ANEXO 3 FORMULARIO - RELACIÓN DE EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROPONENTE

En el caso de consorcios y/o uniones temporales, el proponente deberá relacionar únicamente la experiencia según su porcentaje de participación.

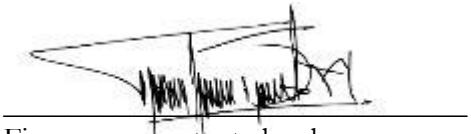
RELACION EXPERIENCIA PROPONENTE					
CONTRATANTE	**OBJETO DEL CONTRATO**	**CODIFICACION DE BIENES Y SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CODIGO ESTANDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS REQUERIDO**	**VALOR EN SMLMV POR CODIGO**	**VALOR TOTAL DEL CONTRATO EN SMLMV**	**No. FOLIO**
MINAGRICULTURA	**Prestar los servicios de operación, administración y gestión de los servicios tecnológicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de las TI, al amparo del acuerdo marco de precios vigente.**	**811118 811122 811123 811124 432315**	**3.222,96**	**$2.642.827.844,52**	**RUP 64**
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN	**Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención de los requerimientos de los usuarios informáticos del Hospital general de Medellín**	**811118 811123 811124 432315**	**1.749,93**	**$1.589.862.500**	**RUP 16**

*Adicionar las filas que sean necesarias

La información contenida en el presente formulario se entiende presentada bajo la gravedad del juramento con la firma de este.

Nombre representante legal: Francisco Javier Barato Moreno

CC: 79.870.233



Firma representante legal

CERTIFICACIÓN No. 1

PBX (60-1) 5082339
comercialpear@pearsolutions.com.co
www.pearsolutions.com.co

LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO DE CONTRATACIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, EN EJERCICIO DE LA DELEGACIÓN OTORGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 000333 DEL 08 DE AGOSTO DE 2014.

HACE CONSTAR:

Que una vez verificada la información que reposa en los archivos del Grupo Contratación del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se pudo constatar que entre el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y **UT PS&MC,** identificada con la NIT. 901.401.574-5, se celebró la contratación que se relaciona a continuación:

1.

N° DE CONTRATO	**CLASE DE CONTRATO**	**ENTIDAD CONTRATANTE**
20210446	**ORDEN DE COMPRA (65999)**	NACIÓN – Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

OBJETO		
Prestar los servicios de operación, administración y gestión de los servicios tecnológicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de las TI, al amparo del acuerdo marco de precios vigente.		
ALCANCE AL OBJETO		
El alcance del presente proceso es el establecido en la cláusula III del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio Nº CCE-183-AMP-2020 celebrado entre la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente y (i) UT Sinergy - Microhard, (ii) UT PS & MC, (iii) compañía Colombiana De Servicios De Valor Agregado y Telemáticos COLVATEL S.A. E.S.P, (iv) INDRA Colombia SAS, (v) COLSOF, (vi) UT Gestión ITO, (vii) Unión Temporal BPM & Stefanini CCE, (viii) COMWARE SA, (ix) Axity Colombia Sociedad Por Acciones Simplificadas, (x) Selcomp ingeniería S A S, (xi) COMSISTELCO SAS; (xii) Sonda de Colombia SA. Igualmente, el alcance del presente proceso se encuentra alineado con lo establecido en el documento formato RFI solicitud de información, publicado y dado a conocer a los proveedores a través del evento de información No. 100917perteneciente al Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183- AMP-2020.		
FECHA DE INICIO	:	30 de marzo de 2021
OBLIGACIONES	:	1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.2 Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual. 3. Responder en las condiciones dentro

		del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras. 4. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco. 5. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco. 6. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales. 7. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora. 8. Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros. 9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. 10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos. 11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas. Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización. 13. Mantener la debida

		confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Acuerdo Marco. 14. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. 15. Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario. 16. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 17. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. 18. Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente -cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco. 19. Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes. 20. Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23 21. Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la 0. 22. Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. 23. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 24. Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Compra Eficiente y a las

		Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta 25. Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la 0. 26. Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento. 27. Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco. 28. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco. 29. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 30. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 31. Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incursos en situaciones que impidan la prestación de los Servicios. 32. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente.
VALOR INICIAL	:	TRES MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($3.222.960.786) M/CTE.
MODIFICACIÓN No. I	**:**	Se requiere modificar la Orden de Compra para contar durante la vigencia 2021, con los servicios de Mesa de Nivel 2 en modalidad del servicio 7*24, para garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes servicios tecnológicos de la Entidad, de conformidad con las necesidades institucionales plasmadas en el documento de solicitud de información cargado en el evento de información 100917.
MODIFICACIÓN No. II	**:**	Se requiere modificar la Orden de Compra para contar con los servicios de Mesa de Nivel 2 en modalidad del servicio 7*24, y agregar el perfil de Gerente de Proyecto, de conformidad con las necesidades institucionales plasmadas en el documento de

		solicitud de información cargado en el evento de información 100917. Así mismo, en cumplimiento del numeral 9.2 del AMP, se requiere realizar la adición por concepto de incremento de SMMLV e IPC, previa solicitud del proveedor. Por último, se requiere modificar la fecha de vencimiento de la Orden de Compra hasta el 22 de agosto de 2022, con el fin de garantizar que esta se encuentre vigente para la prestación de los servicios durante el periodo de compensación por incumplimiento de ANS, sin que esto implique gastos adicionales para la Entidad. LOS DETALLES DE LA MODIFICACIÓN SE ENCUENTRAN RELACIONADOS EN EL MEMORANDO 20221900127383, ANEXO AL FORMULARIO DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN.
PLAZO DE EJECUCIÓN	:	Hasta el 31 de julio de 2022
PRÓRROGA	:	Hasta el 12 de noviembre de 2022
VALOR EJECUTADO	:	CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL SETENTA Y SIETE PESOS CON TREINTA CENTAVOS ($4.948.781.077,30) M/CTE.
ESTADO DEL CONTRATO	:	Ejecutado

La presente certificación se expide a solicitud de **UT PS&MC,** en Bogotá, D.C., a los 21 días del mes de abril de 2023.

LILIANA RIAÑO AMAYA
Coordinadora Grupo Contratación

Proyectó: Ofelia López G.C

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
N.I.T. 899999028
ORDEN DE COMPRA

UT PS&MC
N.I.T. 901.401.574-5
Carrera 12 Nº. 96 – 81 piso 6
Bogotá,
Atte: Jhon Ospina
Comercial.cce@pearsolutions.com.co
Teléfono: +57 1 5082339

Número de Orden	**65999**
No de Instrumento	
Instrumento agregación	**Mesa de Servicio II**
Fecha de Emisión	**23/03/21**
Fecha de Vencimiento	**12/11/22**
Comprador	**Alfonso Javier Celedon Simon**
Ordenador del gasto	**Integración SIIF**
Supervisor	**John Edilson Patiño / Raúl Avellaneda**
Teléfono	**2543300**
Detalle de Entrega	
Gravámenes adicionales	
Justificación	**Prestar los servicios de operación, administración y gestión de los servicios tecnológicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de TI, al amparo del Acuerdo marco de Precios vigente.**

Enviar a
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Av. Jimenez No. 7A-17
Bogotá D.C. Bogotá D.C.
Colombia
Atte: John Edilson Patiño / Raúl Avellaneda

Facturar a
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Av. Jimenez No. 7A-17
Bogotá D.C., Bogotá D.C.
Colombia
Atte: Alfonso Javier Celedon Simon

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1		mst02--1 - IT-MS-04-2503-e-Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_Remoto (instalaciones del Proveedor)_Coordinador de Mesa de Servicios de TI Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	11.308.204,00	202.416.851,60
2		mst02--2 - IT-MS-01-91-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_Remoto (instalaciones del Proveedor)_Técnico Jornada Ordinaria-Bronce - 4 Mensual	17.9	Mes	11.398.412,00	204.031.574,80
3		mst02--3 - IT-MS-04-2449-e-Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.526.633,00	116.826.730,70

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
4		mst02--4 - IT-MS-01-73-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 4 Mensual	17.9	Mes	10.264.960,00	183.742.784,00
5		mst02--5 - IT-MS-01-1-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	2.589.994,00	46.360.892,60
6		mst02--6 - IT-MS-05-2791-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Administracion de Contratos y GarantÍas Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.358.315,00	113.813.838,50
7		mst02--7 - IT-MS-05-2629-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor en Operaciones de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.358.315,00	113.813.838,50
8		mst02--8 - IT-MS-02-541-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 2 Mensual	8.6	Mes	12.959.242,00	111.449.481,20
9		mst02--9 - IT-MS-02-553-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Servicio 7 x 24-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	19.068.829,71	341.332.051,81
10		mst02--10 - IT-MS-02-217-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Redes - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 2 Mensual	8.6	Mes	12.716.630,00	109.363.018,00
11		mst02--11 - IT-MS-02-379-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Bases de Datos - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	8.6	Mes	6.358.315,00	54.681.509,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
12		mst02--12 - IT-MS-02-271-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Almacenamiento - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	8.6	Mes	6.358.315,00	54.681.509,00
13		mst02--13 - IT-MS-02-487-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Backup - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	10.112.736,00	181.017.974,40
14		mst02--14 - IT-MS-02-541-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.358.315,00	113.813.838,50
15		mst02--15 - IT-MS-05-2899-e-Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Agente Gestor Administrador de Gestión ITSM - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.358.315,00	113.813.838,50
16		mst02--16 - IT-MS-02-433-e-Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Especializado en Seguridad - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	6.358.315,00	113.813.838,50
17		mst02--17 - IT-MS-06-3286-e-Enlace Dedicado de Conectividad de Internet Mensual Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_10 Mbps Servicio 7 x 24-Bronce - 1 Mensual	17.9	Mes	1.840.411,13	32.943.359,23
18		mst02--18 - IT-MS-12-3554-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / PC de Escritorio Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 611 Mantenimiento / PC de Escritorio	2.0	Mes	9.787.022,44	19.574.044,88
19		mst02--19 - IT-MS-12-3563-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / WorkStation Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 13 Mantenimiento / WorkStation	2.0	Mes	208.234,52	416.469,04

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
20		mst02--20 - IT-MS-12-3527-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Equipos Servidores Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 53 Mantenimiento / Equipos Servidores	2.0	Mes	6.489.833,04	12.979.666,08
21		mst02--21 - IT-MS-12-3662-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Switch Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 94 Mantenimiento / Switch	2.0	Mes	5.639.516,84	11.279.033,68
22		mst02--22 - IT-MS-12-3608-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Video Beam Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 14 Mantenimiento / Video Beam	2.0	Mes	227.383,80	454.767,60
23		mst02--23 - IT-MS-12-3536-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Almacenamiento Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 5 Mantenimiento / Almacenamiento	2.0	Mes	818.068,05	1.636.136,10
24		mst02--24 - IT-MS-12-3545-f-Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Herramientas y Librerías de Backup Menor a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 2 Mantenimiento / Herramientas y Librerías de Backup	2.0	Mes	982.723,80	1.965.447,60
25		mst02--25 - IT-MS-20-4645-e-Canales de Comunicación o de Atención al Usuario. Correo electrónico de propiedad de la Entidad. Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 1 Canal de comunicación Correo electrónico de propiedad de la Entidad	17.9	Mes	165.638,14	2.964.922,71
26		mst02--26 - IT-MS-20-4618-e-Canales de Comunicación o de Atención al Usuario. línea extensión telefónica de propiedad de la Entidad. Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 1 Canal de comunicación línea extensión telefónica	17.9	Mes	165.638,14	2.964.922,71
27		mst02--27 - IT-MS-20-4681-e-Canales de Comunicación o de Atención al Usuario. Canal de comunicación Autogestión Web de propiedad de la Entidad. Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 1 Canal de comunicación Autogestión Web de propiedad de la Entidad	16.0	Mes	164.752,35	2.636.037,60

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
28		mst02--28 - IT-MS-20-4654-e-Canales de Comunicación o de Atención al Usuario. Chat en línea con agente de propiedad de la Entidad. Mayor o igual a 6 meses_Zona 1_N/A-Bronce - 1 Canal de comunicación Chat en línea con agente de propiedad de la Entidad	17.9	Mes	165.638,14	2.964.922,71
29		mst02--29 - REP-01-Repuestos	1.0	Unidad	153.303.985,36	153.303.985,36
30		mst02--IVA	1.0	Unidad	790.141.516,54	790.141.516,54
31	CDP 23021	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Servicio 7 x 24 - Bronce - 2 Mensual	2.4	Mes	38.137.659,42	91.530.382,61
32	CDP 23021	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Redes - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 2 Mensual	2.4	Mes	38.137.659,42	91.530.382,61
33	CDP 23021	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Bases de Datos - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 1 Mensual	2.4	Mes	19.068.829,71	45.765.191,30
34	CDP 23021	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Almacenamiento - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 1 Mensual	2.4	Mes	19.068.829,71	45.765.191,30
35	VF No. Expediente 100/2021/SITPRES	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Jornada Ordinaria - Bronce - 2 Mensual	15.5	Mes	6.358.315,00	98.553.882,50
36	CDP 23021	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 2 Mensual	2.4	Mes	38.137.659,42	91.530.382,61

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
37	CDP 3122	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 -Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - Servicio 7*24 - Bronce - 2 Mensual	6.9	Mes	41.978.121,72	289.649.039,87
38	CDP 3122	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 -Especializado en Redes - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 2 Mensual	6.9	Mes	41.978.121,72	289.649.039,87
39	CDP 3122	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Bases de Datos - zona 1 Servicio 7*24 - Bronce - 1 Mensual	6.9	Mes	20.989.060,86	144.824.519,93
40	CDP 3122	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1Especializado en Almacenamiento - zona 1 Servicio 7*24 -Bronce - 1 Mensual	6.9	Mes	20.989.060,86	144.824.519,93
41	VF No. Expediente 100/2021/SITPRES	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 - Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 - Jornada Ordinaria - Bronce 1 Mensual	8.6	Mes	6.358.315,00	54.681.509,00
42	CDP 3122	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 -Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1- Servicio 7*24 - Bronce 1 Mensual	6.9	Mes	20.989.060,86	144.824.519,93
43	CDP 3122	Gerente de Proyecto Mensual menor o igual a 6 meses - En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1 -Gerente de Proyecto zona 1 Jornada Ordinaria - Bronce1 Mensual	6.9	Mes	16.629.260,00	114.741.894,00
44	CDP 3122	Incremento SMMLV para la vigencia 2022 (10.07%), para los servicios que requieren la remuneración de un agente de servicio	1.0	Unidad	87.413.037,19	87.413.037,19
45	CDP 3122	Incremento IPC para la vigencia 2022 (5,62%), para los servicios que no requieren la remuneración de un agente de servicio	1.0	Unidad	2.298.783,20	2.298.783,20

4.948.781.077,30 COP

ACUERDO MARCO MESA DE SERVICIOS FORMATO RFI

Como primer paso en la adquisición de Servicios en el AMP de Mesa de Servicios, y de acuerdo con la necesidad que la Entidad Compradora posea, la Entidad Estatal debe identificar y registrar las siguientes características, lo anterior para conocer claramente el requerimiento y de esta manera otorgar a los proveedores la información necesaria y suficiente para la correcta proyección de todos los servicios indispensables para cubrir las necesidades de la Entidad.

