ALCANCE DEL OBJETO Y LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El alcance del objeto y los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del contrato contempla los siguientes servicios y actividades para la operación funcionamiento de la infraestructura de equipos de cómputo (Escritorio, portátiles), impresoras, plotter, escáner, proyectores, pantallas LCD y pantallas interactivas propiedad de la SDP.

Durante la vigencia del contrato **6 Meses**, el contratista deberá prestar el servicio de la mesa de ayuda, mantenimiento preventivo y correctivo y cambio o reposición de repuestos, teniendo en cuenta el Anexo Técnico (Tabla 1-EQUIPOS DE COMPUTO, Tabla 2-IMPRESORAS y Tabla 3-OTROS ELEMENTOS DE COMPUTO)

El alcance del Objeto es el siguiente:

1. **MESA DE AYUDA**

   La Mesa de ayuda es el único punto de contacto para la recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico, incidentes, requerimientos y consultas recibidas de los usuarios que laboran en la SDP. El alcance de la atención de servicios de la mesa de ayuda es el siguiente:

2. Atender las solicitudes de usuarios según lo establecido en el procedimiento A-PD-089 – SOPORTE Y ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA y A-PD-104 – GESTION CUENTAS DE USUARIO.

3. Atender el servicio de mesa de ayuda en donde se centralizan todos los casos de soporte técnico requeridos por los usuarios de informática de la SDP.
4. Adelantar los servicios de primer nivel de la mesa de ayuda: recibo, registro, diagnóstico, solución, documentación, cierre o escalamiento de incidentes o solicitudes de servicio cuando haya lugar.
5. Instalaciones, movimientos y cambios de equipos de cómputo, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la SDP.
6. Proponer recomendaciones para mejorar el servicio con base en el análisis de las incidencias presentadas.
7. Emitir un informe semanal detallado (análisis, estadístico y gráfico) del estado de solución de los servicios solicitados a la mesa de ayuda, según las necesidades de la Dirección de Sistemas.
8. Prestar apoyo en el fortalecimiento e implementación de los procesos de TI basados en la metodología ITIL.
9. El Proponente deberá llevar a cabo tareas de manejo de problemas, diagnóstico de problemas, reportes, seguimiento, solución, comunicación y escalamiento de problemas. Para atender los incidentes, requerimientos, y problemas, el proponente deberá utilizar la herramienta de GLPI.
10. Soporte a la infraestructura tecnológica de la SDP y en la herramienta de ofimática.
11. Soporte a equipos Mac (el soporte puede o no estar dentro de las instalaciones de la SDP).
12. Levantamiento, actualización permanente de inventario de hardware, software, equipos de red y telefonía de inventario el cual se debe llevar con una hoja de vida de cada equipo, utilizando el aplicativo de GLPI que se tiene que se tiene en la SDP.

NOTA:

Nivel de Servicio 1. Corresponde a los servicios que deben ser atendidos por el personal de la mesa de ayuda, cuando se presenta solicitud por parte de los usuarios de la SDP a través del GLPI.

2. **ITEM 1SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

Mantenimiento preventivo de Hardware y Software

Durante el plazo del contrato, se deberá realizar un (1) servicios de mantenimiento preventivo sobre los elementos relacionados en las Tablas Tabla 1-EQUIPOS DE COMPUTO, Tabla 2-IMPRESORAS y Tabla 3-OTROS ELEMENTOS DE COMPUTO. Se hará de acuerdo al cronograma establecido entre el contratista y el supervisor del contrato. En esto se debe realizar las siguientes actividades:

1. Plan de mantenimiento durante la ejecución del contrato, El Proponente debe presentar y acordar con el supervisor del contrato un cronograma de todas las actividades que se van a ejecutar durante el servicio de mantenimiento preventivo. Este cronograma debe ser aprobado por lo menos un (1) mes antes las actividades de mantenimiento preventivo. El tiempo de ejecución del mantenimiento debe ser de un (1) mes.

2. Anticipado al mantenimiento preventivo adelantar el Inventario actualizado de hardware y software y hoja de vida de cada equipo de cómputo, en medio magnético, con la descripción o contenido acordado con la SDP. El procedimiento, será convenido con el supervisor del contrato.
3. Limpieza externa de todos los elementos de hardware, empleando detergentes y materiales apropiados que garanticen su conservación.
4. Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos, tales como: tarjeta madre, unidades de CD, disco duro, drivers, fuente de potencia, slots.
5. Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.
6. Pruebas y verificación de Voltaje, tanto de las fuentes de los elementos como en los reguladores que la suministran, recomendaciones según lo encontrado.

7. Disponer para el mantenimiento preventivo formato de soporte del servicio de mantenimiento adelantado que incluya numeración secuencial.

