Clasificación del bien o servicio	81112200 Mantenimiento y soporte de software 81112300 Mantenimiento y soporte de hardware de computador 81111800 Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas
Nombre Comercial del Bien o Servicio	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.
Calidad	La presente ficha técnica, permite identificar y relacionar todos los elementos o partes que se requieren para lograr un óptimo mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos y garantías, durante la vigencia del contrato, de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalia General de la Nación que no cuenten con garantía o que ciertos elementos no estén cubiertos por la misma. El contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento de los equipos objeto del mantenimiento correctivo efectuado de acuerdo con la garantía requerida. Para el caso de aquellos equipos de propiedad que presenten fallas definitivas o entren en obsolescencia tecnológica serán dados de baja previa autorización del Supervisor.
Generalidades	Se requiere contar con el servicio de mantenimiento correctivo durante la ejecución del contrato, para aquellos equipos que no cuentan con garantía vigente del fabricante o que la garantía no lo cubra, priorizando los equipos adquiridos desde la vigencia 2016 y de esta manera se pueda garantizar el óptimo funcionamiento de estos equipos de cómputo de propiedad de la entidad, toda vez que la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no cuenta en su estructura organizativa con un área de soporte y mantenimiento que facilite realizar de estas actividades. Los equipos que requieren el servicio de mantenimiento correctivo y limpieza general corresponden a adquisiciones realizadas por la Fiscalía General de la Nación, y para evitar la suspensión de los servicios que soportan estos equipos por daño o por obsolescencia tecnológica de sus componentes, se ha constituido una bolsa de repuestos con el fin de que se les realice el mantenimiento correctivo respectivo con garantía de un año sobre los repuestos nuevos instalados y el soporte de primer y segundo nivel.
Requisitos generales	**SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS.**

COMPONENTE	Cantidad
COMPUTADOR DE ESCRITORIO (Con Garantía Fabricante)	25.119
COMPUTADOR DE ESCRITORIO Sin Garantía Fabricante)	197
COMPUTADOR PORTATIL (Con Garantía Fabricante)	500
COMPUTADOR PORTATIL (Sin Garantía Fabricante)	1.279

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: http://web.fiscalia.col/fiscalnet/

		*COMPUTADOR WORKSTATION	152
		*ESCANER	1.642
		*IMPRESORA	1.388
		*PLOTTER	29
		Total General	30.306
		(*) Equipos sin garantía de Fabricante	

Requisitos específicos

En los siguientes numerales se establecen las especificaciones, requisitos y procedimientos mínimos, que deben ser cumplidos por parte del contratista desde la firma del acta de inicio del contrato.

Mantenimiento Correctivo con bolsa de repuestos.

Durante la prestación del servicio, se deberá brindar el mantenimiento correctivo con suministro e instalación de repuestos y limpieza para los equipos de propiedad de la Fiscalia General de la Nación, durante la ejecución del contrato o cada vez que se requiera, previa autorización por parte de la supervisión del contrato. Las actividades del servicio de mantenimiento correctivo, presenta las siguientes características:

1. El inventario de equipos de cómputo objeto del mantenimiento correctivo, se relaciona en el Anexo técnico No. 2.1. Inventario equipos de propiedad y las partes de los equipos de propiedad que harán parte de la bolsa de repuestos se relacionan en el Anexo técnico N° 2.2 Anexo Resumen Marcas, Modelos y repuestos requeridos, para equipos de propiedad de la Fiscalia General de la Nación.

2. El personal técnico del contratista deberá contar con las herramientas necesarias y adecuadas para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y mantenimiento correctivo.

3. Verificar, diagnosticar, cambiar o reparar partes como memorias, discos duros, boards, unidades de CD/DVD, mouses, teclados, monitores, baterías, fuentes, adaptadores o correas y demás elementos de los computadores de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo de propiedad de la Entidad.

4. Verificar, diagnosticar, cambiar o reparar partes como sensores, cabezas de impresión, rodillos, reveladores, tambores, fusores, piñones, discos duros, memorias, boards, fuentes y demás elementos en general, para las impresoras, multifuncionales, escáneres y plotters de propiedad de la Entidad.

5. Generar el informe de equipos de propiedad de la Fiscalia General de la Nación (relacionados en el Anexo técnico No. 2.1. Inventario equipos de propiedad.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: http://web.fiscalia.col/fiscalnet/

6. Atender las solicitudes para la reparación de los equipos de alto impacto por bolsa de repuestos reportadas por el Supervisor del contrato, en algunas excepciones para casos específicos de Workstation, plotters y multifuncionales.