El registro de la información por parte de la Entidad garantiza que sean proporcionados suficientes datos al proveedor para dimensionar y proponer la solución que se adecúe a las necesidades de la Entidad, por lo tanto, Colombia Compra Eficiente recomienda que la Entidad registre la mayor cantidad de información posible (La Entidad podrá relacionar información en documentos adicionales):

1. CONTEXTO

En este espacio la Entidad hace un resumen indicando como es el funcionamiento actual de la mesa de servicios, y una proyección de los servicios que desea adquirir a través del AMP.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con los servicios de Mesa de Servicios, conformado por recurso humano y herramientas tecnológicas que, junto con la implementación de las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de TI, garantizan la operación, administración y gestión de los servicios tecnológicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

2. OBJETIVOS

La Entidad Compradora enunciará los objetivos generales y específicos relativos al AMP de mesa de servicios.

1. Contar con la prestación de servicios de Mesa de Servicios punto único de contacto.
2. Contar con la prestación de servicios de Mesa de Servicios soporte técnico presencial.
3. Contar con la prestación de servicios de Mesa de Servicios soporte especializado para la administración y operación de componentes críticos de Infraestructura Tecnológica.

3. TIPIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Entidad Compradora describirá la necesidad teniendo en cuenta las siguientes categorías o criterios:

3.1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SOPORTE:

A continuación, se presenta el histórico de datos desde la vigencia 2019 al mes de agosto de 2022.

- **ATENCIÓN DE LLAMADAS (MESA DE SERVICIOS PUNTO ÚNICO DE CONTACTO)**

ATENCION DE LLAMADAS				
MES / AÑO	2019	2020	2021	2022
Enero	1294	1109	256	466
Febrero	1554	1189	369	479
Marzo	1182	1063	528	260
Abril	989	170	229	295
Mayo	1273	158	152	286
Junio	938	308	143	265
Julio	1534	341	126	297
Agosto	1077	348	219	293
Septiembre	1115	429	529	
Octubre	1160	417	362	
Noviembre	875	378	333	
Diciembre	1140	361	338	

- **CASOS REGISTRADOS:**

2020				
MES	INCIDENTE	REQUERIMIENTO	INFORMATIVO	TOTAL
Enero	243	2147	192	2582
Febrero	220	1805	144	2169
Marzo	186	1533	171	1890
Abril	15	975	100	1090
Mayo	22	958	28	1008
Junio	28	1115	87	1230
Julio	38	1173	102	1313
Agosto	99	1178	110	1387
Septiembre	29	1928	126	2083
Octubre	17	1810	112	1939
Noviembre	20	1793	110	1923
Diciembre	41	1816	163	2020

2021				
MES	INCIDENTE	REQUERIMIENTO	INFORMATIVO	TOTAL
Enero	3	2161	129	2293

Febrero	33	2023	124	2180
Marzo	35	1731	99	1865
Abril	233	257	90	580
Mayo	209	451	61	721
Junio	144	744	72	960
Julio	174	610	68	852
Agosto	96	1485	26	1607
Septiembre	88	1423	22	1533
Octubre	29	1515	26	1570
Noviembre	64	1133	14	1211
Diciembre	31	7559	21	7611

2022				
MES	**INCIDENTE**	**REQUERIMIENTO**	**INFORMATIVO**	**TOTAL**
Enero	20	4676	23	4719
Febrero	49	1432	14	1495
Marzo	40	1336	20	1396
Abril	37	965	18	1020
Mayo	68	1282	9	1359
Junio	64	1369	9	1442
Julio	78	1186	12	1276
Agosto	71	1953	28	2052

- **TENDENCIA POR LA LÍNEA DE SERVICIO.**

Para este ítem es importante aclarar que la gestión del servicio de impresión (diagnóstico y solución) estuvo a cargo de la Mesa de Servicio hasta marzo de 2021, a partir de abril de 2021 el servicio de impresión lo opera un proveedor diferente, sin embargo, bajo lo estipulado por el Acuerdo Marco de Precios, el proveedor de Mesa de Servicios debe gestionar la atención de todos los requerimientos (creación de casos), por lo cual en las tablas de 2021 y hasta agosto de 2022 se discriminan los casos registrados para este fin:

2020					
MES	**Punto único de contacto**	**Atención presencial**	**Soporte especializado para la administración y operación de componentes críticos de Infraestructura Tecnológica**	**Oficina TIC**	**TOTAL**
Enero	518	874	1159	31	2582
Febrero	509	1084	546	30	2169
Marzo	604	707	538	41	1890
Abril	307	356	399	28	1090

Mayo	211	317	459	21	1008
Junio	310	469	408	43	1230
Julio	406	416	456	35	1313
Agosto	348	430	573	36	1387
Septiembre	381	1135	528	39	2083
Octubre	404	918	583	34	1939
Noviembre	394	880	615	34	1923
Diciembre	420	705	876	19	2020

2021						
MES	Punto único de contacto	Atención presencial	Soporte especializado para la administración y operación de componentes críticos de Infraestructura Tecnológica	Servicio de impresión	Oficina TIC	TOTAL
Enero	395	687	1187		24	2293
Febrero	388	880	885		27	2180
Marzo	354	738	735		38	1865
Abril	101	289	190		0	580
Mayo	193	300	228		0	721
Junio	234	268	405	52	1	960
Julio	219	234	358	41	0	852
Agosto	175	509	761	108	54	1607
Septiembre	261	629	497	116	30	1533
Octubre	171	761	526	86	26	1570
Noviembre	117	629	355	82	28	1211
Diciembre	399	1411	5265	511	25	7611

2022						
MES	Punto único de contacto	Atención presencial	Soporte especializado para la administración y operación de componentes críticos de Infraestructura Tecnológica	Servicio de impresión	Oficina TIC	TOTAL
Enero	336	913	2577	862	31	4719
Febrero	144	488	703	149	11	1495
Marzo	147	469	705	73	2	1396
Abril	98	358	289	46	229	1020
Mayo	115	709	310	65	160	1359
Junio	109	833	275	40	185	1442
Julio	79	616	358	60	163	1276
Agosto	111	627	902	93	319	2052

- **TENDENCIA POR MEDIO DE CONTACTO.**

2019					
MES	EMAIL	TÉLEFONO	CHAT	WEB	TOTAL
Enero	2,386	737	82	0	3,205
Febrero	2,117	908	51	0	3,076
Marzo	1,222	797	69	0	2,088
Abril	960	638	69	0	1,667
Mayo	1,186	799	54	0	2,039
Junio	909	599	27	0	1,535
Julio	1,204	923	24	0	2,151
Agosto	954	852	24	0	1,830
Septiembre	1,095	704	39	0	1,838
Octubre	1,027	932	26	0	1,985
Noviembre	818	750	18	0	1,586
Diciembre	1,096	608	17	0	1,721

2020					
MES	EMAIL	TÉLEFONO	CHAT	WEB	TOTAL
Enero	1,830	730	22	0	2,582
Febrero	1,479	656	34	0	2,169
Marzo	1,274	596	20	0	1,890
Abril	927	154	9	0	1,090
Mayo	711	294	3	0	1,008
Junio	844	335	29	22	1,230
Julio	957	203	46	107	1,313
Agosto	969	203	57	158	1,387
Septiembre	995	272	81	735	2,083
Octubre	1,075	243	79	542	1,939
Noviembre	1,056	261	59	547	1,923
Diciembre	1,385	241	65	329	2,020

2021					
MES	EMAIL	TÉLEFONO	CHAT	WEB	TOTAL
Enero	1,943	189	76	85	2,293
Febrero	1,677	242	125	136	2,180
Marzo	1,311	288	74	192	1,865
Abril	308	138	96	38	580
Mayo	374	231	116	0	721
Junio	615	262	78	4	959

2021					
MES	EMAIL	TÉLEFONO	CHAT	WEB	TOTAL
Julio	622	121	81	28	852
Agosto	1,228	119	93	167	1,607
Septiembre	985	262	123	163	1,533
Octubre	736	169	79	586	1,570
Noviembre	614	114	63	420	1,211
Diciembre	7,060	118	85	348	7,611

2022					
MES	EMAIL	TÉLEFONO	CHAT	WEB	TOTAL
Enero	4,386	104	22	207	4,719
Febrero	1,040	166	61	228	1,495
Marzo	1,167	131	54	44	1,396
Abril	769	146	42	63	1,020
Mayo	964	142	41	212	1,359
Junio	909	102	35	396	1,442
Julio	867	131	37	241	1,276
Agosto	1786	138	48	80	2052

3.2. CANTIDAD DE SEDES Y USUARIOS:

Actualmente el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con 4 sedes, todas ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., distribuidas así:

- Sede Principal: Edificio Pedro A. López ubicado en la Avenida Jiménez Número 7ª-17 (Aproximadamente 834 usuarios, de los cuales aproximadamente 50 son VIP, los demás son usuarios generales)
- Sede Bancol ubicado en la Carrera 8 Número 12B-31, piso 5 (Aproximadamente 50 usuarios, de los cuales aproximadamente 5 son VIP, los demás son usuarios generales)
- Sede Mezanine ubicado en la Av. Carrera 10ª Número 16-92. (Aproximadamente 2 usuarios)
- Sede Fontibón; Calle 19a # 120-09 Bodega Redservi Almagrario (Aproximadamente 14 usuarios)

SE INFORMA A LOS PROVEEDORES, POSIBLES TRASLADOS DE LAS SEDES DEL MINISTERIO, POR LO TANTO, DEBERÁN CONTEMPLAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN DONDE SE DEFINA POR PARTE DE LA ENTIDAD, QUE SERÁ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

Se aclara que entre los usuarios VIP se encuentran el Ministro, Viceministros, Secretaria General, Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores, Asesores, Secretaria privada de Ministro, Secretarias de las de las diferentes dependencias, y Supervisores y apoyo a la supervisión del contrato de la Mesa de Servicio.

Los agentes que prestarán los servicios de Mesa de Servicios Punto Único de Contacto deberán prestar los servicios directamente desde la sede principal de la entidad.

Los agentes que prestarán los servicios de Mesa de Servicios Atención Presencial y Mesa de Servicios de Soporte Especializado para la administración y operación de componentes de Infraestructura Tecnológica críticos estarán ubicados en la sede Principal del Ministerio, sin embargo, deberán estar en capacidad de desplazarse para brindar el servicio de soporte técnico en las demás sedes cuando así sea necesario. Para los desplazamientos a las sedes de Bancol y Mezanine no se incurre en gastos de transporte, ya que están ubicadas en el mismo sector de la sede principal. Respecto al desplazamiento a la sede Fontibón, de acuerdo con los datos históricos en condiciones normales se realiza máximo tres visitas al año.

La prestación de los servicios contratados debe ser presencial en las instalaciones de la Entidad, sin embargo, se aclara que, de llegar a presentarse algún evento de fuerza mayor como puede llegar a ser una situación de salud pública que obligue a las organizaciones a trabajar de manera híbrida, cuando se requiera se permitirá el desarrollo de actividades de manera remota, previa autorización del Ministerio.

3.3. SERVICIOS Y RECURSO HUMANO QUE LO SOPORTA: los servicios de Mesa de Servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural actualmente son soportados por los siguientes:

A. MESA DE SERVICIOS:

La recepción de solicitudes se debe realizar en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., por lo cual los agentes de mesa de servicios deben tener turnos ya que se contempla Jornada Ordinaria.

Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes actividades, pero no se limita a:

- Operar la mesa de servicios de acuerdo con las buenas prácticas de la industria, especialmente ITIL y COBIT, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por el MinAgricultura y satisfacción de los usuarios.
- Atender las llamadas, correos electrónicos, chat y ticket por autoservicio (cuando se haya desplegado el servicio de autogestión de TI), de eventos reportados por los usuarios.
- Ejecutar labores de recepción, registro, análisis, escalamiento, documentación, seguimiento, solución y cierre de los eventos de servicios solicitados por los usuarios.
- Atender, orientar y acompañar a los usuarios en el uso de los diferentes servicios tecnológicos suministrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Suministrar información básica sobre procesos, productos, servicios, trámites y demás información relacionada con la Gestión de TI en la Entidad.
- Registrar los eventos de servicio en la herramienta de gestión que sean solicitados por cualquiera de los medios mencionados anteriormente (correo electrónico, teléfono, chat y autoservicio cuando se haya desplegado el servicio de autogestión de TI).
- Resolver en primera instancia las solicitudes de servicio que correspondan a atención de primer nivel y realizar los escalamientos del requerimiento a la instancia que deba dar la solución, de acuerdo con los procedimientos definidos, en caso de ser de segundo o tercer nivel.
- Realizar el diagnóstico preliminar de la solución de cada solicitud de servicio y definir la estrategia de atención de esta, considerando los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) previamente establecidos.
- Asignar la prioridad de atención a las solicitudes de servicio según los ANS establecidos.
- Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de eventos o problemas tanto colectivos como individuales según los ANS establecidos.