8. Para el mantenimiento preventivo se estima tener como mínimo 4 técnicos, sin embargo el contratista debe garantizar que esta actividad se realiza en el tiempo establecido en el cronograma acordado.

Mantenimiento correctivo de Hardware y Software

Este mantenimiento tiene por objetivo restaurar el funcionamiento de hardware y software cuando se hace la solicitud por la mesa de ayuda. El alcance de la atención de servicios de mantenimiento correctivo que es atendido por el nivel 1, es el siguiente:

1. Soporte técnico en Sistemas operativos cliente
2. Soporte técnico ofimática, internet, herramientas de compresión
3. Soporte técnico Antivirus (Seguridad de la Información)
4. Soporte técnico de primer nivel aplicativos de la Entidad (Sinu Pot, SEGPLAN, SISBEN, SIPA, otros)
5. Soporte primer nivel redes y comunicaciones
6. Soporte primer nivel Backup (Respaldo de Información)
7. Soporte primer nivel correo electrónico
8. Soporte primer nivel impresoras
9. Soporte de primer nivel portales web
10. Soporte de primer nivel a sistemas de información.
11. Aplicación de parches de sistema operativo y específico cunado se requiera
12. Soporte e instalación sobre migraciones masivas en computadores, tales como SO, antivirus, aplicaciones. Etc...
13. Realizar visitas (hardware, software) a las sedes, Cades y Supercades, cuando se requiera.
14. Soporte técnico a perfil de usuarios
15. Mantener actualizado el inventario de hardware y software en el aplicativo que indique la SDP.
16. Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software de los equipos de la SDP.
17. Tener atención inmediata vía telefónica o remota y se escala a visita en el sitio cuando no se logre la solución telefónicamente o remotamente.
18. Realizar migración de sistemas operativos o aplicativo se requiera y nuevas versiones que se adquieran en la SDP.
19. Conexión de equipos y configuración de usuarios.
20. Documentar los procesos de instalación.
21. A partir de la fecha de notificación de una falladle algún elemento de cómputo cubierto por el contrato, el contratista tendrá cuatro (4) horas hábiles para atender el servicio y entregar el reporte de servicio que incluirá como mínimo: Tipo de falla reportada, diagnóstico (describiendo la posible causa), tipo de servicio prestado, estado en que quedó el bien y relación de repuestos que se requieran.
22. Entregar a los técnicos asignados a la Entidad un kit de herramientas y elementos necesarios para prestar el servicio de mantenimiento correctivo, estos son: sopladora, multímetro digital, software de diagnóstico, juego de destornilladores y llaves, brochas, silicona para lubricación interna, limpia contactos electrónico, bayetilla blanca, cautín, soldadura, pasta para soldar, juego de pilas para borrad, kit de limpieza de unidades de drive, cd rom y tape backup, grasa sintética para lubricación de impresoras. Dejar disponible un stock de repuestos integrado como mínimo de los siguientes elementos:

    1 Monitor de 17".
    1 Discos Duros Sata de 350 GB.
    1 Tarjetas de Red PCI.
    1 Bus de datos para Discos Duros y Drives.
    2 Mouse USB.
    3 Portátiles para atención de servicios de la mesa de ayuda.

Disco duro externo de un (1) Tera para cada integrante del grupo de mantenimiento correctivo.

23. Durante la vigencia del contrato, el grupo que atiende la mesa de ayuda debe adelantar la configuración de los periféricos que se requieran, así correspondan a elementos de cómputo de servicio outsourcing de la SDP.
24. Durante la vigencia del contrato en la mesa de ayuda se debe mantener la verificación de funcionamiento y operación del aplicativo de OCS, suministrado por la SDP, en cada equipo activo en la red local de la SDP.
25. Para el desarrollo de las actividades propias de soporte técnico de hardware y software y con el fin de atender las fallas que se presenten en los equipos y periféricos, el contratista deberá garantizar la permanencia de por lo menos tres (3) técnicos con dedicación mínima de lunes a viernes, con permanencia de 8 horas según el horario establecido en la SDP. La disponibilidad de horario de permanencia será acordada con el supervisor del contrato y un técnico; el sábado de 8:a.m a 1:00 p.m. en las instalaciones de la SDP, para las labores de diagnóstico y correctivas en hardware y software, como para las administrativas propias de los servicios objeto del contrato.
26. Asistir a soporte técnico cunado se presenten actividades de atención a la ciudadanía fuera de la SDP.
27. A solicitud del supervisor del contrato contratista deberá emitir conceptos técnicos para establecer el estado técnico de los equipos o periféricos, teniendo en cuenta lo siguiente:
28. Disponibilidad en el mercado de los repuestos necesarios para reparar el equipo o periférico no se consiguen en el mercado.
29. El costo de los repuestos necesarios para reparar el equipo o periférico.
30. Si el equipo es obsoleto, indicar la causa.
31. Cuando el contratista requiera trasladar un equipo al laboratorio de su empresa, con el fin de diagnosticar o reparar se debe realizar previa autorización del supervisor del contrato.

