



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

ANEXO TÉCNICO

Contenido

1.	DEFINICIONES	2
2.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4
2.1.	ACTIVIDADES DE MESA DE SERVICIOS	4
2.1.1.	FUNCIONAMIENTO DE LA MESA DE SERVICIOS	6
2.1.2.	DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO.	6
2.1.3.	ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS.....	7
2.1.4.	OPERACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO	8
2.2.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO Y RECURSOS TECNOLOGICOS TANGIBLES.....	9
2.2.1.	GESTION DE RIESGOS MANTENIMIENTO	10
2.2.2.	EJECUCION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO.....	11
2.2.3.	ENTREGA FINAL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO	11
2.2.4.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO	11
2.3.	USO DE HORA DE ESPECIALISTAS.....	13
2.4.	BOLSA DE REPUESTOS	14
2.4.1.	TRÁMITE DE REPUESTOS	14
2.5.	STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS	15
2.6.	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN REDES.....	15
2.7.	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN DEL DATA CENTER Y/O SERVIDORES Y APLICATIVOS.....	16
2.8.	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	17
2.9.	ELABORACION Y ENTREGA DE INFORMES.....	17
2.10.	INSTALACIÓN PUNTOS DE RED (VOZ Y DATOS)	18
3.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	18
3.1.	COMPENSACIÓN POR SERVICIOS NO CUMPLIDOS	21
4.	SERVICIO TECNOLÓGICO CONTAC CENTER	23
4.1.	REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO CONTAC CENTER.....	24
4.2.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CONTAC CENTER.....	25
5.	EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO.....	28



1. DEFINICIONES

- **ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (SLA):** Acuerdo entre un proveedor de servicios TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios TI y/o varios clientes.
- **BACK-UP:** Copia de seguridad de los archivos, bases de datos disponibles en un soporte magnético (generalmente discos extraíbles, unidades de cinta), copia que se encuentra en un formato diferente al original, comprimido y con seguridad.
- **BOLSA DE REPUESTOS:** Se entiende como bolsa de repuestos al dinero destinado por la Entidad para la adquisición de las partes y/o suministros que haya necesidad de aprobar en caso de que un equipo de cómputo presente daño parcial. Su administración se encuentra detallada en el Ítem “Bolsa de Repuestos”.
- **BOLSA DE ESPECIALISTA:** Se entiende como bolsa de especialistas a las horas destinadas para el servicio que se solicita de uno o más especialistas y que se deben utilizar durante la vigencia del contrato, si antes de finalizar el contrato se encuentra pendiente la ejecución de horas de esta bolsa la entidad realizara una prórroga que incluya las horas que falten por utilizar.
- **DÍA(S) CALENDARIO:** Es cualquier día del calendario, entendido como el espacio de tiempo de 24 horas, sin tener en cuenta si se trata de un día hábil o inhábil. En el evento en que la fecha en que finalice un plazo establecido en el presente pliego de condiciones resulte ser un sábado o domingo u otro día inhábil, el último día de tal período o la fecha correspondiente, se trasladará al día hábil siguiente.
- **DÍA(S) HÁBIL(ES):** Es cualquier día comprendido de lunes a viernes, excluyendo de éstos los días festivos determinados por Ley en la República de Colombia.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO.** Se trata de un dispositivo electrónico que almacena la información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario. En otras palabras, es un sistema informático de componentes electrónicos que en conjunto proporcionan datos de salida procesados mediante ecuaciones matemáticas. dispositivos de almacenaje, aparatos para presentaciones visuales, equipo de comunicaciones/internet, equipo de impresión, energía eléctrica y equipo para identificación personal.
- **FIREWALL:** Un cortafuegos o firewall es un sistema de defensa basado en el hecho de que todo el tráfico de entrada o salida a la red debe pasar obligatoriamente por un sistema de seguridad capaz de autorizar, denegar, y tomar nota de todo aquello que ocurre, de acuerdo con una política de control de acceso entre redes. Controla tanto la comunicación desde el exterior como el tráfico generado desde la propia máquina o red interna. Actúa a base de normas que establece el administrador de seguridad o, en su defecto, el administrador de red o el usuario final. Dichas reglas definen las acciones correspondientes a llevar a cabo cuando se recibe un paquete que cumpla unas determinadas características.
- **GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO:** Proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todas las peticiones de servicio.
- **GESTIÓN DE INCIDENTES:** Proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todas las incidencias. La gestión de incidencias asegura que se restablezca la Operación normal del servicio lo antes posible y se minimice el impacto para el negocio.
- **HORARIO DE SOPORTE:** Tiempos u horas cuando el soporte está disponible para los usuarios. Estas son las horas en las que el soporte en sitio para el usuario está disponible. El horario de soporte está definido en horario 7*24 siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día)
- **INDICADORES DE COMPROMISO:** Información relevante que describe cualquier incidente de Ciberseguridad o actividad maliciosa, mediante el análisis de sus patrones de comportamiento.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- **ITIL:** Conjunto de Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI. ITIL es propiedad de la OGC y consiste en una serie de publicaciones que aconsejan sobre la provisión de Servicios de TI de Calidad, y sobre los Procesos y las instalaciones necesarias para soportarlos. Ver <http://www.itil.co.uk/> para más información.
- **INCIDENCIA:** Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio. Por ejemplo, el fallo de uno de los discos de un “mirror”.
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos tecnológicos en condiciones de funcionamiento.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Se realiza con el objetivo de solucionar fallas operativas de software o hardware, cambio o instalación de nuevos componentes de hardware y/o cuando haya presencia de un virus que afecte el desempeño de la computadora o recurso tecnológico; A diferencia del mantenimiento preventivo, el correctivo se realiza cuando la maquina se encuentra presentando fallos en un momento determinado, es decir que un correctivo es una solución en tiempo real del problema, su objetivo no es prevenir sino corregir brindando una solución a tiempo.
- **REPUESTOS:** Se entiende como repuestos todos y cada una de las piezas que componen las máquinas y/o equipos objeto del presente contrato, por lo que la lista establecida en este pliego como repuestos es apenas un número reducido de las que se podrían requerir y que sirven como elemento de referencia para el estudio de las propuestas.
- **PETICION DE SERVICIO:** Petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo, una solicitud de información o asesoría; restablecer una contraseña o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las peticiones de servicios son gestionadas por el proceso de peticiones de servicio, generalmente en conjunto con el centro de atención al usuario. Las peticiones de servicio pueden estar vinculadas con una solicitud de cambio como parte del cumplimiento de la petición.
- **SERVICIOS:** Es un medio de entregar valor a los clientes, al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin apropiarse de los costos y riesgos específicos. A veces se utiliza el término ‘Servicio’ como sinónimo de servicio base, servicio de TI o paquete de servicios.
- **SERVICE DESK:** (ITIL Operación del Servicio) ~~Es el único~~ punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Un service desk típico Maneja Incidentes y solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios
- **SERVICIOS PLATAFORMA COMPUTO:** Se entiende como servicios plataforma computo, todas las actividades que debe realizar el contratista para mantener todos los equipos de cómputo, digitalización, proyección e impresión en óptimas condiciones de trabajo en la Secretaria Distrital de Gobierno; ello implica mantenimiento preventivo y correctivo y soporte técnico, por lo que se debe entender que en ese valor se encuentran incluidas todas las actividades a que haya lugar (que se encuentren al momento de la suscripción del contrato, al igual que las que se presenten en el desarrollo del contrato, sin que ello implique un mayor valor para la Entidad).
- **SERVICIOS PLATAFORMA RED LAN Y SEGURIDAD:** Se entiende como servicios plataforma Lan y Seguridad, todas las actividades bajo demanda de soporte, diseño y mejora de configuraciones que debe realizar el contratista para atender casos de nivel 2 sobre la plataforma de Red Lan y Seguridad; ello implica mantenimiento correctivo y soporte técnico, por lo que se debe entender que en ese valor se encuentran incluidas todas las actividades a que haya lugar (que se encuentren al momento de la suscripción del contrato, al igual que las que se presenten en el desarrollo del contrato, sin que ello implique un mayor valor para la Entidad).
- **SOPORTE TÉCNICO:** Rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de un equipo. Estos servicios tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas.



- **SOFTWARE:** Es el soporte lógico e inmaterial que permite que la computadora pueda desempeñar tareas inteligentes, dirigiendo a los componentes físicos o hardware con instrucciones y datos a través de diferentes tipos de programas.
El Software son los programas de aplicación y los sistemas operativos, que según las funciones que realizan pueden ser clasificados en:
 - **SOFTWARE DE SISTEMA:** Conjunto de programas que sirven para interactuar con los equipos de cómputo, confiriendo control sobre el hardware, además de dar soporte a otros programas.
 - El Software de Sistema se divide en:
 - Sistema operativo
 - Controladores
 - Programas utilitarios
 - **SOFTWARE DE APLICACIÓN:** Son los programas diseñados para facilitar la realización de tareas específicas en la computadora, como pueden ser las aplicaciones ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, programa de presentación, sistema de gestión de base de datos...), u otros tipos de software especializados como software médico, software educativo, editores de música, programas de contabilidad, etc.
 - **SOFTWARE DE PROGRAMACIÓN:** Es el conjunto de herramientas que permiten al desarrollador informático escribir programas usando diferentes alternativas y lenguajes de programación. Este tipo de software incluye principalmente compiladores, intérpretes, ensambladores, enlazadores, depuradores, editores de texto y un entorno de desarrollo integrado que contiene las herramientas anteriores, y normalmente cuenta una avanzada interfaz gráfica de usuario (GUI).
- **TEST O PRUEBAS:** Una actividad que verifica que un elemento de configuración, servicio de TI, proceso, etc. cumple con sus especificaciones o requerimientos acordados.
- **TRABAJOS:** Son las actividades que se debe realizar en desarrollo del objeto del contrato y de acuerdo con los términos del contrato, equipo, bienes o servicios.
- **RECURSO TECNOLÓGICO:** Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora, televisor, cámaras, videocámaras u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. ACTIVIDADES DE MESA DE SERVICIOS