- Verificar con el usuario que el evento reportado ha sido solucionado, así como la calidad en el cumplimiento del ANS y el nivel de satisfacción frente a la solución del evento.
- Notificar a los usuarios sobre el estado de los eventos de servicio.
- Conocer y aplicar los procedimientos de Gestión de TI y Gobernabilidad de TI.
- Efectuar el control efectivo sobre los tiempos de respuesta y escalamiento de eventos en caso de no resolverlos.
- Realizar el cierre del evento con base en la autorización del Usuario.
- Cerrar los eventos que se encuentren en estado resuelto y realizar la respectiva documentación en la herramienta de gestión.
- Realizar las respectivas encuestas de satisfacción a los usuarios para medir el grado de satisfacción del servicio prestado por la Mesa de Servicios.
- Realizar instalación o desinstalación masiva de software.
- Realizar seguimiento constante y gestionar continuamente los eventos que no se hayan solucionado y cerrado.
- Documentar los eventos registrados en la herramienta con la información suministrada por otros niveles de escalamiento o por usuarios.
- Generar los reportes requeridos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Tener un trato respetuoso y formal con los usuarios acatando fielmente los procedimientos que se establecen para la prestación del servicio.
- Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.
- Proporcionar soluciones eficientes y oportunas basadas en la información almacenada en la base de datos de conocimiento de la herramienta u los manuales y documentación relacionada.
- Informar a los supervisores del contrato incidencias que afecten el servicio.
- Atender las sugerencias, recomendaciones y mejoras dadas por los supervisores del contrato.
- Tabular las encuestas de satisfacción del servicio que se enviarán de forma automática a través de la herramienta de gestión.
- ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, DE CONFORMIDAD CON LOS LINEAMIENTOS DE LA OFICINA TIC Y SU POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM.

COMO ANEXO AL PRESENTE, SE ADJUNTA EL CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE PROYECTA LA ENTIDAD Y QUE DEBERÁ SER GESTIONADO EN EL MARCO DEL CONTRATO RESULTANTE. ESTE TOMA COMO REFERENCIA EL QUE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE.

- **REQUISITOS DEL SERVICIO:**

1. PLANTA TELEFÓNICA

El servicio será prestado en la sede de la Entidad, sin embargo, el proveedor deberá contar con un sistema de planta telefónica adecuado para este tipo de servicio, donde permita configurar:

- Mensaje de Bienvenida
- Mensajes de campañas que requiera la Entidad
- Contar con Interfaz para diseñar árboles de Interactive Voice Response (IVR). Configuración de IVR por lo menos con 4 niveles
- Suministrar e implementar los mecanismos que permita transferir llamadas desde la Mesa de Servicio hacia las extensiones de la Planta telefónica del Ministerio

- Grabar el 100% de las llamadas telefónicas entrantes, deberá permitir rotulación por fecha para la fácil búsqueda de registros, dichas grabaciones deberán ser entregadas al MinAgricultura cada tres meses, para la liberación de espacio del sistema del proveedor.
- Permitir el seguimiento, control y monitoreo de ticket en tiempo real e histórico desde el Ministerio a través de Internet.
- Disponer de una fila única de enrutamiento inteligente para llamadas telefónicas entrantes.
- Permitir el acceso remoto de monitoreo a llamadas en tiempo real al Ministerio.
- Permitir la supervisión discreta de la actividad de los agentes.
- Contar con mecanismos para hacer seguimiento y evaluación de servicio al cliente.
- Generar reportes y estadísticas de llamadas entrantes, abandonadas, tiempo medio de atención, tiempo de espera en línea. Los reportes podrán generarse en conjunto o por agente
- Contar con las medidas de contingencia para garantizar la continuidad y correcta prestación del servicio (Plan de Continuidad del Servicio)

B. MESA DE SERVICIOS ATENCIÓN PRESENCIAL:

El horario de atención del servicio de soporte técnico atención presencial es de lunes a viernes en un horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., por lo cual los técnicos de soporte técnico en sitio, soporte de audiovisuales y gestión de inventarios y garantías deben tener turnos ya que se contempla Jornada Ordinaria.

Se aclara que uno de los técnicos de soporte en sitio debe tener disponibilidad 7*24.

Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes actividades, pero no se limita a:

- Administrar y operar el soporte técnico en sitio de acuerdo con mejores prácticas de la industria, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Atender y solucionar las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la Mesa de Servicios Punto Único de Contacto, solucionándolas conforme a las buenas prácticas de la industria, especialmente ITIL y COBIT, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por el MinAgricultura y satisfacción de los usuarios.
- Identificar, diagnosticar, documentar y solucionar los incidentes y requerimientos.
- Validar e identificar la prioridad de los problemas
- Una vez solucionado el incidente, el técnico de Soporte en Sitio del proveedor "soluciona" el ticket en la herramienta, proporcionando toda la información adicional relevante sobre el incidente, documentando la solución de las fallas en la herramienta de gestión, con el fin que dicha documentación sirva para el mejoramiento continuo del servicio. Además, actualizar la base de conocimientos en la herramienta de gestión.
- Proporcionar apoyo técnico (presencial o remoto) a los usuarios internos en el uso de recursos de hardware y software.
- Coordinar con el usuario la disponibilidad del equipo para dar solución al requerimiento
- Escalar los problemas que no pueda resolver al personal correspondiente
- Realizar pruebas, verificaciones y adecuaciones requeridas para la instalación de nuevos productos.
- Si el incidente se debe a problemas de infraestructura del MinAgricultura se debe escalar al área respectiva dentro de cada dependencia.
- Divulgar las soluciones de interés común a los grupos de usuarios respectivos
- Realizar los reemplazos de los equipos, ya sea de partes o completo para dejarlos operativos de acuerdo con el estándar de configuración

- Si el equipo no está en garantía se deberá emitir el diagnóstico técnico, el cual deberá estar acompañado con las posibles soluciones y se realizará seguimiento sobre el Ticket, incluyendo la nueva información conseguida sobre el Incidente al líder de usuarios.
- Se deberán realizar los IMAC (instalaciones, movimientos, adiciones y cambios) masivos y/o de operación, de equipos de la Entidad, (el promedio mensual de IMAC´s es de 100). Del mismo modo, deberá participar en las renovaciones tecnológicas que se den durante la vigencia del contrato.
- Proveer entrenamiento básico y servicio de operación a los usuarios (instrucciones básicas de operación e impresión para garantizar un correcto uso de estos servicios).
- Atender a los usuarios con amabilidad y respeto.
- Mantener el control histórico de equipos y del movimiento autorizado de componentes de PC
- Será responsable de la distribución y actualización del software de cliente utilizado en el MinAgricultura

Adicionalmente, hacen parte de los servicios de atención presencial el servicio de soporte para audiovisuales y la gestión de inventarios y garantías, que tienen el siguiente alcance:

- **AUDIOVISUALES:**

- El servicio de audiovisuales consiste en la asignación de una persona exclusiva para la atención, operación, soporte técnico, administración, mantenimiento de las salas de reuniones, donde se incluyen equipos de sonido, grabación, equipos de proyección, videoconferencia, logística para coordinación de reuniones y todo lo requerido a nivel tecnológico para asistencia a reuniones.
- Administrar las salas de reuniones de la Entidad, así como también, los equipos que hagan parte de este servicio.
- Administrar, soportar y operar el sistema de carteleras digitales de la Entidad
- Deberá brindar apoyo técnico y soporte requerido en las reuniones del Ministro, Viceministros y Secretaría General.
- Deberá dar recomendaciones para la correcta prestación del servicio y tomar acciones preventivas para evitar problemas en el servicio

- **INVENTARIOS Y GARANTÍAS:**

Este servicio tiene por objeto gestionar la parte técnica de las diferentes garantías y contratos de mantenimiento y soporte que tiene suscritos el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con terceros, así como llevara el control del licenciamiento de la Entidad y el inventario que soporta y gestiona la Oficina TIC, Incluye además las siguientes actividades:

- Gestionar la garantía de partes o equipos, cuando se presenten daños en la entrega inicial o durante el periodo de cubrimiento de esta. La disponibilidad del equipo del Usuario se restablece mediante la instalación de un equipo de recambio o de contingencia. Toda la documentación de la gestión realizada quedará en el Ticket correspondiente.
- Comunicación y solicitud del requerimiento ante la empresa con la cual se tiene la garantía de equipos.
- Seguimiento a la Garantía, dejando registrada la información en el Ticket.
- Verificación de que el servicio de garantía haya sido realizado a satisfacción y dentro de los niveles de servicio pactados dentro del contrato de garantía suscrito con el fabricante y/o contratista.

- Documentar y registrar las comunicaciones, evidencias soporte técnico que genera la gestión de cada garantía en el Ticket correspondiente.
- Realizar la gestión ante la dependencia que corresponda, cuando como resultado de la atención de garantía se realice el reemplazo del bien reportado.
- Llevará el control del licenciamiento del MinAgricultura, el cual debe contener como mínimo: licencias propiedad del Ministerio, responsable, equipo donde se encuentran instaladas, fecha de adquisición y fecha de expiración para cuando aplique, licencias disponibles por asignar.
- El contratista validará que el licenciamiento quede dentro de la disponibilidad de licencias del MinAgricultura, así como dentro de los parámetros legales que existen al respecto.
- Deberá levantar, mantener y gestionar el inventario de hardware y software de todos los servicios contratados como de los elementos de microinformática (computadores, impresoras, periféricos, audiovisuales, entre otros) y todo lo que maneja y entrega la oficina TIC, relacionados con el proyecto como los elementos de infraestructura (data center, switches, aires, access point, servidores, entre otros.)
- Llevará control del inventario que soporta y gestiona la Oficina TIC.
- Reportar la información relacionada con los movimientos y cambios de inventario de bienes de TI (hardware y software).
- Toda la información de gestión de inventarios deberá ser registrada en la herramienta System Center Configuration Manager integrada con la UCMDB, con la que para tal fin cuenta el Ministerio, que estará disponible para registro y/o consulta de manera permanente para los usuarios autorizados, el gestor de inventarios deberá actualizarla cada vez que ocurra un evento y/o incidente, y que origine cambios en las hojas de vida de los bienes.
- La administración de la herramienta System Center Configuration Manager integrada hace parte de las obligaciones del contratista.
- El Ministerio entregará el inventario al inicio del contrato, es responsabilidad del contratista validar el inventario recibido en la fase de transición, mantenerlo actualizado durante la fase de operación y entregarlo correctamente en la fase de cierre.
- Deberá ser el enlace entre la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Grupo de Almacén con el fin de hacer conciliaciones de inventario, dar conceptos técnicos de equipos para ser reintegrados a almacén y aplicar los procedimientos y políticas indicadas por la Oficina TIC para este servicio.

EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA RESULTANTE DEL PRESENTE PROCESO, EL PROVEEDOR DEBERÁ GARANTIZAR LA ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL, ASÍ COMO SU ACTUALIZACIÓN EN LA CMDB QUE HACE PARTE DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM.

3.4. INVENTARIO DE EQUIPOS:

El inventario de equipos de TI del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se encuentra detallado en el documento anexo inventario de CI´s

Para información de los proveedores, del inventario de equipos de cómputo, únicamente cuenta con garantía 162 equipos portátiles Acer Travel Mate.

EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA RESULTANTE DEL PRESENTE PROCESO, EL PROVEEDOR DEBERÁ GARANTIZAR LA ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL, ASÍ COMO SU ACTUALIZACIÓN EN LA CMDB QUE HACE PARTE DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM.

3.5. SERVICIOS TRANSVERSALES A LA MESA DE SERVICIO.

Mantenimiento Preventivo.

Este servicio consiste en la realización de mantenimientos preventivos de tipo lógico y físico a los equipos de TI del Ministerio, o brindar el acompañamiento y asesoría necesaria para cuando este mantenimiento deba ser realizado a través de un contrato vigente, de acuerdo con el inventario relacionado en el numeral 3.1. del presente documento, el proveedor en su propuesta de solución deberá indicar claramente los ítems a contratar para garantizar se cuente con los servicios de mantenimiento preventivo requeridos.

En el marco de la ejecución de la Orden de Compra resultante del presente proceso, el proveedor deberá realizar mantenimiento preventivo a por lo menos los siguientes equipos:

- 600 equipos de cómputo tipo escritorio.
- 13 estaciones de trabajo
- 50 servidores físicos
- 50 equipos de comunicaciones (switches, routers, aps, controladoras wifi, entre otras).
- 15 equipos video proyectores.

Alcance:

Hace parte del servicio mantenimiento preventivo lógico y físico de equipos:

- Mantenimiento preventivo de componentes de TI y periféricos (equipos de cómputo, impresoras, equipos de audiovisuales, equipos de IT crítica entre otros)
- Mantenimiento lógico de equipos de cómputo.
- Acompañamiento a proveedores para la realización de mantenimientos preventivos, cuando estos se deban realizar dentro de la ejecución de algún contrato.

Equipos de respaldo o backup.

De conformidad con lo establecido en las fichas técnicas del AMP, condiciones transversales, el proveedor deberá contemplar en su propuesta de solución, disponer de equipos de recambio equivalente al 2% de la línea base para equipos de cómputo tipo escritorio y portátiles instalados en la Entidad, los cuales deberán ser de las mismas características o superiores a los equipos que sean objeto del recambio, pero no tendrán que ser de la misma marca o modelo del equipo sustituido.