7. El contratista deberá presentar al supervisor dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a reemplazar el de la cotización que represente mayor costo beneficio para la Entidad. En caso de que no se puedan adjuntar las tres cotizaciones, se deben agregar las certificaciones de los diferentes proveedores que validen la no disponibilidad de las partes en el mercado. TIEMPO MAXIMO PARA RECEPCION DE COTIZACIONES: 10 días hábiles a partir de la solicitud.

8. Acordar con la supervisión la disponibilidad e instalación de repuestos frecuentemente utilizados, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta a las fallas presentadas en los escáner, impresoras y equipos de cómputo.

9. Asumir todos los costos directos e indirectos (costos de transporte, instalación de los componentes en sitio, entre otros) en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.

10. Entregar los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (factura de compra o manifiesto de importación, validable mensualmente con la conciliación de ANS). En ningún caso se aceptarán repuestos homologados sin previa autorización de la Supervisión.

11. Entregar, instalar en sitio y configurar el repuesto máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. Si el repuesto a adquirir requiere de un proceso de importación, el contratista deberá soportar por escrito la novedad de demora y los documentos que lo avalen y que den fecha aproximada de entrega.

12. Tener en cuenta tiempos de entrega y solución en ciudades donde hay técnicos de soporte y municipios donde no se cuenta con soporte técnico en sitio, para lo cual se debe CONSULTAR el anexo de ANS.

13. Subir el documento de orden de servicio firmado por el usuario final a la herramienta de gestión DEXON, donde evidencie el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración, puesta en servicio y entrega a satisfacción del repuesto nuevo.

14. Entregar informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: http://web.fiscalia.col/fiscalnet/

15. Facturar mensualmente el valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos en el mes que se haya aprobado e instalado por parte del Supervisor del contrato. Este pago se realizará con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia o con cargo al excedente de los ANS aplicados en la vigencia del contrato. Para este pago se debe adjuntar el acta de conciliación de ANS: con los valores de facturación de repuestos, el cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.

16. Realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista deberá certificar la disposición final de los elementos informando a la Supervisión del contrato.

17. Brindar garantía por de (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.

18. Como parte de las actividades del mantenimiento correctivo, para los equipos de cómputo (computadores de escritorio, estaciones de trabajo y portátiles, impresoras y escáner) el contratista deberá realizar una copia de seguridad de la información del equipo previa en el sitio dispuesto por el responsable del equipo, donde garantice la integridad de la información almacenada en el equipo objeto del mantenimiento correctivo, además se debe garantizar una limpieza general del equipo (lubricación, cambio de pasta térmica, limpieza de los puertos de entrada y salida, entre otros). Al finalizar el procedimiento, se debe dejarse el equipo con la información y las aplicaciones autorizadas y licenciadas por la Fiscalia General de la Nación.

19. En el caso el contratista realice un mantenimiento inadecuado por un mal diagnóstico del equipo de cómputo que impida que este quede en funcionamiento, el contratista deberá reemplazarlo por uno de iguales o mejores características técnicas, por el tiempo que dure la reparación o hasta el concepto técnico respectivo. El contratista deberá migrar la información del usuario al equipo de contingencia hasta que se realice la labor de reparación. Al momento de entregar el equipo reparado el técnico de soporte deberá migrar nuevamente la información y realizar el borrado seguro del equipo de contingencia a retirar

20. Asumir la totalidad del valor de los repuestos, en caso de que la falla continue después del cambio de la parte y se requiera de otro(s) repuesto(s) por mal diagnostico técnico o mala manipulación de los componentes.

21. El contratista creará y mantendrá actualizada la información de los activos informáticos de la Entidad a nivel Nacional en la herramienta de gestión Dexon provista por la entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: http://web.fiscalia.col/fiscalnet/

	22. La gestión de los mantenimientos correctivos debe ser documentada en la herramienta de gestión de la entidad, como actualización de los seriales, marca y referencia de las partes involucradas, tiempos de inicio y fin de cambio de partes, actualización en la hoja de vida del equipo. 23. Para los equipos de propiedad que presenten fallas definitivas o entren en obsolescencia tecnológica serán dados de baja, esto con el fin de mantener una continuidad en la operación del servicio y renovación del parque tecnológico de la FGN. Para lo cual el contratista debe presentar el correspondiente diagnostico previa autorización el supervisor del contrato. El concepto se emite de acuerdo con el formato FGN-AP02-F-09, del sistema integral gestión de la calidad. 24. En caso de presentarse fallas en el funcionamiento de componentes que no sean cubiertos por la garantía del fabricante o por necesidades del servicio de los equipos cómputo, impresoras, escáner, estaciones gráficas y plotters, deben ser cubiertos por la bolsa de repuestos, previa autorización de la supervisión del contrato. **NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en el presente anexo técnico.**
Empaque y rotulado	NA
Presentación y Unidad de Medida	NA

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: http://web.fiscalia.col/fiscalnet/