1. Realizar atención de las solicitudes que llegue por cualquiera de los canales dispuestos para los usuarios conforme a los ANS establecidos en la herramienta de gestión de servicios.
2. Mantener la disponibilidad del Contac center el cual debe contener el registro de llamadas atendidas, cuantas fueron colgadas, cuantas no fueron atendidas, duración de la llamada, entre otras características, que pueda ayudar a optimizar.
3. Recibir, registrar, categorizar, recategorizar, priorizar, realizar diagnóstico, escalar y/o dar solución a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO y niveles de calidad de acuerdo con los procedimientos establecidos.
4. Asesorar a los usuarios en la correcta utilización de los equipos de cómputo y del software de sistema y de aplicación utilizados en la Entidad.
5. Conocer y aplicar los procedimientos de instalación y configuración de software en los clientes



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

6. Verificar el nivel de satisfacción semanal con el usuario final de una muestra del 30% del total de los casos solucionados y no solucionados por los especialistas de todos los niveles.
7. En caso de fallas de la herramienta de gestión de servicios deberán cerrar todos los requerimientos que han sido solucionados por los niveles I, II, III, verificando previamente que la documentación de los mismos corresponda a la solicitud de servicio.
8. Generar y entregar los reportes solicitados de las estadísticas de atención.
9. En el evento de encontrar un caso con insuficiente documentación el agente de mesa deberá informar al usuario a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad los soportes faltantes para la gestión del caso.
10. Siempre hacer uso de los formatos implementados en la Entidad de acuerdo con los procesos establecidos, los cuales están definidos para facilitar el normal desarrollo de las actividades en la Secretaría Distrital de Gobierno.
11. Deben identificar, realizar diagnóstico y/o solución a las solicitudes asignadas desde mesa y todo debe ser debidamente documentado en la herramienta de Gestión de servicios, proporcionando toda la información adicional relevante sobre el requerimiento que sirva para el mejoramiento continuo del servicio.
12. Realizar labores de mantenimiento correctivo cada vez que sea requerido, teniendo en cuenta diagnóstico, atención y solución de la falla dentro de los niveles de servicios establecidos.
13. Realizar mantenimiento correctivo de hardware, suministrando los repuestos en caso de no existir contrato de mantenimientos vigentes para los equipos tecnológicos
14. Proporcionar apoyo técnico a los usuarios finales en el uso adecuado de recursos de hardware y software.
15. Coordinar con el usuario final la disponibilidad del equipo para dar solución al requerimiento.
16. Escalar los requerimientos que no pueda resolver el personal correspondiente, previa documentación del procedimiento realizado a través de la herramienta de Gestión de Servicios en un tiempo máximo de una hora.
17. Realizar la instalación de nuevos productos de hardware o software pruebas, previas verificaciones y adecuaciones realizadas por los analistas de sistemas de Información.
18. Realizar los reemplazos de los equipos, ya sea de partes o completo, para dejarlos operativos, de acuerdo al estándar de configuración establecido.
19. Si el equipo no está en garantía se emite un diagnóstico técnico, se sugieren las posibles soluciones, las cuales deben ser documentadas en el caso registrado, informando al coordinador de grupo.
20. Mantener el control histórico de equipos y del movimiento autorizado de componentes de equipos de cómputo, esta actividad se lleva a cabo con la herramienta de gestión de servicios.
21. Realizar el movimiento de equipos de cómputo de las diferentes dependencias de la SDG al laboratorio ubicado en el centro de Bogotá en la Calle 11 No 8-17 cuando se requiera o de Nivel Central a otras dependencias o sedes.
22. Cuando sea necesario modificar los estándares de Hardware o Software tales como: actualización del BIOS, Drivers, Fixes, Service Packs, actualizaciones de versión, etc., se solicitará validación y aprobación por el supervisor del contrato de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO.
23. Cuando el incidente se deba a falla de algún componente o parte del equipo se procederá a ejecutar un cambio, el cual debe ser validado y aprobado por el supervisor del contrato de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, previa presentación de las cotizaciones de los repuestos requeridos.
24. Cuando la gravedad del incidente exija el cambio total del equipo, se procede a instalar una máquina de backup suministrada por el contratista, la cual debe tener características iguales o superiores a las del equipo sustituido.
25. El agente o profesional especialista podrá solicitar el apoyo de otros especialistas o técnicos del CONTRATISTA para solucionar el incidente, sin que ello represente costo adicional para la Secretaria Distrital de Gobierno.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

26. El contratista y el supervisor llevarán el control del cumplimiento del horario ~~servicio~~ del equipo de trabajo a través de mecanismos acordados entre las partes, ~~del biométrico~~ el cual se validará a través de reporte mensual que enviara el coordinador de la mesa de servicios.
27. Dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el anexo técnico.

2.1.1. FUNCIONAMIENTO DE LA MESA DE SERVICIOS

1. La SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO suministrará los equipos en los puestos de trabajo en las instalaciones de la SDG para los agentes y especialistas.
2. El CONTRATISTA atenderá la cantidad de líneas locales (Extensiones) de acuerdo al número de agentes que se hayan definido en el contrato, para el soporte a usuarios ubicados en las instalaciones de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, propias de la Entidad.
3. EL CONTRATISTA deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la solución para el Contact center requerida en el ítem 4 en la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO.
4. El CONTRATISTA pondrá a disposición de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO y dará respuesta constante y atención inmediata a los requerimientos de la Entidad con las siguientes herramientas de comunicación que permitan el contacto con la Mesa de Servicios
 - ✓ El personal asignado a la mesa de servicios deberá contar con equipos de comunicación (voz y datos) para la gestión de la operación, estos serán suministrados por el CONTRATISTA
5. El usuario final puede acceder a la Mesa de Servicios por los siguientes medios:
 - a. **Vía telefónica:** a las extensiones de Mesa de Servicios.
 - b. **Vía correo electrónico:** La Entidad posee una cuenta de correo para tal fin que será atendida directamente por un agente del CONTRATISTA, quien a su vez se encargará del registro y asignación respectiva.
 - c. **Vía web:** Herramienta de Gestión de Servicios utilizada en la entidad (Aranda), a través de una interfaz de usuario final que le permite registrar las solicitudes.
 - d. **Aplicaciones móviles como WhatsApp:** Destinado para generar grupos VIP y dar un servicio personalizado, el cual deberá asumirse por el coordinador que se asigne para la mesa de servicio, y como canal de atención para el servicio en horario adicional es decir lunes a viernes desde las 7:00 p.m, sábados desde la 1:00 pm., domingos y festivos 24 horas
- **Vía chat.** La entidad asigna una cuenta de chat a través de Microsoft Teams, para la atención del soporte en horario adicional, es decir lunes a viernes desde las 7:00 p.m, sábados desde la 1:00 pm., domingos y festivos 24 horas

NOTA: El contratista se compromete a mantener los equipos a los que se hace referencia, en constante funcionamiento y en caso de daño, avería, pérdida o cualquier otra circunstancia, éste los repondrá de manera inmediata, debiendo hacer la respectiva comunicación al encargado de la supervisión y control del contrato.

2.1.2. DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO.

1. El contratista debe estar en capacidad de resolver incidentes de nivel 1 y 2 con disponibilidad 7x24 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día) así



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Horario	Personal	Modalidad
Lunes a viernes – 7am a 7 pm	12 agentes de mesa de la servicios 3 Especialistas y 1 coordinador de la mesa de servicios	Presencial en las instalaciones de la SDG
Sábados – 8:00am a 1:00pm	Mínimo dos (2) agentes de mesa de servicios	Presencial en las instalaciones de la SDG
lunes a viernes desde las 7:00 p.m. a 7am del siguiente día sábados desde la 1:00 pm., domingos y festivos 24 horas	Un agente de mesa de servicios adicional al equipo de 12 agentes solicitados	Virtual

- El día sábado deberá presentarse como mínimo dos agentes de mesa de servicios, pero en caso de que el día viernes el supervisor informe de la necesidad de servicio, se deben presentar todos los agentes tanto de mesa como de soporte en sitio, y cumplir con las 5 horas de este día.
 - Para el caso de los especialistas y el coordinador de la mesa de servicios deberán tener disposición las 24 horas del día por el tiempo que dure el contrato para atender cualquier eventualidad, sin costo adicional para la Entidad.
2. La Mesa de Servicios en todo momento contará con Agentes y profesionales especialistas de tal forma que se pueda cumplir con los servicios solicitados.
 3. Los incidentes que impliquen Servicio de Soporte en Sitio que no se puedan atender por imposibilidad de acceso a las oficinas de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, se atenderán a primera hora del siguiente día hábil.
 4. El contratista ante cualquier situación administrativa que se le presente debe garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio parametrizados en la herramienta de gestión ~~pactados~~, la matriz de escalamiento, y las condiciones señaladas en el presente proceso.
 5. El contratista solo podrá efectuar cambio de personal por otro recurso que cumpla los requerimientos solicitados por la Secretaria Distrital de Gobierno este cambio obedecerá por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas, el personal de reemplazo deberá ser sometido a aprobación del supervisor del contrato.
 6. En caso de presentarse cambio de personal, sin tener en cuenta el rol, el contratista debe presentar su reemplazo a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ausencia.
 7. La Secretaria Distrital de Gobierno podrá solicitar el cambio de personal en el momento que considere conveniente de acuerdo con las necesidades sin ninguna objeción por parte del contratista, y este deberá dar cumplimiento al cambio solicitado en los tiempos establecidos.