La instalación de un equipo de recambio o de contingencia se realizará únicamente como atención de una solicitud realizada por uno de los usuarios del Ministerio, en ninguna circunstancia serán instalados para suplir insuficiencias de equipos de cómputo. También se podrán utilizar para suplir garantías, para lo cual el técnico del proveedor

procederá a ejecutar un procedimiento de cambio o IMAC, el cual debe ser validado y aprobado por la supervisión del contrato.

Los equipos del Ministerio sustituidos por procedimientos de recambio (equipos de contingencia) deberán ser trasladados al laboratorio dispuesto por la Entidad para su revisión detallada. Si el equipo es restaurado a las condiciones normales de operación, se procede a reinstalar en la localización original y se recupera el equipo de recambio. Si es imposible reparar el equipo sustituido, ya sea por obsolescencia, falta de repuestos, porque la reparación excede las 3/4 partes del valor del equipo o cualquier otra razón de carácter técnico, se procederá a informar a la supervisión del contrato, para que apruebe e inicie un procedimiento de reemplazo del equipo dañado y se de paso al procedimiento administrativo que corresponda.

Una vez el MinAgricultura autorice el procedimiento de reemplazo, el CONTRATISTA procederá a instalar el nuevo equipo proporcionado por el MinAgricultura y traslada el equipo de recambio al stock de recambios.

El procedimiento de recambio no aplica para situaciones relacionadas con robos, incendios, inundación, vandalismo, baja tensión o casos fortuitos que no tenga que ver con la operación normal del equipo.

Todas las acciones realizadas con los equipos de recambio deberán ser registradas en el Ticket del servicio.

Los equipos de contingencia estarán almacenados en las instalaciones del Ministerio para un rápido uso.

C. MESA DE SERVICIOS SOPORTE ESPECIALIZADO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE COMPONENTES CRÍTICOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

La administración y operación de componentes críticos de infraestructura tecnológica busca la óptima administración y operación de la infraestructura y servicios de TI, realizando análisis permanente del estado, haciendo las recomendaciones de mejora continua a que haya lugar, realizando planes de acciones correctivas y/o preventivas que se requieran y apoyando la toma de decisiones, alineados a las mejores prácticas de la industria, especialmente ITIL y COBIT, con el fin de prestar servicios de TI eficientes, disponibles y estables.

El proveedor debe garantizar la disponibilidad de la plataforma, sus servicios y operación, y generar conceptos técnicos que permitan mejorar la prestación del servicio, así como también el liderazgo en la modernización de servicios tecnológicos, implementación de proyectos que hagan parte del portafolio de la Oficina TIC y mejoras a los servicios del catálogo de servicios.

Este servicio consiste en la operación, administración y soporte técnico de la plataforma tecnológica del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y gestión en la modernización de servicios tecnológicos, garantizando la disponibilidad y correcta operación de los servicios a los usuarios. El servicio se compone de los siguientes ítems

- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) del Centro de Datos
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de Backup
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de almacenamiento.
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de virtualización
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de servidores físicos y virtuales.
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de antivirus
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de servicios base (Directorio Activo, DNS, DHCP, GPO, Proxy, File Server, impresión entre otros)

- ✓ Gestión y administración y soporte técnico de plataformas de Nube pública y privada.
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de Base de datos (Oracle, SQL, MySql, entre otras)
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de redes, comunicaciones y seguridad
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de Correo electrónico
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de comunicaciones unificadas.
- ✓ Gestión, administración, desarrollo y soporte técnico de las plataformas tecnológicas que apoyan los procesos de gestión documental.
- ✓ Gestión, administración y soporte técnico de portales y sistemas de información.
- ✓ Gestión, administración y soporte de la herramienta de gestión de la entidad.
- ✓ Gestión, administración y soporte a las demás herramientas, sistemas de información y/o servicios tecnológicos liberados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para todos los servicios que forman parte de la administración y operación de componentes críticos de infraestructura tecnológica, se deben contemplar las actividades relacionadas con la implementación de la estrategia de seguridad de la información, apoyando en las actividades de análisis, gestión y tratamiento de riesgos, implementación de controles de seguridad.

Los servicios tecnológicos de la Entidad deben tener una disponibilidad de 7*24*365, lo cual implica que el personal responsable de la administración de los componentes de backend y frontend de estos servicios deberá velar por su cumplimiento.

A continuación, se detallan las actividades que hacen parte de cada uno de los servicios:

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) del Centro de Datos

Este servicio consiste en mantener disponible, operativos y en correcto funcionamiento todos los elementos que componen la plataforma del centro de datos, dicho mantenimiento debe ser sobre cada elemento ya sea activo o pasivo, así como también mantener el lugar organizado y acatar las políticas de seguridad y gestión dadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Este servicio deberá estar monitoreado 7X24X365, es prestado por los roles de Administradores de Infraestructura y Administradores de Redes y Comunicaciones.

Este servicio tiene por objeto gestionar todo lo relacionado con el Centro de Datos, el cual contempla UPS (de data center y de pisos), planta eléctrica, aires acondicionados, sistema de detección y extinción de incendios, sistema de video vigilancia, control de acceso, sistema de alarma y todos los sistemas físicos para la correcta operación del servicio:

- ❖ Revisión diaria de las condiciones normales de operación del centro de cómputo, en cuanto a energía, aire acondicionado, humedad, control de accesos al centro de cómputo y sistema de video vigilancia.
- ❖ Revisión del estado de carga de baterías de UPS declaradas en la línea base.
- ❖ Revisión de alarmas y/o eventos registrados de las UPS declaradas en la línea base.
- ❖ Coordinación y/o realización de mantenimientos preventivos a la plataforma de hardware del centro de datos, conforme a lo establecido para el SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÓGICO Y FÍSICO DE EQUIPOS del presente documento.

- Coordinación y apoyo al proveedor, en la realización de pruebas de respaldo de UPS, semestralmente, conforme a lo establecido para el SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÓGICO Y FÍSICO DE EQUIPOS del presente documento.
- Revisión de fallas en los equipos.
- Documentar y mantener actualizada la Hoja de vida de activos.
- Dar recomendaciones para mejorar el servicio.
- Revisar la operación de los aires acondicionados.
- Revisión de alarmas y/o eventos registrados en las herramientas de monitoreo
- Escalar a proveedores incidentes que se presenten con los diferentes equipos de la plataforma (hardware – software) del Centro de Datos de acuerdo con los contratos con los cuales cuente el MinAgricultura.
- Realizar los cambios en el servicio, previa aprobación de control de cambios a través del proceso establecido en la Oficina TIC.
- Controlar el acceso al centro de cómputo de las personas autorizadas por el gestor de operación, supervisores y jefe de la Oficina TIC.
- Acompañamiento de acceso al centro de cómputo
- Revisión y ajuste de los sistemas del Circuito Cerrado de Televisión (cámaras de seguridad)
- Operación y mantenimiento de sistema grabación
- Documentar los procesos y actividades requeridos para la operación del servicio.
- Elaboración de bitácoras de monitoreo, seguimiento y acceso al centro de datos.
- Reporte de eventos críticos.
- Atención de incidentes críticos.
- Atención servicios registrados en la herramienta de gestión relacionado con el servicio.
- Organización centro de cómputo.
- Documentación, actualización y reporte de riesgos.
- Implementación de políticas de seguridad aplicables a la plataforma de hardware del centro de datos.
- Transferencia de conocimiento a personal del proyecto en los sistemas a operar.
- Conceptos técnicos del servicio.
- Todas las actividades que garanticen la correcta operación del Centro de Datos y sistemas asociados al servicio.
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación de la Supervisión del contrato.

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma (hardware – software) de Backup

- Administración, configuración y operación de la solución de respaldo a disco implementada por el Ministerio.
- Realizar la programación y verificación de la correcta ejecución de Jobs o tareas de copias de respaldo.
- Realizar la gestión con el proveedor de custodia de cintas.
- Realizar las actividades de restauración y pruebas de funcionamiento del servicio.
- Realizar las copias de respaldo (backup) de los servicios actuales (locales o en la Nube) y de la configuración de los equipos de red y servidores.
- Revisión y cambio de cintas magnéticas
- Etiquetado de cintas
- Inventario de cintas
- Documentar el servicio, cambios y nuevas configuraciones
- Revisión de logs de Jobs de backup
- Análisis de eventos presentados

- Cuando aplique, escalar al proveedor fallas del sistema
- Revisión del funcionamiento y capacidad del servidor donde se encuentra desplegado el servicio
- Operación de la librería de cintas
- Realizar y/o coordinar con el proveedor del servicio (cuando aplique) las actividades de mantenimiento del servicio, previa aprobación del MinAgricultura
- Configurar nuevos servicios en el sistema de backup
- Restauración de backup
- Realizar las pruebas de restauración y recuperación de los activos de información respaldada de conformidad con los procedimientos institucionales.
- Emitir las recomendaciones de mejora del servicio
- Realizar reportes de la operación
- Atención de solicitudes registrados en la herramienta de gestión, relacionadas con el servicio.
- Conceptos técnicos del servicio
- Monitoreo del servicio 7X24X365
- Generación de alarmas en caso de que se presente problemas con la ejecución del sistema
- Documentar los riesgos del servicio
- Informar oportunamente eventos críticos que se presenten con el servicio
- Realizar cambios en el servicio que hayan sido aprobados, basado en control de cambios
- Aplicar políticas de seguridad al sistema
- Documentar y actualizar Hoja de vida de activos
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación del Supervisor del contrato.
- Gestionar y acompañar el proceso de backups a contingencia y/o proveedor de almacenamiento de cintas.
- Participar activamente en el sistema de gestión de seguridad de la información

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de almacenamiento

Este servicio tiene por objeto gestionar los componentes de TI que permiten la prestación de los servicios de almacenamiento del Ministerio (SAN):

- Operar y administrar la red de almacenamiento
- Realizar configuraciones para nuevas asignaciones a servicios de almacenamiento
- Presentación de discos a la SAN
- Configuración de arreglos de discos
- Revisión de errores de discos
- Revisión logs de la SAN
- Realizar y/o coordinar (cuando aplique) los mantenimientos preventivos y/o correctivos
- Documentación del Servicio SAN
- Monitoreo y análisis de rendimiento de servidores y dispositivos que prestan los servicios de SAN
- Garantizar la correcta operación del servicio o de los servicios asociados a la red de almacenamiento,
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación del Supervisor del contrato.
- Participar activamente en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Generar planes de capacidad del servicio.

Gestión, administración y soporte técnico de servidores físicos y plataforma de virtualización y Gestión, administración y soporte técnico de servidores físicos y virtuales en entorno local y en la Nube.

Este servicio consiste en la ejecución de todos los procesos técnicos, operativos y administrativos para la correcta operación de la plataforma de virtualización desplegada y los servidores físicos y virtuales de la Entidad.

También deberá velar por la correcta operación de la plataforma tecnológica dedica a tal fin, adicionalmente deberá participar activamente en la documentación del servicio, implementación de mejores prácticas, aseguramiento de que los servicios liberados por la Oficina TIC cuenten con una correcta definición de este servicio.

- Operación, gestión y monitoreo del correcto funcionamiento de la plataforma de virtualización y servidores físicos y virtuales.
- Revisión y asignación de roles en servidores.
- Revisión y análisis del log eventos de Servicios y servidores.
- Remediación de vulnerabilidades de Sistema operativo previa aprobación del comité de seguridad
- Revisión del funcionamiento de los servicios de servidores.
- Revisión de performance y capacidad de servidores.
- Realizar y/o coordinar (cuando aplique) los mantenimientos preventivos y/o correctivos
- Escalar a proveedores cuando aplique, los errores presentados en los servidores
- Solucionar los incidentes y Servicios escalados
- Configurar Servicios requeridos en los servidores previa aprobación del comité de cambios
- Aplicar línea base de seguridad de servidores definida y aprobada por el MinAgricultura
- Recomendaciones del Servicio
- Conceptos técnicos del Servicio
- Monitoreo y análisis de rendimiento de servidores
- Instalación, desinstalación de software en servidores
- Control de licenciamiento del software de servidores propiedad del Ministerio
- Aplicar procesos de emergencia para restablecer Servicios
- Aprovisionamiento de servidores físicos
- Configuración y despliegue de servidores virtuales
- Control de acceso a servidores
- Configurar y afinar las configuraciones de sistemas operativos existentes
- Garantizar la disponibilidad de los Servicios
- Realizar las pruebas de cambios de versión sistemas operativos
- Llevar el control de vigencias de garantías, lo cual deberá estar registrado en la hoja de vida de los equipos.
- Gestionar con proveedores el cumplimiento de las actividades del contrato
- Atención eventos críticos 7X24X365 en servidores de misión critica
- Todo lo relacionado con la correcta prestación de los servicios alojados en los servidores tanto físicos como virtuales
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación del Supervisor del contrato.
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Generar planes de capacidad del servicio

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de antivirus (servicio prestado por los administradores de infraestructura)

- Operación, gestión y monitoreo del correcto funcionamiento de la plataforma de antivirus.
- Realizar las configuraciones necesarias en la plataforma de antivirus para garantizar servicios seguros
- Validar que todas las máquinas (equipos de cómputo tipo cliente y servidores físicos y virtuales) se encuentren reportadas en la consola y tomar acciones para que se cumpla la política
- Depurar la consola de máquinas que salgan de la plataforma
- Instalar y configurar el antivirus en los servidores
- Realizar y/o coordinar (cuando aplique) los mantenimientos preventivos y/o correctivos
- Garantizar la disponibilidad y la correcta operación del servicio
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación del Supervisor del contrato.
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Deberá apoyar en la realización de los mantenimientos lógicos, en lo relacionado al escaneo periódicos.