NOTA: Para la atención y seguimiento de los servicios de mantenimiento correctivo, se debe utilizar el software de mesa de ayuda suministrado por la SDP.

ITEM II Reposición e instalación de partes

Cuando se requiera un repuesto, componente o fungible o reposición de un elemento de cómputo para solucionar los inconvenientes de hardware, el coordinador de la mesa de ayuda informará al supervisor del contrato, quién verificara y emitirá la aprobación del elemento requerido teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Solicitar visto bueno del supervisor del contrato, anexando el respectivo soporte de servicios y una cotización de los componentes, repuestos o fungibles, los cuales deben ser originales y en estado nuevo. El contratista debe ofrecer una garantía mínima de seis (6) meses sobre todos los componentes, repuestos y elementos fungibles entregados a la SDP. Está solicitud deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del reporte de servicios.
2. Todos los costos en que se incurra para atender las garantías por repuestos defectuosos o que no cumplan las especificaciones exigidas, serán a cargo del contratista.
3. Cuando los componentes, repuestos o fungibles originales no se consiguen en el mercado, el contratista podrá cotizar componentes, repuestos o fungibles sustitutos disponibles, anexando adicionalmente la documentación que lo justifique y entregarlo en el plazo relacionado en el literal anterior.
4. Cuando los componentes, repuestos o fungibles originales y/o sustitutos, son de difícil consecución en el mercado, el contratista deberá remitir mediante oficio, la documentación que lo justifique. Está justificación deberá presentarse dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha del reporte de servicios.
5. Además de la cotización que debe presentar el contratista, la SDP solicitará dos (2) cotizaciones de proveedores idóneos, con el fin de realizar un estudio comparativo y establecer el menor precio del mercado.
6. Si pasados seis (6) días de solicitadas las cotizaciones por parte de la SDP, no se han reunido las tres (3) propuestas, el estudio comparativo se hará con las propuestas que se hayan presentado.
7. En el caso que el precio promedio del mercado obtenido por las cotizaciones, sea inferior al presentado por el contratista, éste deberá ajustarse al precio obtenido mediante la aplicación de la media geométrica. Por otro lado, si el precio promedio del mercado es superior al ofertado por el contratista, el precio final será el ofertado por el contratista.
8. La cotización del contratista como de las otras empresas, deberán contener los componentes, repuestos o fungibles, detallando por cada uno la marca, características, valor unitario, IVA, y plazo de entrega e instalación no superior a quince (15) días.
9. El contratista deberá instalar y dejar funcionando los elementos que hayan requerido el cambio o reposición de partes.

PRODUCTOS ENTREGABLES

32. Informe mensual que relacione clasificación de las incidencias teniendo en cuenta la causa de la solicitud, porcentaje de solicitudes y solucionados, causas de los inconvenientes y soluciones aplicadas. Esta información se debe tener como base del servicio realizado mediante el aplicativo suministrado por la SDP.
33. En el informe mensual se debe relacionar análisis de las incidencias para tener soporte para atender incidencias similares.
34. El contratista una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato deberá entregar como mínimo los siguientes productos:
35. La base de conocimiento de la mesa de ayuda actualizada.
36. Inventario del hardware y software que conforma la infraestructura computacional (Equipos de cómputo, impresoras, y demás elementos establecidos en el contrato.

Gestión de los Niveles e Indicadores del Servicio

A continuación, se precisan los indicadores para los niveles de servicio requeridos por la SDP, exigidos al contratista planes de mejoramiento que permitan la ejecución idónea y oportuna del contrato.

Niveles de servicio generales

NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	META DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Informes de Gestión	Este indicador busca garantizar la puntualidad en la entrega de los reportes de gestión	El 100% de los reportes deben ser entregados máximo los 5 primeros días hábiles de cada mes	Medición mensual	Entrega de informes por parte del proveedor dentro de los cinco primeros días hábiles
Realización de comités de seguimiento y mejora continua	Mide la afectividad en la realización de los comités establecidos para el servicio	El 100% de los comités deben realizarse de acuerdo con la periodicidad definida	Medición Bimestral	# de comités realizados de acuerdo a la periodicidad definida divido # total de comités realizados en el bimestre.
Evaluación Usuarios	Este indicador busca medir la satisfacción de los Usuarios con el servicio prestado	Mayor o igual al 90%	Medición mensual	#Total de Tiquetes Evaluados Dónde / #Tiquetes con Calificación Superior #Tiquetes con Calificación Superior son aquellos que obtienen una valoración superior a 8 sobre 10. Dónde #Total de Tiquetes Evaluados debe obedecer a una muestra estadísticamente válida.