2.1.3. ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS

1. Asegurar el cumplimiento de las políticas, directrices y estrategias aplicadas en la entidad,
2. Garantizar la disponibilidad de todo el personal para la ejecución del contrato.
3. Presentar los informes de gestión, proponer y evaluar alternativas de mejoras en la operación de los servicios si hubiese lugar.
4. Realizar un plan de trabajo para verificar las actividades y objetivos propios de cada proceso implementado en la Dirección de Tecnologías e Informática.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

5. Identificar, evaluar e integrar en la operación de la mesa de servicios, los procesos de ITIL implementados en la Dirección de Dirección de Tecnologías e Informática
6. Revisar los planes de mejora y los riesgos que comprometan el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y la ejecución del modelo de servicios contra lo estipulado en el contrato y los planes de calidad.
7. Identificar, valorar e informar a los supervisores del contrato, los riesgos que comprometan el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con el negocio, junto con los planes de mejora.
8. Analizar las estadísticas de medición de los indicadores e identificar compromisos de mejoramiento que sean requeridos en la operación del servicio o de los mismos indicadores.
9. Analizar con el supervisor los ajustes necesarios en recursos humanos que requiera el contrato para lograr el cubrimiento en el tiempo, mejoras en los niveles de servicio, mejora en cumplimiento de las actividades propuestas de gestión de los servicios.
10. Revisar los Acuerdos de Niveles de Servicio que se encuentran establecidos en el sistema de gestión de servicios, presentando las mejoras que se requieran para garantizar la satisfacción de los servicios y cubrimiento de las necesidades estratégicas.
11. Realizar reuniones semanales de seguimiento con el supervisor, con el fin de analizar el cumplimiento de los niveles de servicio (tickets con SLA vencidos, encuestas de satisfacción, entre otros).
12. Presentar seguimiento y administración de la documentación que se genere durante la ejecución del contrato.
13. Ejecutar los planes de mejora de los servicios, integrando otros procesos, conforme a los compromisos adquiridos con el supervisor.
14. Asegurar la atención adecuada del usuario final.
15. Presentar mensualmente la documentación que desde la mesa de servicio se han subido a la base de conocimiento, tales como soporte y lineamiento para la atención de solicitudes e incidencias de la entidad, de acuerdo con lo establecido en las mejores prácticas de ITIL Última Versión y el Sistema de Gestión de Calidad.
16. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato o al coordinador del proyecto designado.
17. Coordinar el recurso humano de Mesa de Servicios - Agentes y Especialistas.
18. Establecer la distribución de horarios internos y cargas de trabajo del recurso humano de la mesa de servicios.
19. Desarrollar e implementar estrategias para la optimización de la infraestructura y recursos tecnológicos.
20. Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos.
21. Gestionar la presentación de cotizaciones asociadas con la Bolsa de Repuestos
22. Realizar seguimiento al cumplimiento de las labores propias de la gestión de requerimientos, gestión de incidentes y gestión de la mejora continua de la infraestructura tecnológica de la Entidad en los data centers."
23. Tener disponibilidad de caja menor para cubrir el servicio de transporte y en general la logística de traslados o elementos que se requieran de manera repentina en la operación de la mesa de servicios a las diferentes sedes de la entidad.

2.1.4. OPERACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO

1. El contratista deberá utilizar la herramienta de Gestión de Servicio de la entidad, para registro, verificación, actualización de información y generación de reportes, además debe garantizar el normal funcionamiento del sistema.
2. Todo conocimiento debe quedar documentado en la base de conocimiento; además de ajustar su operación a las mejores prácticas ITIL Última versión y en caso de requerirse deberá sugerir mejoras.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

3. El contratista es responsable del manejo de los módulos que integran la herramienta de Gestión de servicios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
- Recibir, registrar, documentar y en caso de requerirse escalar las solicitudes e incidencias de los usuarios y problemas identificados al interior de la Dirección de Tecnologías e Información.
 - Entregar y mantener actualizada la información de los servicios que provee la DTI, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimiento.
 - La entidad cuenta con un inventario inicial que se encuentra cargado en la herramienta de Gestión de Servicios para la Gestión de la Configuración, por tanto, mensualmente se realizará seguimiento por parte del coordinador de mesa de servicio (outsourcing) de la actualización del inventario TI (software y hardware), y generará un reporte desde el sistema e informará al supervisor del contrato sobre el estado de este inventario.
 - En caso de requerirse, los agentes deberán operar más de una herramienta de gestión de servicios, si se necesitara por alguna eventualidad o cambio de la misma.

2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO Y RECURSOS TECNOLOGICOS TANGIBLES

El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaria Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía, de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con el supervisor del contrato. Los lineamientos mínimos establecidos son:

- a) El contratista debe presentar para aprobación por parte del supervisor, el plan, checklist y cronograma de mantenimiento conforme al inventario TI y usuarios, teniendo en cuenta el lineamiento dado por el supervisor del contrato.
- b) A todas las dependencias que conforman la Secretaria Distrital de Gobierno, el contratista debe programar el mantenimiento en días hábiles y en los horarios establecidos por el supervisor del contrato.
- c) El contratista debe realizar esta actividad con personal técnico diferente al asignado a la mesa de servicio para ello deberá suministrar el listado de personas que atenderán el mantenimiento preventivo con el fin de obtener autorización al ingreso de las instalaciones. Para el mantenimiento deberán cumplir con lo especificado en el numeral 5 EQUIPO MINIMO DE TRABAJO del Anexo técnico.
- d) El supervisor deberá aprobar el checklist propuesto por el contratista para el mantenimiento de los equipos de cómputo con el cual se debe realizar seguimiento al mantenimiento preventivo.
- e) El contratista debe suministrar el kit completo de mantenimiento para el equipo que realizara el mantenimiento preventivo como mínimo con las siguientes características: Un (1) Kit de pinzas diferentes tamaños (incluye cortafrío), un (1) Kit de destornilladores diferentes tamaños, dos (2) bayetillas en microfibra blancas, un (1) Aceite tres en uno, 1 portátil en donde se consolide la información del mantenimiento por el equipo de trabajo, un (1) Super Bonder, una (1) manilla antiestática, 1 extensión mínimo de 10 metros, y para el grupo de técnicos es necesario suministrar: 1 Sopladora / Aspiradora pequeña, Un Multímetro, Limpia contactos, Espumas, y demás instrumentos necesarios para los mantenimientos.
- f) El contratista debe asumir cualquier daño de Hardware o Software ocasionado a los equipos durante el mantenimiento preventivo por parte del personal asignado a esta actividad y que esté debidamente demostrado que fue causado por este. Este cambio no debe exceder los 5 días hábiles siguientes al reporte por parte de la SDG.
- g) Si durante la prestación del servicio preventivo se detecta la presencia de partes defectuosas, el contratista debe reportar al coordinador de la mesa (outsourcing) para que genere un caso en la herramienta de Gestión de Servicios.
- h) Realizar chequeo del disco para evaluar el espacio consumido y prever posibles fallas por rebose del espacio o lentitud del equipo por tener poco espacio de disco disponible.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- i) Para el caso de equipos de cómputo se deberá verificar que la configuración del equipo esté acorde con los estándares establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO.
- j) Evaluar el consumo de memoria con el fin de detectar la ejecución de programas innecesarios o necesidades de ampliación de la misma.
- k) Realizar mediciones de voltaje donde se encuentran conectados los equipos y registrar la información obtenida en el check list, de encontrarse alguna anomalía informar a la mesa de servicios para realizar las correcciones pertinentes con el área de infraestructura mediante caso en la Herramienta que la entidad tenga a disposición de la mesa de servicios.
- l) Si durante la prestación del servicio preventivo se detecta que un equipo se encuentra conectado a la corriente no regulada, deberá realizar de forma inmediata la corrección a la corriente regulada, en caso de que no exista toma regulada o no funcione, deberá reportarlo al coordinador mesa de servicio (outsourcing) para que genere un caso en la herramienta de Gestión de Servicios.
- m) El contratista deberá entregar al supervisor un informe del mantenimiento preventivo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a finalizada esta actividad, adjuntando los formatos en físico y un archivo consolidado en medio magnético que contenga los datos del checklist.

Cuando se detecten condiciones que impidan el funcionamiento normal de un equipo, se deberá reportar la situación a la mesa de servicios de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO a fin de que, si lo consideran pertinente, se programe el Servicio de Soporte en Sitio para corregir la situación.

El mantenimiento será realizado tanto a nivel central como el lugar que disponga la Secretaría Distrital de Gobierno.

2.2.1. GESTION DE RIESGOS MANTENIMIENTO

La identificación y categorización de los riesgos se determina de acuerdo con la presente matriz de riesgos, la cual esta exclusivamente diseñada para el mantenimiento preventivo. Esta matriz se presenta con el fin de mitigar los riesgos que se puedan presentar durante la ejecución de los mantenimientos del contrato, para minimizar se deben tomar acciones preventivas como lo son:

- Antes del inicio de ejecución del mantenimiento preventivo se debe realizar una reunión donde se establezcan los requerimientos claros de la entidad, y su forma de presentación.
- Aclarar dudas al grupo asignado para la ejecución las actividades, funciones y tareas que están obligados a cumplir para la correcta ejecución del mantenimiento.
- Generar respaldo de roles especiales dentro del equipo de trabajo para garantizar la continuidad de servicio ante posibles ausencias.