Gestión, administración y soporte técnico de servicios base (Directorio Activo, DNS, DHCP, file server, SCOM entre otros)

- Operación, gestión y monitoreo del correcto funcionamiento de la plataforma que soporta los servicios base del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Revisión Diaria del servicio de Directorio Activo (DA).
- Actualización de información de DA.
- Aplicar políticas DA.
- Revisión Log.
- Análisis de eventos encontrados.
- Creación y ejecución de script DA.
- Diagnostico DA.
- Planes de mejoramiento DA.
- Creación de usuarios de acceso a los servicios base de TI disponibles en el Ministerio (DA, Comunicaciones unificadas, plataformas de gestión documental), y los demás requeridos.
- Administración de los servicios DNS internos y externos.
- Creación de zonas.
- Depuración de zonas.
- Administración y operación del servicio DHCP.
- Creación de Scopes.
- Reserva de direcciones.
- Generar los permisos requeridos para que los servicios de impresión funcionen correctamente.
- Administración del File Server.
- Revisión de log.
- Creación y asignación de permisos.
- Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores a partir de los escalamientos realizados con los mismos, previa aprobación del Supervisor del contrato.
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Generar planes de capacidad del servicio.

Gestión, administración y soporte técnico de base de datos

- Operación, gestión y monitoreo del correcto funcionamiento de la plataforma que soporta los servicios de Bases de Datos del Ministerio.
- El servicio considera la administración de las Base de Datos SQL Server, Postgres, MySQL, no relaciones Oracle 10g o superior y demás motores de bases de datos que soportan los sistemas de información institucionales.
- Realizar tareas rutinarias de mantenimiento y administración sobre las diferentes bases de datos que soportan los diferentes Sistemas de Información y aplicaciones del Ministerio, las cuales involucran aspectos como conectividad, sistema operativo, actualizaciones, aplicación de parches, solución de problemas puntuales y otros, que exigen especial atención.
- Creación de bases de datos
- Asignación de perfiles
- Revisión de logs
- Restauración de bases de datos
- Depurar las bases de datos
- Garantizar la correcta operación de las bases de datos
- Actualizar a las versiones de bases de datos certificadas por el fabricante y soportadas por los aplicativos.
- Instalación y configuración de herramientas de BI Anlysis Services, Reporting Services e Integration Services
- Despliegue y configuración de paquetes de integration Services
- Actividades de administración de cubos sobre Analysis Services en lo referente a deploy, backups y roles de acceso
- Creación, configuración e implementación de reportes y proyectos en Reporting Services
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Generar planes de capacidad del servicio
- Afinamiento de todas las bases de datos.
- Recomendaciones e implementación de mejores prácticas de las bases de datos y herramientas de los diferentes motores de base de datos, acorde a lo requerido por la Oficina TIC.

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de redes y comunicaciones

- Administrar, operar y brindar soporte a la infraestructura de redes y comunicaciones con la que cuenta el MinAgricultura, garantizado la disponibilidad de los servicios LAN, WLAN y WAN.
- Realizar revisiones periódicas con el fin de garantizar la disponibilidad del servicio y la respuesta con los tiempos pactados y con niveles de seguridad acordados.
- Administrar, operar y prestar soporte para la plataforma de seguridad de la Entidad
- Revisión diaria alarmas del Servicio
- Revisión eventos de monitoreo de herramientas del Centro de Gestión y Monitoreo
- Solución de incidentes escalados
- Solución y atención de requerimientos de Red y comunicaciones
- Revisión Servicios dados por proveedores
- Análisis de tráfico mensual y/o cuando sea requerido por la supervisión
- Configuración de nuevos equipos de red y comunicaciones
- Ejecución de cambios aprobados del Servicio de redes y comunicaciones

- Gestión de requerimientos con proveedores del servicio
- Análisis de seguridad del Servicio a nivel de equipos y configuraciones
- Recomendaciones del Servicio de redes y comunicaciones
- Remediación de vulnerabilidades del sistema de redes y comunicaciones
- Configuración de accesos y permisos a la red
- Control y administración de centros de cableado
- Administración de puntos de red
- Administración y documentación de direccionamiento IP (comprende segmentación estática y dinámica)
- Configuración zonas del DHCP a nivel de equipos de redes y comunicaciones
- Configuración de resolución de nombre de Servicios a nivel de equipos de redes y comunicaciones
- Revisión de incidentes y/o requerimientos del Servicio DHCP a nivel de equipos de redes y comunicaciones
- Revisar reglas de enrutamiento
- Administrar la segmentación de la red
- Aplicar políticas de seguridad en los equipos de redes y comunicaciones
- Administración de la configuración de los equipos de red y comunicaciones
- Asesorar a la Oficina TIC en las mejores prácticas o nuevas configuraciones para el mejoramiento continuo del Servicio
- Administrar y operar la red inalámbrica
- Documentar y actualizar la documentación del Servicio
- Administración de inventarios de activos del Servicio
- Generar reportes requeridos por el Servicio
- Revisar las condiciones eléctricas, ambientales de los cuartos de cableado y donde se encuentren los equipos de comunicaciones
- Generar backup del Servicio para aplicar planes de contingencia
- Cumplir con los procedimientos establecidos para el Servicio en el MinAgricultura
- Garantizar la disponibilidad pactada en los SLA
- Identificar problemas con el Servicio y dar solución
- Creación de redes, VLAN, y rutas de acuerdo con las necesidades del MinAgricultura
- Verificación y revisión de las VPNs creadas en la plataforma del Ministerio o utilizadas para acceder a los servicios en otras plataformas.
- Realizar y/o coordinar (cuando aplique) los mantenimientos preventivos y/o correctivos de los activos del Servicio
- Recibir, preparar y probar componentes, físicos o lógicos para realizar cambios
- Actualización del IOS y firmware de los equipos del Servicio
- Creación de políticas en los equipos de seguridad de la Entidad
- Validar y mejorar la infraestructura de seguridad
- Todas las acciones necesarias para la correcta prestación del servicio y la disponibilidad del mismo.
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Participar, apoyar y gestionar en la migración de IPv4 a IPv6
- Generar planes de capacidad del servicio

Gestión, administración y soporte técnico de la plataforma de Correo electrónico y de Comunicaciones Unificadas

- Administración y soporte integral a la infraestructura que soporta los servicios de correo electrónico corporativo y comunicaciones unificadas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, velando por la disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio.
- Administración de cuentas de correo electrónico
- Ejecutar el backup del servicio y evaluar el estado de este
- Configuración de reglas en el servidor
- Recuperación de datos respaldados
- Gestión de Servicios escalados
- Documentación del Servicio
- Conceptos técnicos
- Afinamiento de la plataforma
- Recomendaciones del Servicio
- Mantenimiento a los activos del servicio
- Remediar vulnerabilidades
- Gestión proactiva del Servicio
- Afinamiento políticas de seguridad de correo electrónico y del servicio de comunicaciones unificadas.
- Responder a eventos críticos para garantizar la disponibilidad del Servicio
- Ejecutar planes de trabajo aprobados por la Oficina TIC
- Realizar pruebas de servicio
- Instalar software en la plataforma de correo electrónico
- Realizar la operación y administración de las comunicaciones unificadas.
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Generar planes de capacidad del servicio
- Participación en los proyectos que adelante el Ministerio, tendientes a la implementación de transformación digital.

Gestión, administración y soporte técnico de portales y sistemas de información (el catálogo de sistemas de información será el que se encuentre publicado en la sede electrónica del Ministerio)

- Administración y soporte integral de los diferentes Sistemas de Información y portales del Ministerio.
- Velar por la disponibilidad de los servicios de Sistemas de Información y portales del Ministerio.
- Configurar y aprovisionar los servicios a nivel de aplicaciones requeridos para la implementación de los sistemas de información y portales que el Ministerio tenga o libere en producción.
- Configuración personalizada de los diferentes servicios de los sistemas de información y portales del Ministerio.
- Configuración de monitoreo, umbrales, alertas, etc.
- Asignación de permisos y roles sobre los diferentes sistemas de información
- Configuración, modificación de servicios de sistemas de información y portales del Ministerio.
- Realizar las tareas de desarrollo y/o configuración para la implementación de nuevas funcionalidades y/o servicios en los sistemas de información y portales del Ministerio.
- Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo en los en los sistemas de información y portales del Ministerio.
- Emitir conceptos técnicos sobre tareas de diseño, desarrollo e implementación de requerimientos a portales web de la Entidad, solicitados por la Oficina TIC
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información

- Participación en los proyectos que adelante el Ministerio, tendientes a la implementación de transformación digital.
- Actualizar y/o elaborar la documentación de los sistemas de información, conforme a las metodologías adoptadas por el Ministerio de Agricultura.
- Realizar las actividades de Webmaster para Sistemas de Información y Portales (en los casos en los que sea requerido)

En el marco del proceso de transformación digital del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, actualmente se encuentra en curso la actualización de la sede electrónica institucional, por lo tanto, el contratista deberá apoyar la administración técnica y funcional de la plataforma tecnológica que la soporta, en sus componentes de hardware y software: Typo3 (gestor web y de contenidos), PHP (lenguaje desarrollo web) y MySQL (motor de base de datos). Sin embargo, es importante mencionara que esta puede cambiar en función de las necesidades y decisiones institucionales.

Gestión, administración y soporte técnico de servicios desplegados en la Nube pública o privada.

- Administración y soporte integral de servicios desplegados en la Nube pública o privada.
- Velar por la disponibilidad y sincronización de servicios entre infraestructura local e infraestructura de nube.
- Análisis, planeación y migración de servicios de infraestructura local hacia ambiente En la nube
- Validación y/o Actualización de la plataforma de servidores en Nube.
- Despliegue, configuración, verificación y mejoras continuas de servicios en infraestructura Nube, entre otros: WSUS, servicios de BD, Servicios WEB entre otros.
- Creación de usuarios y asignación de permisos
- Aplicación de Actualizaciones SP disponibles
- Verificación de estado de los servicios y espacios
- Ejecución de paquetes de actualización de datos
- Asignación de Políticas de backup en caso de ser requerido.
- Validación de almacenamiento
- Validación de políticas de retención
- Validación conectividad entre servidores MinAgricultura vs servidores En la nube
- Verificar estado de la VPN entre servidores la suscripción de pruebas y Producción
- Administración de permisos entre servidores MinAgricultura y En la nube
- Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información
- Generar planes de capacidad del servicio
- Documentar los procesos de implementación que surjan durante la vigencia del contrato relacionados a la plataforma en la nube.

Gestión, administración y soporte de la herramienta de gestión de la entidad

- Deberá realizar las mejoras y ejecutar los cambios o actualizaciones requeridas para la adecuada prestación de servicio o según requerimiento del supervisor del contrato
- El proveedor deberá prestar el servicio de mantenimiento, parametrización, personalización e incorporación de nuevas funcionalidades y procesos ITIL (gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, base de datos de conocimiento, base de datos de configuraciones, capacidad, disponibilidad, ANS, entre otros)

- El proveedor deberá ejecutar los cambios o actualizaciones solicitados por la Entidad
- Deberá mantener actualizados los componentes de la UCMDB, de forma automática.

DE MANERA GENERAL, EN EL ANEXO ARQUITECTURA DE TI SE DETALLAN LOS COMPONENTES DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE DEBERÁN SER ADMINISTRADOS POR EL PROVEEDOR. NO OBSTANTE, SE ACLARA QUE, DEBERÁ CONTEMPLAR LA TRANSICIÓN DE TI REQUERIDA EN EL MINISTERIO, QUE HACE PARTE DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL INSTITUCIONAL, EN ASPECTOS COMO HIPERCONVERGENCIA, BACKUP HIPERCONVERGENTE, ADMINISTRACIÓN DE COLLOCATION, ENTRE OTROS. ASÍ MISMO, DEBERÁ GARANTIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE TODA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA BAJO SU GESTIÓN.

GERENCIA DEL PROYECTO

La gerencia del proyecto deberá responder por todos los aspectos y servicios contemplados en el presente documento.

- Gerencia del proyecto aplicando metodologías ágiles y efectivas.
- Será el canal de comunicación oficial entre el Ministerio y el proveedor.
- Dirigirá el equipo de trabajo del proveedor.
- Mantener control de costos asociados al proyecto
- Tomar decisiones directas relacionadas con aspectos del proyecto sin elevar a instancias superiores.
- Gestionar con las demás áreas de la compañía actividades de ARP, gestión humana, caja de compensación y demás para los integrantes del proyecto
- Asegurar la presencia de áreas de la compañía para el clima laboral de los integrantes del proyecto
- Aclarar las sugerencias de la supervisión del contrato
- Gestionar todos los aspectos indicados en el presente documento
- Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio
- Presentará de forma oportuna los informes de la gestión realizada y estadística de cada uno de los servicios contratados, el contenido de los informes será acordado juntamente con la supervisión del contrato
- La gerencia, administración, operación y documentación de las actividades propias del contrato deberán hacer uso de las mejores prácticas y estándares del mercado definidos por PMI, ITIL, ISO 20000, ISO 27001
- Asegurar que todo el personal mínimo requerido para cada uno de los servicios a contratar aplique los lineamientos de MINTIC, relacionados con los diferentes dominios del Marco de Referencia de Arquitectura de TI.
- Las demás indicadas por el (los) Supervisor(es) del contrato de acuerdo con los aspectos del proyecto

RECURSO HUMANO:

- Un (01) Gerente de Proyecto, jornada ordinaria presencial.
- Un (01) coordinador de mesa de servicios Nivel 1, jornada ordinaria presencial.
- Dos (02) agentes de mesa de servicios Nivel 1 jornada ordinaria presencial.
- Tres (03) agentes de mesa de servicios Nivel 1 jornada ordinaria presencial.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 1 servicio 7*24, soporte técnico presencial.
- Un (01) agente gestor de inventarios y garantías jornada ordinaria presencial.