	Impacto (I)			
	Leve (L)	Moderado (M)	Grave (G)	
probabilidad (P)	Frecuente (F)	Inaceptable (I)	Inaceptable (I)	Inaceptable (I)
	Moderado (M)	Moderado (M)	Moderado (M)	Inaceptable (I)
	Poco Frecuente (PF)	Aceptable (A)	Moderado (M)	Inaceptable (I)

*Categoría: Aceptable (A) verde; Moderado (M) amarillo; Inaceptable (I) rojo

Riesgo	P	I	Cat.*
Fallas en la logística y organización para la prestación del servicio	M	M	M



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Falta conocimiento por parte del grupo asignado al proyecto de las tareas que debe cumplir al cliente	PF	M	M
Pérdida de información del cliente	PF	G	I
Hurto de los equipos usados para prestar el servicio	PF	G	I
No cumplimiento de los requerimientos del cliente	M	G	I
Daño en equipos por fenómenos naturales	PF	G	I
Cambio del personal técnico y especializado asignado al contrato	M	M	M
Daño en equipos por malos procedimientos	M	M	M
Cambio de ubicación del equipo y/o funcionario responsable	M	M	M

2.2.2. EJECUCION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO.

El supervisor deberá entregar el inventario tecnológico (hardware) objeto del mantenimiento.

1. El supervisor entregará el protocolo mínimo de mantenimiento establecido, además de entregar la guía verde establecida en la Secretaría Distrital de Gobierno.
2. El contratista deberá cumplir tanto con los lineamientos establecidos en el protocolo de mantenimiento como con la guía verde.
3. El contratista deberá cumplir con el cronograma para mantenimientos en caso de posibles atrasos deberá informar al supervisor para realizar las reprogramaciones correspondientes. Las cuales no deberán afectar el desarrollo y utilización de los equipos a los cuales se les realiza el mantenimiento

2.2.3. ENTREGA FINAL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO

Se hace una entrega formal del informe final al supervisor del contrato, el cual contempla como mínimo los siguientes ítems:

- Ficha técnica de Mantenimiento Preventivo de cada uno de los equipos intervenidos, la cual presenta la firma del usuario garantizando dicha intervención en medio magnético.
- Informe de mantenimiento de acuerdo con la relación de los equipos intervenidos durante la ejecución de dicha labor, con respecto al inventario entregado inicialmente.
- Inventario obtenido de acuerdo al número de equipos establecidos en el contrato (sin garantía) este será entregado en Formato Excel.
- Relación de equipos con diferencias en las características tecnológicas en cuanto a memoria, disco y procesador de acuerdo con el mercado actual que se desarrolla en Colombia.
- Relación de observaciones encontradas durante la ejecución del Mantenimiento preventivo.

2.2.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO

El Soporte técnico y/o mantenimiento correctivo se prestará cada vez que se presenten fallas operativas de software o hardware durante la vigencia del contrato y requiera una solución a tiempo con relación al cambio o instalación de nuevos componentes de hardware o software, en este mantenimiento se debe contemplar todas las actividades de diagnóstico, atención y solución de la falla dentro de los niveles de servicios establecidos y configurados en la herramienta de Gestión de Servicios.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

El servicio de mantenimiento correctivo debe incluir como mínimo las siguientes labores:

- a. En presencia del usuario solicitante, el agente debe realizar el diagnóstico del equipo, para ello debe ejecutar los respectivos test y pruebas de cada Equipo, acudiendo a los utilitarios y software autorizado por la entidad.
- b. Si el diagnóstico inicial muestra fallas en disco duro o sistema operativo, como primera actividad el técnico debe realizar backup de la información del usuario, antes de realizar cualquier otro procedimiento.
- c. Si el agente determina que la falla no pudo ser resuelta dentro del tiempo establecido en los ANS para este fin a la asistencia en sitio, el contratista debe remplazar en un término máximo al acordado en el ANS, el elemento averiado con uno de su propiedad, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio por un término máximo al acordado en el ANS, lapso dentro del cual se deberá dar solución definitiva. La acción correctiva para dejar los recursos tecnológicos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los ANS establecidos en la entidad y no generarán costo adicional para la SDG.
- d. El contratista deberá certificar que el personal técnico es idóneo para todas las actividades que realiza dentro de la entidad a través de comunicación oficial.
- e. “El contratista deberá dar soporte al software de sistema, Software de Aplicaciones instalado en los computadores de la Entidad y garantizar su operatividad, incluyendo las labores de: Instalación, configuración de software, solución de problemas técnicos, actualizaciones, cambios de versión y desinstalación, los cuales deben ser autorizadas, registradas y documentadas en la herramienta de gestión de servicios.
- f. EL contratista a través de su personal es responsable de la administración de las labores de detección, registro, solución, reparación y reporte de fallas de los elementos alcance de este contrato. Esto incluye diagnóstico de fallas, solución, coordinación con terceras partes (funcionarios de la SDG, contratistas de equipos, aplicaciones y/o servicios, proveedores) registro y recomendaciones para su solución.
- g. Las partes defectuosas serán entregadas al supervisor del contrato, como requisito del cambio de la parte. El contratista deberá entregar con el informe de gestión mensual el diagnostico técnico de cada uno de los elementos dañados, con el fin de realizar el procedimiento de baja de los mismos elementos.
- h. Todo diagnóstico, avance y solución debe ser debidamente documentado por el agente, proporcionando toda la información adicional relevante sobre el requerimiento que sirva para el mejoramiento continuo del servicio.
- i. El contratista debe certificar que los diagnósticos técnicos que expida y se utilizan para dar un elemento de baja deben ser realizado por un técnico idóneo de acuerdo con el tipo de elemento tecnológico.
- j. Una vez terminado el mantenimiento se deberá entregar un informe técnico con el diagnóstico inicial, proceso, solución y recomendaciones.

TIPO	MARCA	TOTAL
COMPUTADOR DE ESCRITORIO (cpu-monitor- teclado-mouse)	LENOVO	2001
	HEWLETT PACKARD	
	DELL	
	ACER	
	PC SMART	
	COMPAQ	
IMPRESORA	HEWLETT PACKARD	279
	OKIDATA	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

TIPO	MARCA	TOTAL
	ZEBRA	
	DELL	
	DATAMAX	
	LEXMARK	
COMPUTADOR PORTATIL	DELL	197
	HEWLETT PACKARD	
	TOSHIBA	
	LENOVO	
ESCANER	KODAK	100
	HEWLETT PACKARD	
VIDEO BEAM	EPSON	32
	NEC	
	PANASONIC	
TELEVISORES	SAMSUNG	64
	PANASONIC	
	LG	
	SONY	
TABLET	PC SMART	6
TABLERO INTERACTIVO	NETBEANS	
	PANASONIC	
TOTAL		2679

2.3. USO DE HORA DE ESPECIALISTAS

Las horas de los especialistas de servidores Linux, Oracle Linux, se usarán por demanda dentro de las siguientes actividades:

1. Instalar y configurar servidores de acuerdo con las necesidades de la entidad.
 2. Instalar y configurar servicios para resguardar la información mediante sistemas de backup.
 3. Configuración y gestión de Oracle WebLogic.
 4. Despliegue e implementación de Aplicaciones.
 5. Realizar la migración de los servicios necesarios para las aplicaciones de la entidad previa coordinación con el supervisor del contrato.
 6. Efectuar un diagnóstico cuando el supervisor lo requiera de los problemas presentados en la plataforma.
 7. Las demás que le sean asignadas a través de la herramienta de gestión de servicios o por el supervisor del contrato.
- Apoyar en la creación de políticas procesos y procedimientos asociadas al plan de recuperación de desastres de la entidad DRP.
 - Apoyar en la creación de políticas procesos y procedimientos asociadas al plan de recuperación de desastres de la entidad BCP.
 - Apoyar en la creación de políticas procesos y procedimientos asociadas al plan de recuperación de desastres de la entidad SGSI.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Apoyo y asesoría en evaluación y diagnóstico de la entidad con respecto al MSPI emitido por MINTIC.
- Todas aquellas actividades asociadas a Seguridad de la Información que la entidad requiera y que no cuente con el personal para la ejecución del mismo.

Las horas de los especialistas de ORACLE, se usarán por demanda dentro de las siguientes actividades:

1. Instalación del software de Oracle, actualizaciones, herramientas administrativas, cambios de hardware.
2. Instalación de nuevos componentes del software.
3. Crear nuevas BD Oracle 9, 10G1, 11G y 12
4. Configuración y gestión de Oracle WebLogic.
5. Despliegue e implementación de Aplicaciones
6. Realizar mantenimiento y optimización de BD, recompresión de volúmenes
7. Monitorización y optimización del rendimiento de la BD.
8. Generar Backups (copias de seguridad).
9. Prevenir los riesgos que se puedan presentar.
10. Documentar en la herramienta de Gestión de Servicios manuales, instructivos o guías que sean necesarias para el mantenimiento y rendimiento de la BD.
11. Las demás que le sean asignadas a través de la herramienta de gestión de servicios y/o por el supervisor del contrato.
12. La entidad podrá solicitar horas de otra especialidad de acuerdo a la necesidad de la Dirección de Tecnología

2.4. BOLSA DE REPUESTOS

La entidad destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran durante la ejecución del presente contrato, la compra de los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios es autorizada por el supervisor del contrato.

Los repuestos o elementos suministrados por el contratista deben contar con una garantía mínima de seis (6) meses, a partir de la fecha de recibo a satisfacción por parte de la SDG.

2.4.1. TRÁMITE DE REPUESTOS

Garantizar los repuestos necesarios ORIGINALES Y NUEVOS para el correcto funcionamiento de los equipos, previo diagnóstico técnico sobre el estado de la pieza averiada y posterior aprobación del supervisor del contrato o apoyo a la supervisión, cuyo valor se descontará de la cantidad destinada para la bolsa de repuestos.

Para ello se adoptará el siguiente procedimiento: el contratista presentará una (1) cotización del repuesto al supervisor del contrato o apoyo a la supervisión en un plazo máximo de dos (2) semanas, la Secretaría de Gobierno también solicitará una (1) cotización, de lo cual se dejará constancia en los informes de supervisión; con lo anterior se pagará con base en el precio más bajo obtenido. Las cotizaciones que se presenten deben tener fecha de expedición máxima de 6 meses.



NOTA: este procedimiento podrá variar durante la ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades de la SDG, la cual se informará al Contratista.

2.5. STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS

El contratista deberá acreditar que cuenta con un stock mínimo de repuestos el cual deberá permanecer disponible en el laboratorio y podrá ser utilizado por el grupo de Soporte Técnico dentro de las instalaciones de la Secretaria Distrital de Gobierno y/o Sedes, como plan de contingencia en caso de que se requiera, deberá permanecer disponible durante la ejecución del contrato para realizar laboratorios por el grupo de soporte técnico y una vez finalizado el contrato se podrán retirar el stock de repuestos y equipos de las instalaciones de la entidad”.

- Un (1) D.D. SATA de 1 Tera mínimo, exclusivamente para equipo desktop.
- Un (1) D.D. SATA Portátil de 1 Tera mínimo exclusivamente para equipo laptops
- Un (1) Disco Duro extraíbles de 2 TB mínimo con cubierta antigolpes.
- Dos (2) computadores portátiles (mínimo Core i5, 16BG RAM, DD 500 GB) con puerto HDMI
- Dos (2) cables HDMI calibre 4k de 10 metros

El contratista debe suministrar el kit completo de mantenimiento para cada agente de soporte en sitio, como mínimo con las siguientes características:

- Un (1) Kit de pinzas diferentes tamaños (incluye cortafrío)
- un (1) Kit de destornilladores de precisión diferentes tamaños
- dos (2) bayetillas microfibra blancas
- un (1) Aceite tres en uno
- Discos Duros externos USB de 1 TB Mínimo por técnico
- un (1) Super Bonde
- una (1) manilla antiestática

y para el grupo de técnicos en sitio es necesario suministrar:

- 1 Sopladora / Aspiradora pequeña
- una ponchadora RJ45
- una ponchadora de impacto
- Un Multímetro profesional
- Dos cautines profesionales con sus respectivos insumos)
- Limpia contactos
- Espumas
- Demás instrumentos necesarios para los mantenimientos (cepillos, brochas, limpia pantallas, paños para limpia pantallas)

Adicional deberán contar con dos celulares con plan corporativo (voz y datos) para el coordinador de mesa (outsourcing) y para el grupo de soporte en sitio.

2.6. ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN REDES



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Administrar las redes WAN/LAN
- Diseñar y configurar la arquitectura de las redes WAN/LAN
- Garantizar la disponibilidad de los equipos de comunicaciones que conforman la plataforma de acceso, distribución y Core de los Datacenter de la entidad.
- Administrar la configuración de Switches de borde de nivel central y localidades.
- Gestionar la recuperación de fallas en los enlaces de comunicaciones con el proveedor de servicios.
- Monitorear el estado de los enlaces a través de las herramientas que haya diseñado el proveedor del servicio, para tal fin. Reportar oportunamente los problemas técnicos al proveedor que atienda cada enlace y hacer seguimiento a la solución de los incidentes reportados para lograr la disponibilidad acordada.
- Ejecutar procedimientos de mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos de comunicaciones.
- Instalar equipos, actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de comunicaciones de la SGD.
- Generar Reportes de acuerdo con las necesidades de la Entidad solicitados por el supervisor del contrato sin ninguna restricción,
- Entregar información estadística con respecto al uso de ancho de banda los enlaces de comunicaciones de manera periódica de acuerdo con los lineamientos dados por el supervisor del contrato.
- Apoyar en la implementación del protocolo ipv6 en la Entidad
- Atender y solucionar de forma remota o presencial las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la mesa de servicios que tiene la entidad y que correspondan a casos de soporte especializado sobre la plataforma de Red LAN o Seguridad de la entidad, resolviéndolas dentro de los tiempos establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO los cuales podrán ser modificados de común acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- Atender requerimientos de mejoras en el diseño de la Red de Datos y Seguridad, así como optimización de configuraciones para mejorar el desempeño de estas dos infraestructuras.
- Divulgar las soluciones de interés común a los grupos de usuarios respectivos, documentando en la herramienta de gestión de servicios las preguntas frecuentes.
- Gestionar con los proveedores o fabricantes de infraestructura de Red LAN o Seguridad el reemplazo de los equipos y/o partes que se requieran, para dejarlos operativos, de acuerdo con el estándar de configuración establecido.
- Las demás que le sean asignadas a través del supervisor del contrato
- Administrar y mantener la plataforma de hiperconvergencia de la entidad con sus nodos actuales

2.7. ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN DEL DATA CENTER Y/O SERVIDORES Y APLICATIVOS

- Administrar y mantener la plataforma de servidores Windows y los servicios de Directorio Activo, DNS, DHCP y WSUS
- Administrar y configurar la plataforma de Office 365 con la que cuenta la entidad.
- Instalar servidores y configurar servicios cuando la entidad lo requiera.
- Proponer y ejecutar planes de mejora sobre los servicios administrados.
- Monitorear el estado de los servidores de nivel central y localidades.
- Mantener los servidores y estaciones de trabajo con las últimas actualizaciones recomendadas por el fabricante.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Ejecutar procedimientos de mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de la Entidad.
- Atender de manera oportuna los casos asignados a través de la herramienta de gestión de servicios en los tiempos de ANS establecidos.
- Programar tareas automáticas para el respaldo de la información sensible de la entidad.
- Realizar pruebas de restauración mensuales de las copias de seguridad en cita y archivo de la Entidad.
- Generar Reportes de acuerdo con las necesidades de la Entidad
- Las demás que le sean asignadas a través del supervisor del contrato.

2.8. ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD

- Administrar y mantener la infraestructura de seguridad informática de acuerdo con las mejores prácticas
- Administrar, gestionar y monitorear el uso de las VPN asignadas a los usuarios autorizados dentro de la SDG.
- Realizar una depuración periódica a las reglas de seguridad de los firewalls con el fin de mitigar posibles riesgos de seguridad.
- Administrar y configurar los módulos de seguridad de los Firewall con los que cuenta de la Entidad
- Administrar y gestionar la herramienta de monitoreo FortiSIEM.
- Administrar y gestionar la herramienta de monitoreo FortiNAC.
- Garantizar la disponibilidad de los equipos de seguridad perimetral.
- Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SGD.
Realizar un monitoreo diario de la central de reportes FortiAnalyzer, con el fin de detectar posibles intrusiones en el WAF, Firewall perimetral, Firewalls de Sedes, Network Access Control y Accesos Remotos.
- Ejecutar procedimientos de mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos de seguridad.
- Generar Reportes mensuales donde se evidencie la disponibilidad de los servicios monitoreados por la herramienta FortiSIEM, FortiNAC y FortiAnalyzer de acuerdo con las necesidades de la Entidad
- Gestionar las herramientas de seguridad y servicios con que la entidad cuente para la detección y pronta respuesta ante incidentes.
- Atender de manera oportuna los casos asignados a través de la herramienta de gestión de servicios en los tiempos de ANS establecidos.

2.9. ELABORACION Y ENTREGA DE INFORMES

El contratista deberá presentar a la entidad mensualmente un informe de gestión, donde se incluirá como mínimo los siguientes ítems los cuales se deben generar desde la Herramienta de Gestión de servicios y desde las plataformas de seguridad:

1. Reporte de número de solicitudes e incidentes registrados con sus soluciones en la Mesa de Servicios, especificando: canal, categoría, estados, tiempos de atención, tiempos de solución de los ANS, anulaciones- causas de anulación, ubicación de sedes, usuario final y análisis y recomendaciones.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

2. Reporte de inventarios de hardware y software de toda la plataforma de TIC'S de la entidad.
3. Reporte de plataformas comprometidas con incidentes de seguridad

El supervisor podrá solicitar la modificación y/o creación de nuevos reportes, de acuerdo con las necesidades de la entidad, los cuales se deberán incorporar al grupo de informes disponibles.

El contratista deberá suministrar la información necesaria para generar los indicadores de gestión de la Dirección de Tecnologías e Información. Esta información se deberá entregar mensualmente con los correspondientes reportes de soporte.

En caso de requerirse un cambio, adición y/o solicitud de nuevos reportes, el contratista deberá realizarlo sin costo adicional para la entidad.

2.10. INSTALACIÓN PUNTOS DE RED (VOZ Y DATOS)

Trasladar y reinstalar puestos de trabajo, certificar cableado Voz-Datos, así como trasladar los puntos eléctricos normal y regulada de acuerdo con de acuerdo con valor de instalación de punto de red estipulado en la oferta económica.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

En desarrollo del objeto del contrato que se suscriba como consecuencia del presente proceso, el contratista se comprometerá a desarrollar y prestar los servicios de acuerdo con lo exigido en este ANEXO TECNICO, en las sedes de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, ubicadas en la ciudad de Bogotá, D.C.

1. Presentar al momento de la firma del contrato la hoja de vida del personal que laborará en la Entidad, con sus hojas de vida, las cuales deben cumplir en su totalidad con el perfil solicitado.
2. Carnetizar, uniformar y entregar elementos de protección personal, elementos, herramientas de trabajo y equipos necesarios para la ejecución del contrato a todos los miembros del equipo de trabajo . Todos los miembros del equipos deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se tengan implementadas dentro de la Entidad.
3. Garantizar la cantidad, calidad y disponibilidad exclusiva y de tiempo de doce (12) horas completas de lunes a viernes y sábado de cinco (5) horas y de lunes a viernes desde las 7pm hasta las 7am del día siguiente, sábados desde la 1pm, domingos y festivos para el servicio de mesa de servicio requerido por la entidad y el cual debe estar conforme al ítem de “equipo mínimo de trabajo”, este personal debe consultar las categorías y los SLA asociados, con el objetivo de conocer y asegurar su cumplimiento, siguiendo las mejores prácticas ITIL Ultima Versión.