- Un (01) coordinador de mesa de servicios Nivel 2, jornada ordinaria presencial.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Redes, Jornada Ordinaria Presencial. Se incluyen horas adicionales que serán utilizadas cuando se requiera.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Seguridad, Jornada Ordinaria Presencial.
- Dos (02) agentes de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Administración de Servidores, Jornada Ordinaria Presencial.
- Tres (03) agentes de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Administración de Servidores, servicio 7*24 Presencial.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Bases de Datos, servicio 7*24 Presencial.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 2, especializado en Backup, Jornada Ordinaria Presencial.
- Un (01) agente de mesa de servicios Nivel 2, especializado en administración ITSM, servicio por horas, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

3.6. CANALES DE COMUNICACIÓN: El proveedor deberá atender las solicitudes recibidas a través de los canales:

- Cuenta de correo electrónico, de propiedad de la Entidad.
- Chat de propiedad de la Entidad.
- Extensión telefónica de propiedad de la Entidad.

Adicionalmente, deberá contemplar la posibilidad de implementación del módulo de gestión de IT de autoservicio, por lo tanto, para la creación de casos de soporte se proyecta la prestación de servicio mixto (autogestionado y con agentes), lo cual deberá realizarse en la actual herramienta de gestión ITSM o en una nueva herramienta de gestión ITSM de acuerdo con los lineamientos de la Oficina TIC.

3.7. Portafolio de servicios: De conformidad con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial definido por MINTIC, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con el catálogo de servicios de TI, única fuente de información sobre todos los servicios vigentes y acordados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, alineando los servicios basados en TI (Tecnologías de la Información) y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, y apoyo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, documento al presente evento RFI.

3.8. Acuerdos de niveles de servicio – ANS: A manera informativa, a continuación, se presentan los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el marco de la ejecución de los servicios de Mesa de Servicios vigentes con el actual prestador de estos.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)- ACUERDO MARCO DE PRECIOS

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
1	ANS - Calidad y oportunidad en los reportes entregados IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	Se debe pactar cronograma y actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados. Las condiciones de calidad de los reportes deben ser pactadas de mutuo acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor y de acuerdo con los servicios contratados.	Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte.		**3-4 devoluciones del mismo reporte:** BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **5-7 devoluciones del mismo reporte:** BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Más de 7 devoluciones del mismo reporte:** BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	Aplica para todos los informes de administradores, operativos y de gestión
2	ANS - Rendimiento del perfil contratado IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	Pactar cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.	La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizada con el ANS Rendimiento del perfil contratado.	En el marco de la ejecución de los servicios de Mesa de Servicios vigentes con el actual prestador de estos, este ANS no sera medido		
3	ANS - Puntualidad del perfil contratado IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	Pactar cronograma, el cual debe establecer los tiempos en que se da inicio y fin a las actividades pactadas.	El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado.	En el marco de la ejecución de los servicios de Mesa de Servicios vigentes con el actual prestador de estos, este ANS no será medido		

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
4	ANS - Verificación del cumplimiento del perfil exigido IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**El perfil no se ajusta al definido:** BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	Este ANS se aplicará cada vez que ingrese un recurso
5	ANS - Rotación máxima IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS 1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.	Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**rotaciones en dos (2) meses:** BRONCE: 25 horas / 3 días adicionales PLATA: 50 horas / 6 días adicionales ORO: 100 horas / 10 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. **3 o más rotaciones en dos (2) meses):** BRONCE: 50 horas / 6 días adicionales PLATA: 1000 horas / 12 días adicionales ORO: 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
6	ANS - Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**Retraso 1 día hábil:** BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **Retraso 2 días hábiles:** BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Retraso 3 o más días hábiles:** BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
7	ANS - Tiempo asignación de un perfil contratado IT-MS-01 al IT-MS-05 / IT-MS-15 al IT-MS-17	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales, en la característica "tiempos de aprovisionamiento", Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**Retraso 1 día hábil:** BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **Retraso 2 días hábiles:** BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Retraso 3 o más días hábiles:** BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	Este ANS se mide al inicio del contrato y cuando se genere un aprovisionamiento con modificación a la orden de compra
8	ANS - Disponibilidad Enlaces dedicados (d) IT-MS-06	Disponibilidad (d) del enlace en el periodo	BRONCE: > 99% mensual máximo 3 interrupciones / RTO incidente: máximo 180 minutos. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: > 99%	**BRONCE: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo:** 98%<d<99% 2 días adicionales de compensación, o Descuento del 6% del servicio en la factura del mes. 97%<d<98% 3 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. d<97% 5 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **PLATA: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo:** 99%<d<99.5% 3 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes 98%<d<99% 5 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. d<98% 6 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **ORO: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo:** 99,5%<d<99.9% 4 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 99%<d<99.5% 6 días adicionales de compensación, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. d<99% 7 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
9	ANS - Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C). IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 97%** 90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%:Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	Llamadas atendidas antes 20 segundos

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
10	ANS - Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido. TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal mail: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto, autogestión: Respuesta automática.	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 97%** 90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	
11	ANS - Puntualidad en Instalación VPN IT-MS-11	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en hacer la configuración del servicio y penaliza las instalaciones que superan los tiempos de duración de la instalación definidos por cada nivel de servicio. La medición se hace de forma individual sobre cada equipo. Es decir, cada equipo debe cumplir con el valor exigido en el ANS.	Duración de la instalación según región: tiempo <=5 días calendario, después de instalado el enlace.	En el marco de la ejecución de los servicios de Mesa de Servicios vigentes con el actual prestador de estos, este ANS no será medido		

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
12	ANS - Resolución de tickets Nivel 1 (C) IT-MS-01 y IT-MS-17	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
13	ANS - Resolución de tickets Nivel 2 (C) IT-MS-02 y IT-MS-17	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 2 en el periodo (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
14	ANS - Cierre de Tickets (C) IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C)	Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 70%	**ORO: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 80% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 70%** 65%<= C < 70%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 60%<= C < 65%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 60%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
15	ANS - Escalamiento de tickets (C) IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
16	ANS - Resolución de tickets usuarios VIP (C) IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 97%** 90%<= C < 97%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 45% del servicio en la factura del mes. C < 85% Diez (10) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 50% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 35% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes 70%<= C < 75%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
17	ANS - Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final IT-MS-01 al IT-MS-02 / IT-MS-17	Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final. Nivel de aprobación exigido= 80%	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 80%	**ORO: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 80%** 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	*El nivel exigido de aprobación solicitado por la entidad es la calificación de 4 *La forma de medición pactada es: Total de encuestas cuyo promedio de respuesta sea igual o superior a 4 / Sumatoria de la totalidad de las encuestas respondidas por ítems * 100

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
18	ANS - Calidad en la gestión de garantías (C). IT-MS-01 / IT-MS-02 / IT-MS-17	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 90%	**ORO: Nivel requerido 100%** 95%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: %: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	Para este ANS la medición se basará en la documentación del caso donde se vea cómo se realizó el escalamiento con las evidencias correspondientes

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
19	ANS - Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C). IT-MS-01 / IT-MS-02 / IT-MS-17	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C).	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 90%	**ORO: Nivel requerido 100%** 95%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: %: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE: Nivel requerido 90%** 85%<= C < 90%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	
20	ANS - Tickets reabiertos (C). Transversal a todos los servicios	Número de tickets reabier-tos por solución incorrecta. (C).	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 95%	**ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	Todos los casos reabiertos deben ser notificados por correo a la Oficina TIC para poder llevar el seguimiento

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
21	ANS - Documentación ticket resuelto. (C). Transversal a todos los servicios	Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: Nivel requerido 95%	**ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95%** 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	La Entidad solicita que para este ANS se genere documentación diaria de los casos, solo se exonera este pedición, en aquellas solicitudes que se tenga una fecha pactada para su solución
22	ANS - Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo IT-MS-12	Es el tiempo máximo con que cuenta el Proveedor para realizar el mantenimiento preventivo, de acuerdo con el ANS contratado.	Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio". NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	Más de 700 equipos tecnológicos: tiempo máximo duración mantenimiento preventivo = tres (3) meses	**BRONCE: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:** Hasta en un (1) día adicional: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:** Hasta en un (1) día adicional: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales: Cuatro (4) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales: Seis (6) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **ORO: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:** Hasta en un (1) día adicional: Cinco (5) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales: Siete (7) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales: Diez (10) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	Los mantenimientos preventivos deben ejecutarse de acuerdo al procedimioento que tiene implentado el Ministerio para tal fin

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
23	ANS - Reintervenciones. (R). IT-MS-12	Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al proveedor después de realizar el mantenimiento preventivo.	Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio". IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos /Reintervenciones: Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y hardware) dentro del mes siguiente a la fecha de realización del mantenimiento preventivo inicial programado. Se permitirá repetir el mantenimiento preventivo (reintervención) a los equipos objeto de mantenimiento preventivo dentro del mes siguiente a la fecha del mantenimiento realizado, previo reporte de falla, el cual el proveedor realizará sin costo adicional para la Entidad. IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos/Incidencias posteriores: Se permitirá un máximo de tres (3) incidencias o reporte de fallas a los equipos que recibieron el mantenimiento preventivo en un	Más de 700 equipos tecnológicos: reintervenciones= hasta un 6% del total de equipos	**BRONCE: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:** Entre 6% < R <= 8%: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Entre 8% < R <= 10%: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Superior al 10%: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **PLATA: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:** Entre 4% < R <= 6%: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Entre 6% < R <= 8%: Cuatro (4) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Superior al 8%: Seis (6) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **ORO: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:** Entre 2% < R <= 4%: Cinco (5) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Entre 4% < R <= 6%: Siete (7) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Superior al 8%: Diez (10) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
			periodo de dos (2) meses a partir de la fecha del mantenimiento preventivo o de la reintervención realizada. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.			
24	ANS - Disponibi-lidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C). Transversal	Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de la plataforma tecnológica que soporta la Mesa de Servicios de TI está en funcionamiento. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente atribuibles al Proveedor de servicios – Recovery Time Objective).	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación Número total de minutos en operación corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.	En el marco de la ejecución de los servicios de Mesa de Servicios vigentes con el actual prestador de estos, este ANS no sera medido		
25	ANS - Resolu-ción de inciden-tes críticos por mantenimiento correctivo. (C). Transversal	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo.	Número de incidentes críticos resuel-tos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por manteni-miento correcti-vo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN	Nivel requerido 100%	**ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%:** 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuen-to del 25% del servicio en la factura del mes.	Producto de los mantenimientos preventivos

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
			MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.			
26	ANS - Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C). Transversal	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	Nivel requerido 100%	**ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%:** 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	Producto de los mantenimientos preventivos
27	ANS - Entrega de informes de operación y gestión. (C). Transversal	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	Nivel requerido 100%	**ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%:** 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	Se pacta la entrega de un único informe, el cual debe entregarse por tardar el día 10 de cada mes

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
28	ANS - Devolución del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación) IT-MS-15	Es la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación).	Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: ver acuerdo marco para penalidades	**Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.** **ORO:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
29	ANS - Fecha de entrega del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación, cambios o mejoras) IT-MS-15	Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación, cambios o mejoras).	La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada uno de los documentos de los servicios contratados. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	BRONCE: ver acuerdo marco para penalidades	**Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.** **ORO:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
30	ANS - Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad. IT-MS-16	Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega en la herramienta de las parametrizaciones acordadas entre la Entidad y el Proveedor.	La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada una de las parametrizaciones aprobadas NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.** **ORO:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
31	ANS - Fecha de inicio de administración del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad para administración por parte del proveedor. IT-MS-17	Es el cumplimiento de las fechas pactadas para el inicio del nuevo servicio en la herramienta, acordadas entre la Entidad y el Proveedor para su administración.	La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada uno de los servicios nuevos, cambiados o modificados para la administración por parte del Proveedor. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.** **ORO:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **PLATA:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
32	ANS - Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos. Transversal	Es el tiempo máximo de entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes.	Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**ORO:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días a dicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes **PLATA:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: %: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	

No	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PENALIDAD-COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD Y PROVEEDOR
33	ANS - Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos. Transversal	Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes	Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**ORO:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes **PLATA:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: %: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **BRONCE:** Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	
34	Instalación canales de comunicación- IT-MS-20	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en hacer la configuración del servicio y penaliza las instalaciones que superan los tiempos de duración de la instalación definidos por cada nivel de servicio. La medición se hace de forma individual sobre cada canal de comunicación instalado. Es decir, cada canal debe cumplir con el valor exigido en el ANS.	Duración de la instalación según región: tiempo <7 días calendario, después de instalado el servicio (canal de comunica-ción) NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DES-CUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSA-CIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.		**BRONCE, PLATA Y ORO: Duración instalación máxima + 1 día calendario de retraso:** 5 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Duración instalación máxima + 2 días calendario de retraso: 10 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Duración instalación máxima + 3 o más días calendario de retraso: 15 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	Solo se mide al inicio del contrato

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, AL INICIO DE LA OPERACIÓN DEL NUEVO CONTRATO, SE SOCIALIZARÁN LOS ANS APLICABLES Y LAS METODOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO.

Consideraciones:

1. El descuento para realizar es según lo establecido en el Acuerdo Marco de precios.

2. El tiempo de atención de las solicitudes realizadas por los usuarios inicia una vez las mismas se encuentren registradas en la herramienta de gestión del servicio.

3. Del resultado de la aplicación de la fórmula matemática se tiene en cuenta únicamente un digito decimal, aplicando la operación aritmética de aproximación. Si el primer dígito decimal es menor a 5 se aproxima el entero más cercano por debajo; si el primer dígito decimal es mayor o igual a 5 se aproxima al entero más cercano por arriba.

   Para todos los casos se genera parada del reloj cuando la gestión no sea competencia del grupo solucionador y se evidencia documentación del seguimiento.

4. Por otro lado, se establecen las siguientes definiciones para el registro de casos en la herramienta de gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural:

   - Incidente: Se determina como incidente cuando uno o varios de los servicios de Gestión y Administración de Infraestructura no se encuentran disponibles o no funcionan correctamente ocasionando indisponibilidad de los servicios descritos en el Catálogo de Servicios Tecnológicos del Ministerio, y son reportados por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, o detectados dentro de la operación de los servicios tecnológicos.

   - Requerimientos: Son aquellas situaciones relacionadas con los servicios de Gestión y Administración de Infraestructura, reportadas por los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, o detectados dentro de la operación de estos. que no comprometen la disponibilidad de los servicios descritos en el Catálogo de Servicios Tecnológicos del Ministerio.

   - Prioridad Alta (incidentes): Compromete la disponibilidad de uno o varios de los servicios de Gestión y Administración de Infraestructura, además de las establecidas en las Generalidades del Servicio.

   - Prioridad Media (Incidentes): Uno o varios de los servicios de Gestión y Administración de Infraestructura funcionan intermitente, lo cual se evidencia en el correcto funcionamiento de estos.

   - Prioridad Baja: Requerimientos relacionadas con las funcionalidades y posibles mejoras de los servicios de Gestión y Administración de Infraestructura.

3.9. Bolsa de repuestos: Con el fin de atender necesidades futuras, asociadas al cumplimiento de las actuales y nuevas metas institucionales, el Ministerio de Agricultura, de conformidad con las fichas técnicas del ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE MESA DE SERVICIOS, contempla la inclusión del servicio de bolsa de repuestos y recursos de mínimo el 6% el valor por cada vigencia del contrato.

A través del servicio de Bolsa de Repuestos incluido en el contrato a través del cual se cuenta con la prestación de los servicios de Mesa de Servicios vigente, se adquirieron los siguientes repuestos:

Ítem	Cantidad	Parte Instalada	Marca	Modelo
1	25	Fuente de poder	Dell	Optiplex 790
2	2	Baterías para consola contra incendios de 12 voltios y 7 amperios	FullyBatery	
3	25	Disco duro-SATA 2.5 1 TB	TOSHIBA	HDD-STO-0235
4	10	Fuente de poder	DELL	0HY6D2
5	4	Memoria RAM DDR4 de 16 GB	HP	PC4–2133P–RA0–10
6	1	Diadema	XUE	G320
7	1	Diadema	Logitech	H151
8	10	Disco Duro de 1 TB tamaño 2.5"	Toshiba	
9	10	Disco Duro de 1 TB tamaño 3.5"	Toshiba	
10	2	Disco Duro. externo 4TB	Seagate	
11	20	Mouse Alámbrico Óptico	Genius	DX–120
12	15	Fuentes de poder	Dell	240AS
13	1	Cable HDMI 20 metros	Compatible	Genérico
14	10	Cable HDMI 5 metros	Compatible	Genérico
15	1	Switch Interruptor de desconexión SDEI	Edwards Systems Techonology	SRV–1
16	1	Cartucho de Limpieza LTO	HP	LTO Ultrium C797
17	98	Diadema	XUE	G320
18	15	Ventilador	HP	AIO EliteOne 800 G1 Ventilad
19	5	Pick Roller Kodak Scaner	KODAK	
20	3	Cartucho de Limpieza LTO	HP	LTO Ultrium C797

3.10. Tablero de control: El proveedor deberá desplegar, mantener y actualizar a disposición de la Entidad, un tablero de control que permita hacer seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio pactados y a los procesos ITIL implementados, de tal manera, que les permita obtener reportes dinámicos en línea en el momento que lo necesite, dichos reportes deberán permitir la navegación y nivel de desagregación en las variables que requiera la Entidad

3.11. Migración de los servicios: La Entidad no contempla o requiere procesos de migración en el marco de los servicios de Mesa de Servicios.

3.12. HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS:

La Entidad cuenta con la herramienta de gestión Service Manager de HP versión 9.6. La cual se encuentra certificada ITIL Enhanced en 12 niveles del Pink Verify Toolset 3.1 de Pink Elephant.

MÓDULO	CANTIDAD DE LICENCIAS
Service Desk	2 Licencias Nombradas
	18 Licencias Concurrentes

El siguiente cuadro muestra el estado actual de la Suite de Hewlett-Packard.

DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTADO
HP Service Manager	
Service Level Management	X
Change Management	X
Request Management	X
Service Desk (Call Management)	X
Incident Management	X
Problem Management	X
Scheduled Maintenance	X
Self Service Ticketing	X
Configuration Management	X
Connect IT	X
HP BSM (Business Service Management)	X
HP SiteScope	X
HP Ucmdb	X
HP NNMi (Network Node Manager i-series)	X
HP DiagnosTic	X

No obstante lo anterior, como parte de los servicios a contratar se incluyó el servicio por horas de Agente Gestor Administrador de la herramienta de gestión ITSM, que deberá realizar los ajustes, parametrizaciones y configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de la actual herramienta de gestión ITSM y, en caso de ser necesario realizar la parametrización, configuración e implementación de una nueva herramienta de gestión ITSM de acuerdo con los lineamientos de la Oficina TIC.

ENTENDEMOS, ACEPTAMOS Y CUMPLIMOS

Formato 14 – Documento de Constitución de Unión Temporal

Bogotá, D.C., 25/06/2020

Señores:
AGENCIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Bogotá

Referencia: Proceso de selección **CCENEG-023-1-2020**.

Los suscritos, **GLADYS MAGNOLIA TORRES VALENZUELA** y **CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ URIBE**, debidamente autorizados para actuar en nombre y representación de **PEAR SOLUTIOS SAS** y **MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S.**, respectivamente, manifestamos por medio de este documento, que hemos convenido asociarnos en **Unión Temporal**, para participar en el proceso de la referencia, y presentar Propuesta en los siguientes términos:

1. La duración de este Unión Temporal será igual al término de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.

2. El Unión Temporal está integrado por:

No.	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT O C.C.	% PARTICIPACIÓN (*)	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE (+) LA PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL IAD
1	PEAR SOLUTIONS SAS	900.148.177 - 6	82%	Administración, Ejecución y auditoria del Acuerdo Marco de Precios
2	MEDIA COMERCE PARTNERS S.A.S.	819.006.966 - 8	18%	Administración, Ejecución y auditoria del Acuerdo Marco de Precios

(*) El total de la columna, es decir, la suma de los porcentajes de participación de los integrantes debe ser igual al 100%.
(+) Discriminar en función de las actividades a ejecutar para cada uno de los integrantes de la Unión Temporal.

3. El Unión Temporal se denominará: **UNIÓN TEMPORAL PS&MC**

4. El **Representante Legal del Unión Temporal** es **Gladys Magnolia Torres Valenzuela**, identificado con cédula de ciudadanía No. **52.053.520** de **Bogotá**, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del Acuerdo Marco, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

5. El **Representante Legal Suplente del Unión Temporal** es **CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ URIBE**, identificado con cédula de ciudadanía No. **42.102.540** de **Pereira**, quien tendrá las mismas facultades del Representante Legal Principal.

6. **Compromiso:** Al conformar el Unión Temporal para participar en el presente proceso de selección, sus integrantes se comprometen a:

6.1. Participar en la presentación conjunta de la Propuesta, así como a suscribir el Acuerdo Marco.
6.2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la Propuesta y de las obligaciones que se originen del Acuerdo Marco y Órdenes de Compra en la Operación Secundaria.
6.3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en el desarrollo de la Propuesta, del Acuerdo Marco y las Órdenes de Compra.
6.4. No ceder su participación en la Unión Temporal a otro integrante del mismo.

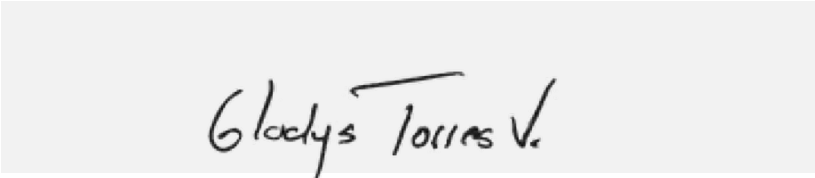
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

6.5. No ceder su participación en la Unión Temporal a terceros sin autorización previa de Colombia Compra Eficiente.
6.6. No revocar el Unión Temporal durante el tiempo de duración del Acuerdo Marco y un (1) año más.

7. La sede del Unión Temporal y notificaciones serán en:

Persona de contacto	Gladys Magnolia Torres Valenzuela		
Dirección y ciudad	Carrera 12 Nº. 96 – 81 piso 6	**Ciudad**	Bogotá
Teléfono	5082339	**Celular**	316 5208519
Correo electrónico	Comercial.cce@pearsolutions.com.co		

En constancia, se firma en **Bogotá**, a los **25 días** del mes de **junio** de 2020.



Firma representante legal del Integrante 1

Nombre/Razón Social del Integrante:	PEAR SOLUTIONS SAS
Participación (%)	82%
Representante Legal:	GLADYS MAGNOLIA TORRES VALENZUELA
Documento de Identidad:	52.053.520 de Bogotá
NIT:	900.148.177 – 6
Dirección física y Teléfono:	Carrera 62 No. 98 A 71
Correo Principal:	Comercial.cce@pearsolutions.com.co



Firma representante legal del Integrante 2

Nombre/Razón Social del Integrante:	MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S
Participación (%)	18%
Representante Legal:	CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ URIBE
Documento de Identidad:	42.102.540 de Pereira
NIT:	819.006.966 - 8
Dirección física y Teléfono:	Avenida 30 de Agosto No 87-787
Correo Principal:	julian.moreno@mc.net.co

CERTIFICACIÓN No. 2

PBX (60-1) 5082339
comercialpear@pearsolutions.com.co
www.pearsolutions.com.co

Hospital General de Medellín
Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.

Alcaldía de Medellín

El suscrito, MARIO FERNANDO CÓRDOBA PEREZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.593.447, en calidad de Gerente y Representante Legal del HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIERREZ E.S.E., con NIT. 890.904.646-7, me permito

C E R T I F I C A R

Que la compañía PEAR SOLUTIONS S.A.S., identificada con N.I.T. 900.148.177-6, ha ejecutado el contrato que a continuación se detalla;

Contratista	PEAR SOLUTIONS S.A.S.
N.I.T.	900.148.177-6
ID contrato	"CONTRATO NRO.27C DE 2020"
Objeto del Contrato	EL CONTRATISTA se obliga para con EL HOSPITAL a prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención de los requerimientos de los usuarios informáticos del Hospital General de Medellín "Luz Castro de Gutiérrez" E.S.E."
Alcance	1. Prestación del servicio de mesa de ayuda para la atención de los requerimientos e incidentes de los usuarios informáticos de la entidad, el servicio de mesa de ayuda permite la atención, seguimiento, escalamiento y solución de cualquier tema asociado a la infraestructura ofimática de EL HOSPITAL, buscando garantizar el funcionamiento efectivo y correcto de los elementos tecnológicos de la entidad, lo que permite la atención oportuna y de calidad al paciente **2. Gestión de la arquitectura de TI:** - Asesoría tecnológica para el equipo de TI - Diseño de soluciones en plataformas compuestas para investigación, desarrollo y soporte - Realizar la evaluación y selección de los componentes de software y hardware - Responder por el desempeño, disponibilidad y escalabilidad de las soluciones de infraestructura de TI **3. Administrador de servidores, telefonía, redes y comunicaciones:** - Gestionar el sistema operativo de los servidores - Instalar y configurar el software, solución de problemas y actualización de información de cuentas de usuario - Realizar copias de seguridad - Integración de nuevas tecnologías - Gestión de redes de comunicación de datos y voip

Escaneado con CamScanner

Alcance	**4.** Administración de la plataforma de telefonía IP, implementando, manteniendo y mejorando la infraestructura telefónica del Hospital que garantice la disponibilidad del servicio en un 99.98% **5. Monitorización de redes y servidores** - Monitoreo de servidores, swiches, AP's, UTM, almacenamiento de servidores **6.** Mantenimientos preventivos a PC's, portátiles, impresoras de código de barras y escáneres propiedad del Hospital **7.** Mantenimientos correctivos a las plataformas informáticas, de acuerdo con los ANS **8.** Gestión y atención mesa de ayuda modalidad 7x24 **9.** Soporte técnico en sitio de infraestructura modalidad 8x5 **10.** Control y gestión de inventarios de la infraestructura tecnológica y las configuraciones de hardware que esta requiera
Fecha de Inicio	01 DE MARZO DE 2020
Fecha de Terminación	31 DE MAYO DE 2021
Valor del Contrato	MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS (COP 1.589.862.500 M/Cte.) MONEDA CORRIENTE
Valor SMMLV	1.749,93 SMMLV

La presente certificación se expide a solicitud del interesado, a los veintiocho (28) días del mes de septiembre de dos mil veintiuno (2.021).

Cordialmente,

MARIO FERNANDO CÓRDOBA PEREZ
Gerente y Representante Legal
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN
LUZ CASTRO DE GUTIERREZ E.S.E.

Revisó: Leonardo Enrique Sandoval Simanca

Elaboro: Andrés Alberto Gómez Acosta

Escaneado con CamScanner

26. Contenido de la oferta Técnica.

El oferente deberá presentar su oferta técnica teniendo en cuenta las siguientes instrucciones y deberá cumplir con los siguientes puntos:

1. La prestación del servicio soporte a través de la mesa de ayuda para los requerimientos e incidentes tecnológicos de los usuarios del HGM, y la administración de la infraestructura técnica instalada en el Hospital General de Medellín "Luz Castro de Gutiérrez" E.S.E.

2. El servicio de mesa de ayuda debe estar diseñado bajo un esquema de atención, seguimiento, escalamiento y solución para incidentes y requerimientos, buscando la consolidación de la atención en un único punto de contacto, para cualquier tema asociado a la infraestructura ofimática, apoyados en las herramientas de gestión, en estándares y mejores prácticas reconocidas en el mercado como ITIL.