Disponibilidad	Personal	Modalidad
Lunes a viernes – 7am a 7 pm	12 agentes de mesa de servicios 3 Especialistas y 1 coordinador de mesa	Presencial en las instalaciones de la SDG
Sábados – 8:00am a 1:00pm	Mínimo dos (2) agentes de mesa de servicios	Presencial en las instalaciones de la SDG
lunes a viernes desde las 7:00 p.m. hasta las 7am del siguiente día, sábados desde la 1:00 pm., domingos y	Un agente de mesa de servicios adicional al equipo de 12 agentes	Virtual



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

festivos 24 horas	solicitados	
-------------------	-------------	--

- El contratista debe garantizar que el personal tenga la capacidad de realizar trabajo virtual de acuerdo con la necesidad del servicio dando cumplimiento a los lineamientos de bioseguridad de la entidad y directrices de orden territorial y nacional.
4. Ejecutar el modelo implementado de Mesa de Servicios por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO. Las actividades deben ser desarrolladas por el personal designado. El modelo de Mesa de Servicios puede ser modificado por la Entidad en el momento que ésta lo estime pertinente. De igual manera se deberá validar y determinar de común acuerdo entre las partes, en caso de cambios no impactan en el alcance, costo y tiempo de ejecución del servicio que abarca el contrato suscrito.
 5. Ejecutar cada una de las actividades estipuladas en el anexo técnico en los numerales:
 - Actividades de mesa de servicios numeral 2.1
 - Actividades para el mantenimiento preventivo de computadores 2.2.
 - Actividades para administración de redes numeral 2.6.
 - Actividades para administración del Data Center y/o servidores y aplicativos numeral 2.7.
 - Actividades para administración en seguridad numeral 2.8
 6. El contratista debe generar respaldo de roles dentro del equipo de trabajo para garantizar la continuidad de servicio ante posibles ausencias.
 7. El contratista a través de su personal debe realizar la gestión de peticiones e incidentes, resolviendo de forma inmediata o realizando un diagnostico preliminar y documentando de forma detallada la gestión realizadas antes de proceder a escalar a otro nivel para su solución.
 8. Prestar el soporte en sitio, correspondiente al servicio de nivel 1 y Nivel 2 (si aplica), y que se encuentra estipulado por la entidad, así: Instalación y configuraciones y puesta en funcionamiento del software de sistema, ofimático y de programación, Equipos tecnológicos, además dar conceptos técnicos a los equipos de cómputo, validación eléctrica, entre otros. El personal asignado a la mesa de servicios deberá contar con equipos de comunicación (voz y datos) para la gestión de la operación, estos serán suministrados por el CONTRATISTA
 9. Si la solicitud debe ser escalada a nivel 2, el agente documentará el caso y escalará de acuerdo con la Matriz de Escalamiento, en un término no mayor a **(1)** una hora hábil, después de recibir el caso en la herramienta de Gestión de Servicio.
 10. Mantener actualizado la configuración de activos TI de la entidad en la Herramienta de Gestión de Servicios y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventario.
 11. Gestionar el módulo de administración de usuarios, administración de roles y perfiles de los sistemas de información que le sean asignados, con el fin de realizar creación y actualización de los datos de usuarios.
 12. Realizar la administración y control de las licencias y software instalado a través de la herramienta de Gestión de Servicios utilizado por la entidad, garantizando que no se instale software no autorizado por la entidad.
 13. Validar y actualizar cuando se requiera, la hoja de vida de cada activo tecnológico, en la herramienta de Gestión de servicios, tales como: ubicación, placa, usuario asignado, etc.
 14. Entregar mensualmente documentación actualizada al gestor de base de conocimiento y/o supervisor conforme a los lineamientos que la entidad establezca.
 15. Entregar un informe mensual sobre las acciones proactivas y correctivas que se deben ejecutar para mejorar el servicio, este reporte debe soportarse a través del análisis de los reportes de estado de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL última versión.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

16. El coordinador deberá realizar el seguimiento detallado y control de calidad de las solicitudes realizadas a través de la herramienta de Gestión de Servicios y entregar un informe semanal, igualmente debe realizar seguimiento a los cierres de los casos realizados por la mesa de servicio, con el fin de validar la percepción de los usuarios conforme a los servicios prestados por los agentes.
17. Mantener en inventario un stock permanente de partes nuevas y originales para reemplazar aquellas que fallen en equipos de cómputo
18. Realizar el reemplazo de repuestos o partes requeridos por daño o pérdida previo análisis, diagnóstico y autorización del supervisor del contrato, para ello se adoptará el siguiente procedimiento: el contratista presentará una (1) cotización del repuesto al supervisor del contrato o apoyo a la supervisión en un plazo máximo de dos (2) semanas, la Secretaría de Gobierno también solicitará una (1) cotización, de lo cual se dejará constancia en los informes de supervisión; con lo anterior se pagará con base en el precio más bajo obtenido. Las cotizaciones que se presenten deben tener fecha de expedición máxima de 6 meses. Se deberá entregar un acta de cambio de partes con las especificaciones y datos exactos del elemento entregado y con el recibido por la Secretaría Distrital de Gobierno, que indique igualmente la garantía por un año, a fin de llevar control de los mismos.
19. Suministrar los repuestos necesarios ORIGINALES Y NUEVOS para el correcto funcionamiento de los equipos, previa aprobación del supervisor del contrato, cuyo valor se descontará de la cantidad destinada para la bolsa de repuestos. Para lo cual se adoptará el siguiente procedimiento establecido en el numeral 2-4 y 2.4.1
20. Garantizar la custodia de los bienes que retire de las instalaciones de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO y/o sus dependencias por intermedio de cualquiera de las personas que este designe para la ejecución del contrato y en caso de pérdida o daño del bien retirado, el contratista deberá reponer el bien dañado y/o hurtado por uno de iguales o mejores características.
21. El coordinador de mesa de servicios (outsourcing) debe asegurar que su equipo de trabajo conozca los procedimientos e instructivos establecidos en la Dirección de Tecnología e Información y el Sistema de Gestión de Calidad, así como suministrar al supervisor del contrato la información y documentación que éste requiera, sin ningún tipo de restricción o condición por parte del CONTRATISTA.
22. Realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser remplazado en un término máximo de dos (días) después de presentarse la novedad; para el efecto, el CONTRATISTA debe entregar al supervisor la hoja de vida del funcionario de reemplazo el cual debe cumplir con las mínimas o superiores condiciones establecidas en los pliegos de referencia.
23. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO, los cuales pueden ser modificados de común acuerdo entre la entidad y el contratista, con base en las necesidades de la entidad, siempre que no exista perjuicio económico para cualquiera de las partes.
24. El contratista debe velar por la ejecución de las garantías de los equipos que se encuentren con este amparo, por tanto, debe coordinar su trámite con el proveedor correspondiente y validar las actividades antes, durante y posterior a la ejecución.
25. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación que el supervisor solicite a fin de mantener en permanente actualización a los técnicos asignados por el CONTRATISTA, en el avance tecnológico y el uso de hardware y software propios del desarrollo del contrato.
26. Brindar capacitación no formal, o transferencia de conocimiento, ya sea individual o grupal a usuario final en manejo de sistema operativo Windows y/o Linux, así como herramientas de ofimática Office, Libre Office, correo electrónico, aplicaciones, entre otros. Según las necesidades de la Secretaría Distrital de Gobierno. Estas capacitaciones se pueden dar de forma presencial, virtual o con material didáctico que esté disponible para el usuario final.
27. Dar cumplimiento a la circular conjunta de la Secretaría Distrital de la Mujer número 0013 del 15 de abril de 2021, relacionado con la vinculación de un porcentaje mínimo de mujeres para la ejecución del contrato.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Ramas de actividad económica	Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de los contratos		
	A partir del 1º de junio de 2021	A partir del 1º de junio de 2022	A partir del 1º de junio de 2023
Suministro de electricidad, gas y agua	22,2%	24,2%	28,2%
Actividades inmobiliarias	31,2%	33,2%	37,2%
Información y telecomunicaciones	43,5%	45,5%	49,5%
Industria manufacturera	43,9%	45,9%	49,9%
Comercio y reparación de vehículos	47,4%	49,4%	50%
Otras ramas	50%	50%	50%

28. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, el presente pliego de condiciones, anexo técnico y demás documentos que se desarrollen en la ejecución del contrato.

NOTA 2: Se establece un periodo de transición de un mes, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, para que el contratista cuente con toda la información, se apropie de la dinámica del servicio al interior de la entidad y se encargue que todo el personal a su cargo conozca todos los aspectos propios de la actividad a desarrollar. Los ANS empezará a contar a partir del segundo mes.

3.1. COMPENSACIÓN POR SERVICIOS NO CUMPLIDOS

El contratista deberá garantizar el cumplimiento no solo de los acuerdos de servicios conforme al catálogo de servicios, sino debe cumplir con la siguiente compensación, así:

1. En caso de presentarse las siguientes situaciones:
 - a. Ausencia temporal de personal, sin tener en cuenta el rol, se llevará un control de dichas horas de manera mensual por parte del supervisor del contrato y el coordinador del outsourcing. El suministro de las horas compensada no afectará la bolsa de horas de especialistas.

La compensación se realizará de la siguiente manera:

Cantidad de horas acumuladas en el mes	Horas por compensar
Hasta 4	1 hora de acuerdo con la necesidad
A partir de 5 a 8	2 hora de acuerdo con la necesidad
A partir de 9 a 12	3 horas de acuerdo con la necesidad
A partir 13 a 17	5 horas de acuerdo con la necesidad
Hasta 20	8 horas de acuerdo con la necesidad

NOTA: Si las horas de ausencia temporal alcanzan las 3 semanas, se aplicará el numeral 3.12 el ítem b), es de aclarar que, al llegar hasta las 20 horas, este conteo iniciará nuevamente y es acumulable.

Las horas a compensar se podrán utilizar, según la necesidad de la entidad comunicada por el supervisor al contratista las cuales pueden ser:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Horas especialistas
 - Horas agentes
- b. La compensación en el numeral a), hace referencia a ausencia temporal que no supere el 50% de las horas del servicio, en caso de presentarse ausencia definitiva que supere dicho porcentaje el contratista deberá aplicarse la siguiente compensación.

Cantidad de semanas acumuladas en el año	Horas por compensar
Hasta 3 semanas	150 horas de acuerdo con la necesidad
Hasta de 8 semanas	200 horas de acuerdo con la necesidad

Las horas a compensar se podrán utilizar, según la necesidad de la entidad comunicada por el supervisor al contratista las cuales pueden ser:

- Horas especialistas
- Horas agentes

NOTA: En caso de presentarse ausencia definitiva mayor a 8 semanas, esto será causal de incumplimiento del contrato suscrito con la entidad

- c. Toda solicitud que llegue a través de los diferentes canales deberá ser atendida conforme a los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el catálogo de servicios. Si la supervisión en uno de los controles que realiza a la mesa de servicio, evidencia que hay retraso en la atención de una o más solicitudes (conforme a los ANS establecidos en la entidad), y que no haya una situación especial que lo justifique, se llevara un control de dichas horas de manera mensual por parte del supervisor del contrato y el coordinador del outsourcing, las cuales se compensarán así:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS :

Indicador	ANS Atención
Definición	Porcentaje mensual de solicitudes escaladas (conforme a la matriz de escalamiento) en un término no mayor a una (1) hora hábil, después de recibir el caso en la herramienta de Gestión de Servicio
Medición	Número de solicitudes (incidentes y requerimientos) atendidos antes de 1HH (hora hábil)/ número total de solicitudes recibidas en el mes
Nivel Requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de solicitudes atendidas antes de 1HH}}{\text{número total de solicitudes recibidas en el mes}} * 100\%$



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Compensación	80% $\geq i < 95\%$ = 5 Horas bolsa de horas especialistas 70% $\geq i < 80\%$ = 10 horas bolsa de horas especialistas 60% $\geq i < 70\%$ = 15 horas bolsa de horas especialistas 0% $\geq i < 60\%$ = 20 horas bolsa de horas especialistas
--------------	--

Indicador	ANS en la solución de los casos
Definición	Porcentaje mensual de casos atendidos dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos para la atención de los casos por la Secretaría Distrital de Gobierno
Medición	Número de casos (incidentes y requerimientos) solucionados dentro del tiempo establecido en los ANS / número total de solicitudes recibidas en el mes
Nivel Requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de solicitudes solucionados dentro del tiempo de ANS}}{\text{número total de solicitudes recibidas en el mes}} * 100\%$
Compensación	80% $\geq i < 95\%$ = 5 Horas bolsa de horas especialistas 70% $\geq i < 80\%$ = 10 horas bolsa de horas especialistas 60% $\geq i < 70\%$ = 15 horas bolsa de horas especialistas 0% $\geq i < 60\%$ = 20 horas bolsa de horas especialistas

- d. Los reemplazos de repuestos requeridos por daño o pérdida previo análisis, diagnóstico y autorización del supervisor del contrato, deberán ser reemplazados en un término de máximo dos (2) semanas después de su autorización en la cotización aprobada. Si después de aprobada la cotización para realizar reemplazo de repuestos requeridos, no se hace dentro de las dos (2) semanas sin justificación, se compensarán por horas de especialistas de acuerdo con la necesidad de la Secretaría Distrital de Gobierno, sin afectar el valor de la bolsa de horas de especialistas. De acuerdo con lo establecido el numeral 3.12.

4. SERVICIO TECNOLÓGICO CONTAC CENTER

La Secretaria Distrital de Gobierno requiere un Servicio de Contac Center que permita optimizar la utilización de los recursos solicitados para la mesa de servicios, de esta manera se pretende monitorear de manera permanente el correcto funcionamiento del servicio que se presta a los usuarios mediante llamadas telefónicas, que se atienden, se rechazan o se dejan de contestar entre otras.

El servicio de Contact center debe poder generar reportes y estadísticas que sirvan de insumo para proporcionar un mejor servicio con calidad oportunidad y eficiencia dando como resultado una mejor percepción al usuario.

El contratista deberá suministrar un tablero de control en tiempo real que permita generar informes del servicio Contac center,

La plataforma básica deberá garantizar como mínimo la atención de llamadas para todos los agentes del equipo de trabajo, inclusive de forma remota cuando el agente realice trabajo remoto desde casa dada la necesidad del servicio.

4.1. REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO CONTAC CENTER

ÍTEM	REQUERIMIENTO MÍNIMO
Licenciamiento	El contratista debe contar con un software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El contratista puede hacer uso de software libre o desarrollos propios.
Módulos	La plataforma o software de Centro de Contacto debe contener por lo menos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Módulo de supervisión. 2. Módulo de calidad. 3. Módulo de generación de reportes.
Grabación de llamadas	La plataforma o Software debe estar en la capacidad de realizar grabaciones de las llamadas del Centro de contacto de la mesa de ayuda de la entidad.
Calidad en las llamadas	La plataforma o software debe estar en la capacidad de proporcionar al usuario su nivel de satisfacción mediante una encuesta al finalizar cada llamada
Cantidad mínima de agentes	Todos los agentes del equipo de trabajo
Plataforma soportada	La herramienta que soporta el contact center, deberá ser interconectable con la planta telefónica (Unify) de la Entidad para la recolección de información y reportes <ul style="list-style-type: none"> • La Implementación de los canales o la solución de call center debe realizarse a través de un servidor local, suministrado por el contratista en la sede de la Secretaría Distrital de Gobierno • No se acepta enrolar llamadas por la red pública • Los costos de la instalación, implementación e integración de la solución están a cargo del contratista
Funciones	Deberá contar con: <ol style="list-style-type: none"> 1. Soporte para voz (incluyendo Eventos) 2. Presencia del Agente 3. Llamada 4. Agente y controles de enrutamiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

ÍTEM	REQUERIMIENTO MÍNIMO
	5. Devolución de llamada
Portal de Agente	Deberá contar con: <ol style="list-style-type: none">1. Portal del Agente y el Agente Portal Web.2. Interfaz gráfica fácil de usar.3. Permitir acceso remoto para los casos de trabajo remoto desde casa
Funcionalidades	Deberá contar con: <ol style="list-style-type: none">1. soporte para voz (incluyendo Eventos)2. Presencia del Agente3. Llamada4. Agente y controles de enrutamiento.5. Devolución de llamada6. Colaboración web
Contact Media Service	Se deberá visualizar mediante la interfaz web en tiempo real: <ol style="list-style-type: none">1. Llamadas activas2. Llamadas finalizadas3. Llamadas no contestadas
Tablero de control	Deberá contar con un tablero de control que presente como mínimo la siguiente información en tiempo real: <ol style="list-style-type: none">1. Llamadas recibidas2. Nivel de atención3. Tiempo de respuesta4. Duración de llamadas5. Llamadas abandonadas6. Filtros por periodos de tiempo (año, mes, día)7. Filtros por agentes

NOTA: Dicha herramienta se validará al inicio de la ejecución del contrato. En caso de que la herramienta no preste el servicio adecuadamente, el supervisor solicitará el cambio el cual se debe realizar sin costo para la entidad.

4.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CONTAC CENTER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Indicador	Nivel de atención del servicio Contact Center (llamadas)
Definición	Porcentaje mensual de llamadas atendidas durante el mes a través del servicio Contact center
Medición	(No. de llamadas atendidas durante el mes / No. de llamadas entrantes durante el mes) * 100%
Nivel Requerido	Mínimo el 95% de las llamadas deben ser atendidas.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de llamadas atendidas durante el mes}}{\text{número de llamadas entrantes durante el mes}} * 100\%$
Compensación	<p>80% $\geq i < 95\%$ = 5 Horas bolsa de horas especialistas</p> <p>70% $\geq i < 80\%$ = 10 horas bolsa de horas especialistas</p> <p>60% $\geq i < 70\%$ = 15 horas bolsa de horas especialistas</p> <p>0% $\geq i < 60\%$ = 20 horas bolsa de horas especialistas</p>

Indicador	Tiempo de respuesta en el servicio Contact Center
Definición	Porcentaje mensual de llamadas atendidas durante el mes en tiempo de espera del usuario para ser atendido, menor a 20 segundos a través del servicio Contact center
Medición	No. de llamadas atendidas durante el mes antes de 20 segundos / No. de llamadas atendidas durante el mes) * 100%
Nivel Requerido	Mínimo el 90% de las llamadas deben ser atendidas en menos de 20 segundos en el horario establecido
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de llamadas atendidas durante el mes antes de 20 segundos}}{\text{número de llamadas atendidas durante el mes}} * 100\%$
Compensación	<p>80% $\geq i < 90\%$ = 5 Horas bolsa de horas especialistas</p> <p>70% $\geq i < 80\%$ = 10 horas bolsa de horas especialistas</p> <p>60% $\geq i < 70\%$ = 15 horas bolsa de horas especialistas</p> <p>0% $\geq i < 60\%$ = 20 horas bolsa de horas especialistas</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Indicador	Calidad del servicio Contact Center
Definición	Porcentaje mensual de llamadas monitoreadas con el nivel de calidad establecido
Medición	(No. de llamadas con nivel de calidad / No. de llamadas monitoreadas) * 100%
Nivel Requerido	Mínimo el 95% de las llamadas deben tener el nivel esperado de calidad.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de llamadas con nivel de calidad}}{\text{número de llamas monitoreadas durante el mes}} * 100\%$
Compensación	80% >= i < 95% = 5 Horas bolsa de horas especialistas 70% >= i < 80% = 10 horas bolsa de horas especialistas 60% >= i < 70% = 15 horas bolsa de horas especialistas 0% >= i < 60% = 20 horas bolsa de horas especialistas

Indicador	Calidad Percibida por los usuarios (llamadas)
Definición	Porcentaje mensual de satisfacción del usuario al final de la llamada Resultado de la medición de satisfacción del usuario al final de la llamada.
Medición	(No. de encuestas diligenciadas con Excelente o Bueno / No. de encuestas diligenciadas) / 100%
Nivel Requerido	Mínimo el 95% de la calificación obtenida al finalizar la llamada debe estar entre BUENO O EXCELENTE.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$i = \frac{\text{número de encuestas diligenciadas con "Excelente" o "Bueno"}}{\text{número encuestas diligenciadas en el mes}} * 100\%$
Compensación	80% >= i < 95% = 5 Horas bolsa de horas especialistas 70% >= i < 80% = 10 horas bolsa de horas especialistas 60% >= i < 70% = 15 horas bolsa de horas especialistas 0% >= i < 60% = 20 horas bolsa de horas especialistas

Indicador	Duración de la llamada
Definición	El tiempo promedio que se requiere para gestionar la llamada. Este indicador se utiliza para efectos de control de calidad del servicio y no aplica para Compensación de los acuerdos de niveles de servicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Medición	Promedio del tiempo de duración de la llamada desde el inicio de la llamada hasta la finalización, este tiempo incluye el tiempo en espera. Se toman las llamadas atendidas en el mes.
Nivel Requerido	Máximo 600 segundos (10 minutos) en promedio.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Promedio del tiempo de duración de la llamada desde el inicio de la llamada hasta la finalización, este tiempo incluye el tiempo en espera. Se toman las llamadas atendidas en el mes.

5. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

El contratista deberá garantizar los siguientes roles con las siguientes condiciones mínimas:

#	ROL	FUNCIONES	PERFIL MINIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Coordinador Mesa de Servicios	Coordinar Mesa Servicios.	<p>Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: INGENIERIA DE SISTEMAS, INDUSTRIAL, ELECTRONICA O AFINES. Certificado en: ITIL Foundation V3 o superior.</p> <p>Certificaciones de ITIL Intermédio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Operational Support and Analysis (OSA) obligatorio- Service Offerings and Agreements (SOA) obligatorio- Release Control Validation (RCV) opcional- Capability: Planning,	<p>Tres (3) años de experiencia en coordinación de grupos / Coordinación administrativa de TI.</p> <p>Debe acreditar experiencia comprobable en por lo menos Tres de los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Manejo de sistemas de respaldo2. Manejo de herramientas de gestión de infraestructura3. Administración en sistemas de información, sistemas operativos y/o servicios de red.4. Administración de equipos de almacenamiento5. Administración de sistemas antivirus6. Administración de sistemas de internet, Antispam y antivirus sobre correo Electrónico7. Administración en redes de Comunicaciones8. Gestión de ANS9. Gestión Financiera de Proyectos de TI10. Gestión de Servicios



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

#	ROL	FUNCIONES	PERFIL MINIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
			Protection and Optimization (PPO) opcional	11. Gestión de Conocimientos 12. Coordinación de Grupos de TI 13. Gestión de Contratos 14. Gestión de Proveedores 15. Gestión Administrativa de TI 16. Líder de Servicio 17. Gerente de Proyecto 18. Líder Técnico
1	Ingeniero Especialista en redes	Administrar y prestar soporte a las soluciones de red de la entidad	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: INGENIERIA DE SISTEMAS, INDUSTRIAL, ELECTRONICA O AFINES Certificación en CCNA switching and routing (vigente), conocimiento en IPV6.	Cinco (5) años de experiencia profesional a partir de la tarjeta profesional en instalación, soporte y/o mantenimiento en soluciones de networking y soluciones Cisco y experiencia certificada en implementación de IPV6.
1	Ingeniero Especialista en seguridad	Administrar y prestar soporte a las soluciones de seguridad de la entidad	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: INGENIERIA DE SISTEMAS, INDUSTRIAL, ELECTRONICA O AFINES con Certificación en Network Security Expert 5 y 7 (Vigente), se deberá Adjuntar certificación de fabricante.	Tres (3) años de experiencia profesional a partir de la tarjeta profesional en instalación, soporte y/o mantenimiento en soluciones de seguridad al menos dos fabricantes de Soluciones de Seguridad.
1	Ingeniero Especialista en Data Center, Servidores y Office 365	Administrar y gestionar la plataforma servidores (windows y linux), servicios windows, centros de datos y Office 365	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: INGENIERIA DE SISTEMAS, INDUSTRIAL, ELECTRONICA, ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS O CARRERAS AFINES con conocimiento en la administración de plataforma de Office 365	Tres (3) años de experiencia profesional a partir de la tarjeta profesional en instalación, soporte y/o mantenimiento en soluciones de servidores Con sistema operativo Windows server 2012 r2, 2016, instalación, gestión de servicios de Active directory, DNS, DHCP, Administración de plataforma office 365.
12	Agentes	Agentes Integrales para solución de requerimiento	Titulo Técnico, Tecnólogo o profesional en Ingeniera de Sistemas, Telecomunicaciones,	Dos (2) años en grupos de soporte técnico, en herramientas de ofimática, en áreas de mantenimiento preventivo y



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

#	ROL	FUNCIONES	PERFIL MINIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
		s incidentes nivel 1	Informática o Electrónica y afines, o haber cursado y aprobado 6 semestres de dichas Ingenierías y afines. -Acreditar experiencia en herramientas de ofimática. -Acreditar experiencia en Atención al Cliente.	correctivo, soporte e instalación de equipos de cómputo, ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.
1	Agente horario adicional	Agentes Integrales para solución de requerimientos incidentes nivel 1 En horario adicional Modalidad virtual	Título Técnico, Tecnólogo o profesional en Ingeniera de Sistemas, Telecomunicaciones, Informática o Electrónica y afines, o haber cursado y aprobado 6 semestres de dichas Ingenierías y afines. -Acreditar experiencia en herramientas de ofimática. -Acreditar experiencia en Atención al Cliente.	Dos (2) años en grupos de soporte técnico, en herramientas de ofimática, en áreas de mantenimiento preventivo y correctivo, soporte e instalación de equipos de cómputo, ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.

Nota: se establece que el perfil mínimo requerido para el profesional en carreras afines; se está hablando del núcleo básico de conocimiento y el área de conocimiento del título solicitado. Además, dicho título deberá estar registrado y activo en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SINIES.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Adicional al equipo mínimo indicado en el numeral anterior y de acuerdo con los requerimientos que eventualmente presente la entidad para contar con servicios de especialistas en Seguridad de la Información y en Bases de Datos, el contratista debe disponer de profesionales con los siguientes perfiles, cuyos servicios se pagarán con cargo a la Bolsa de Horas de Especialistas:

a) Especialista en Seguridad de la Información:

Ingeniero de sistemas, electrónica o carreras afines con tarjeta profesional vigente, especialización en Seguridad de la información, Seguridad informática, Seguridad en redes, Administración de riesgos informáticos ó afines en seguridad de la información. Con certificado CISM vigente, certificado CEH vigente, certificado ISO27001 auditor líder. Experiencia mínima de cinco (5) años a partir de la expedición tarjeta profesional como oficial de seguridad de la información.
Las horas de los especialistas de Seguridad de la información se usarán por demanda dentro de las actividades que se enlistan en el numeral 2.6 del presente anexo.

b) Especialista de Bases de Datos:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Ingeniero de sistemas o carreras afines con Tarjeta profesional vigente, certificado de diplomado en administración y tuning de bases de datos Oracle, Certificado en Oracle Profesional DBA 11G ó Oracle Tuning Expert 11G ó Oracle Real Application Cluster 11G y experiencia certificada de mínimo 5 años a partir de la expedición de la tarjeta profesional soportando plataformas: Linux, Windows Oracle 9, 10 u 11G aplicando procesos de Backups, Auditoría, Seguridad y Migraciones de estas BD y Oracle Web Logic.

Las horas de los especialistas de ORACLE, se usarán por demanda dentro de las actividades que se enlistan en el numeral 2.6 del presente anexo técnico.

NOTA 1: El contratista debe presentar la documentación relacionada en el presente numeral, tanto para el equipo mínimo como para los servicios especializados, dentro del término al cual refiere la obligación específica del contratista contenida en el numeral 3, sub numeral 1, del anexo técnico. De igual forma, el contratista debe mantener durante la ejecución del contrato, el equipo mínimo de trabajo y los especialistas, conforme con las condiciones establecidas en el presente capítulo.

NOTA 2: Para la validación y aprobación por parte de la entidad, del personal que conformará el equipo mínimo y los especialistas relacionados anteriormente, se deben presentar los siguientes documentos (antes del inicio de ejecución del contrato según lo indicado en la nota anterior y cuando se requiera el cambio de alguno de los integrantes del equipo o de los especialistas, previa aprobación del supervisor del contrato):

- Formato de Hoja de Vida
- Certificaciones y/o diplomas de estudios técnicos o profesionales y/o Niveles académicos cursados y aprobados.
- Documento de Identidad
- Tarjeta o Registro Profesional para los casos en que aplica.
- Certificaciones laborales con la siguiente información:
 - Nombre de la persona Jurídica o Natural que certifica
 - Nombre y número de identificación de la persona a quien se le expide la certificación.
 - Cargo y Funciones desempeñadas
 - Fecha de inicio y final.
 - Firma de la persona que expide la certificación
 - Fecha de expedición de la certificación.

NOTA 3: La entidad se reserva la facultad de efectuar entrevistas al personal dispuesto, con el fin de validar el conocimiento y aptitudes para el desempeño del rol, cuando sea del caso.

NOTA 4: La experiencia mínima exigida para los profesionales en ingeniería se contabilizará a partir de la fecha de expedición de la matrícula profesional, de conformidad con lo establecido en la Ley 842 de 2003.