3. El servicio tendrá incluido la administración de la infraestructura ofimática, servidores, sw, servicios de red, conexiones, internet y wifi

4. El servicio de mesa de ayuda, tendrá como mínimo los siguientes subprocesos:

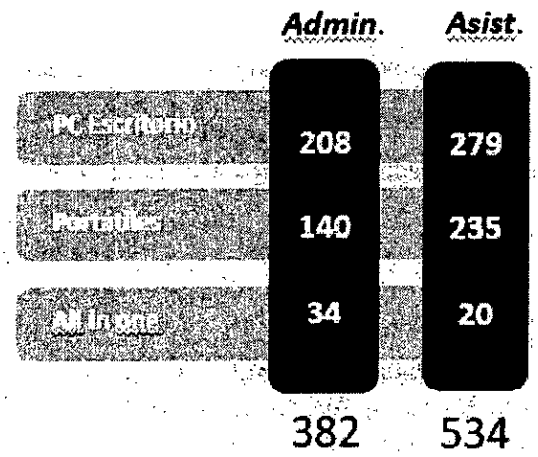
SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Lineamientos Generales Servicio Mesa de Ayuda	EL CONTRATISTA deberá garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda durante el periodo de ejecución del contrato para cumplir con el objetivo de atender los requerimientos, incidentes y preguntas de los usuarios de la Mesa de Ayuda.
	EL CONTRATISTA deberá cumplir con los ANS de Mesa de Ayuda y lograr lo más pronto posible la restauración de servicio con los estándares de calidad.
Responsabilidades Generales Servicio Mesa de Ayuda	El contratista deberá cumplir con las siguientes responsabilidades para garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda:
	• Apoyar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para brindar soporte a todos los usuarios de los servicios de TI, previa aprobación del HGM, de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL basados en los procesos implementados, (gestión de problemas, incidentes, requerimientos, niveles de servicio, cambios, catálogo de servicio, configuración e inventario, base de conocimientos, entregas y despliegues, portafolio y servicios)
	• Gestionar incidentes y requerimientos de acuerdo a mejores prácticas de ITIL.
	• Registrar todos los detalles relevantes de incidentes o requerimientos, asignando código de categorización y priorización (toda solicitud debe ser registrada y documentada en la herramienta de gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores).
	• Proveer la primera línea de investigación y diagnóstico.
	• Atender los incidentes y requerimientos que estén a su alcance (consultar la herramienta de gestión).

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Escalar incidentes y requerimientos que no puedan resolver de acuerdo a los niveles (trazabilidad).
	• Comunicación con los usuarios. Mantener a los usuarios informados del progreso (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación del MRE)
	• Cerrar los incidentes y requerimientos resueltos.
	• Retroalimentación satisfacción usuario.
	• Actualizar CMS y CMDB asociada a la ejecución del mantenimiento preventivo programado, bajo la dirección, aprobación y aceptación de gestión de la configuración Esta tarea se ejecutará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del mantenimiento preventivo.
	• Elaborar informes de gestión de incidentes y requerimientos acordados y proponer acciones de mejora relacionadas con: cumplimiento de SLAs, rendimiento de la mesa de ayuda (correcto funcionamiento y satisfacción), optimización de la asignación de recursos, identificación de errores e información estadística para proyecciones.
Necesidades del Servicio de Mesa de Ayuda	El contratista deberá garantizar que durante la ejecución del proyecto se cuenta con la siguiente estructura de recurso humano:
	Un Coordinador de Mesa de Ayuda, con dedicación 100%, de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en sitio, con disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio en caso de ser requerido fuera de su horario laboral.
	Un (1) Coordinador de Infraestructura, con dedicación 100%, de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en sitio, con disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio en caso de ser requerido fuera de su horario laboral.
	Un (1) Especialista de Aseguramiento de Calidad con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio.
	Tres (3) Agentes de Atención Telefónica y correo en franja de turnos de lunes a viernes, cubrirá el horario entre 6:30 a.m. a 5:00 p.m. Los sábados de 7:00 am a 1:00 pm. Se tendrá un agente, o medio de atención telefónica y de correo en horario de lunes a viernes de 5:00 pm a 6:30 am. Y el fin de semana y festivos.
	Un (1) analista de manejo de inventario y soporte con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio.
	Tres (3) Técnicos de soporte en sitio en sedes de Soporte en Sitio de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de cubrirá el horario entre 6:30 a.m. a 5:00 p.m. Los sábados de 7:00 am a 1:00 pm.; Cuando el HGM requiera mantenimiento o soportes en horario adicional en sedes, el oferente debe tener disponibilidad del personal.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Tres (3) Analistas de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de 7:00 a.m. a 5:00. p.m. que administraran los servidores, comunicaciones, correo, redes, telefonía y proyectos. Estos analistas deben tener disponibilidad 7x24, en turnos rotativos para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura.
	Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas por cada uno de los siguientes medios: Vía telefónica, aplicación web (correo y/o la herramienta que el HGM designe)
	El contratista proveerá la cantidad de personas y recursos disponibles para la atención del servicio de mesa de ayuda según los horarios definidos, por lo tanto, deberá estimar turnos de soporte para cumplir con el requerimiento mínimo de horario y personal. Así mismo esta distribución podrá ser ajustada por El contratista (concertado con el HGM), teniendo en cuenta el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda. Se debe contar con un esquema de contingencia para cubrir ausencias de personal por incapacidades, vacaciones, permisos o retiro de los agentes que permitan asegurar la continuidad y homogeneidad de la operación con los niveles de atención acordados. Con el fin de gestionar la administración remota del personal de soporte en sitio, el contratista deberá contar con una plataforma de software (Cloud y aplicación Móvil) que permita conocer datos en tiempo real sobre la operatividad del personal directamente implicado en la prestación de los servicios integrales objetos del presente proceso. El HGM deberá contar con el acceso a dicha plataforma durante la ejecución del contrato, a fin de validar el cumplimiento y la correcta supervisión de la ejecución de las actividades solicitadas a desarrollar en el contrato. La Plataforma debe permitir capturar digitalmente los datos referentes a los cronogramas diarios de los servicios, mantenimientos, las actividades dentro de las sedes del HGM, de tal manera que el administrador y el HGM puedan conocer su operación en tiempo real sin depender del movimiento de formatos escritos. Pará la captura de la información y la presentación de las estadísticas, se debe contar con una plataforma tecnológica que sea contemplada en el esquema de Software como Servicio (SaaS), de tal manera que se cuente con usuarios operadores y usuarios administradores. El usuario Administrador desde la plataforma deberá poder diseñar, crear, editar y eliminar formularios de tal manera que contenga los campos que deben ser diligenciados en un dispositivo móvil por parte del personal en sitio. El Administrador deberá tener parametrizado en la plataforma como mínimo los siguientes Formularios de Captura de datos: • Formulario de Apertura y de Cierre de actividades.

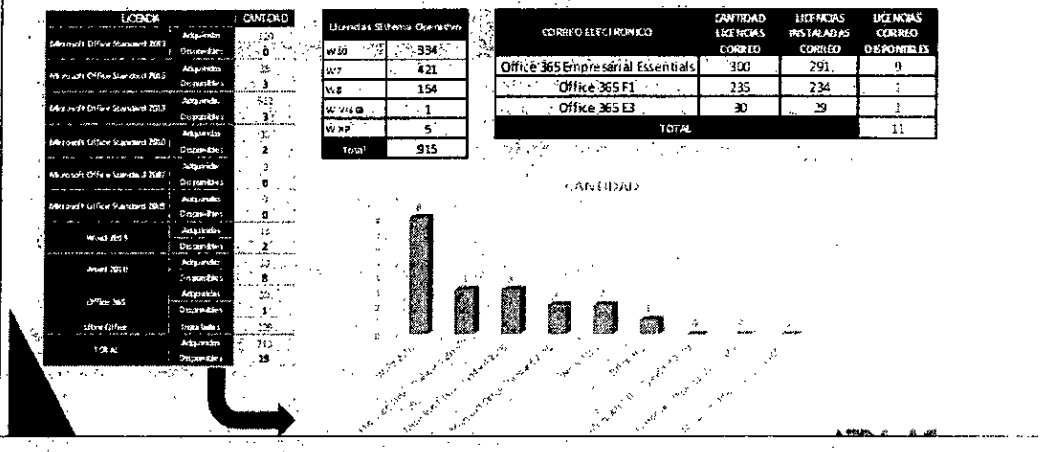
SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Formulario de Actividades de Computadoras (Mantenimientos, Servicios, Reparaciones) Dicho usuario Administrador también deberá conocer las estadísticas en tiempo real siempre y cuando éstos tengan conexión a internet. El usuario móvil corresponde al personal de soporte en sitio quien desde la App móvil y desde un navegador de internet podrá diligenciar los formularios con la información que requirió el administrador web cuando diligenció el formulario. Se deberá incluir carta expedida por el fabricante de la plataforma dirigido al presente proceso, donde se certifique que el oferente es distribuidor autorizado de la Plataforma ofertada, y que cumple con cada una de las especificaciones solicitadas.
Confidencialidad de la Información	El contratista se compromete a mantener la confidencialidad de la información propiedad del HGM a que tenga acceso en el marco de ejecución del contrato, así mismo cuando termine el contrato deberá entregar al HGM toda la información que este solicite garantizando que la misma es propiedad del HGM. EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar la información obtenida del HGM durante la ejecución del contrato a terceras personas.
Alcances	Alcances:
	La mesa de ayuda debe brindar el soporte de servicios y equipos relacionados con infraestructuras TI del HGM y dentro de los servicios previstos se busca que la Operación de la Mesa de Ayuda dé soporte a los usuarios de TI atendiendo consultas, gestión de incidentes y gestión de requerimientos sobre cualquier componente de la plataforma de TI, de forma excelente y oportuna
	La solución de Telefonía es una plataforma Avaya y asterisk. La Mesa de Ayuda mencionada y/o la herramienta de gestión y de call center que el HGM designe. es la que da soporte a los usuarios internos. El contratista se limitará a entregar la información que las herramientas antes mencionadas puedan generar.
	Para el desarrollo del proyecto se deben aplicar las mejores prácticas recomendadas por entes internacionales y por ITIL, se operará con los procesos implementados por el HGM, aplicar mejoramiento continuo y contar con un equipo de trabajo especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda.
	Para realizar el seguimiento y aplicar control de calidad se dispondrá de un recurso dedicado al aseguramiento de calidad de la mesa de ayuda, el cual tendrá como responsabilidad planificar actividades para que los requisitos de calidad de la mesa de ayuda sean satisfactorios. Alcance de las actividades sobre la herramienta de gestión de Tickets Aranda y/o la herramienta que el HGM designe: El Gestor de Calidad realizará una administración funcional de la herramienta a nivel de generación de reportes, parametrizaciones de categorización y códigos de cierre del catálogo de servicio, gestión de inventario

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	a través de la herramienta a nivel de software y hardware, de acuerdo a alcance técnico permitido por la misma. Asi como el apoyo en los cambios, políticas de manejo interior, comunicaciones, planes de acción, participar en todos los comités de sistemas del HGM, planes de seguimiento bimensual y trimestral, acciones de mejora, auditorías y la administración de documentos de calidad (políticas y procedimientos de sistemas)
	Realizar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de TI del HGM de acuerdo al listado de equipos



Así mismo se tiene la siguiente granja de servidores que será administrados por las personas del soporte de infraestructura

LICENCIAMIENTO NOVIEMBRE



Licencias Sistema Operativo	
W10	334
W7	421
W8	154
W Vista	1
W XP	5
Total	915

CORREO ELECTRONICO	CANTIDAD LICENCIAS CORREO	LICENCIAS INSTALADAS CORREO	LICENCIAS CORREO DISPONIBLES
Office 365 Empresarial Essentials	300	291	9
Office 365 F1	235	234	1
Office 365 E3	30	29	1
TOTAL			11

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TIPO DE OFFICE		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Microsoft Office Standard 2019	Adquiridas	0	2	2	2	2	110	110	110	110	
	Instaladas	0	0	0	2	2	0	0	0	0	
	Disponibles		2	2			110	110	110	110	0
Microsoft Office Standard 2016	Adquiridas	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
	Instaladas	20	20	21	21	21	102	104	106	109	1
	Disponibles	15	15	14	14	14	-67	-69	-71	-74	-71
Microsoft Office Standard 2013	Adquiridas	512	512	512	512	512	522	512	512	512	
	Instaladas	412	414	416	416	417	482	497	499	502	1
	Disponibles	100	98	96	96	95	30	15	13	10	11
Microsoft Office Standard 2010	Adquiridas	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Instaladas	15	15	14	14	13	13	24	25	25	1
	Disponibles	15	15	16	16	17	17	6	5	5	4
Microsoft Office Standard 2007	Adquiridas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Instaladas	81	78	76	73	73	76	42	40	4	-4
	Disponibles	-81	-78	-76	-73	-73	-76	-48	-47	-47	-45
Word 2013	Adquiridas	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
	Instaladas	10	9	9	9	9	9	11	11	11	0
	Disponibles	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
Word 2010	Adquiridas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0
	Instaladas	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
	Disponibles	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8
TOTAL	Adquiridas	600	602	602	602	602	710	710	710	710	
	Instaladas	542	540	540	539	539	656	666	669	674	2
	Disponibles	58	62	62	63	63	24	24	20	14	19

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
INC_Administración de Usuarios SAP_Problemas para ingresar a SAP SU01_Olvido de clave de SAP	75	149	157	131	149	152	128	146	127	
INC_Administración de Usuarios SAP_Problemas para ingresar a SAP SU01_Error en digitación de clave de SAP	86	69	93	131	95	71	93	58	47	
INC_SAP-ISH-MED_Error de funcionamiento Documentos Clínicos_Desconocimiento de la Herramienta	27	39	48	54	35	61	74	69	64	
INC_Telefonía_Falla de funcionalidades Aplicación Problemas con la configuración	36	45	33	45	36	56	32	36	41	
Correo Electrónico_Error de autenticación Aplicación_Falla Aplicación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
INC_Impresión_No sale la impresión Software_Problemas de configuración	36	3	33	35	39	48	27	47	31	
Eurodoc_Error de funcionamiento Servidores de APP_Error En Servidores	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
INC_SAP-HCM_Error de funcionamiento	7	48	1	2	12	16	15	12	11	
Estaciones de trabajo_Sin conexión a red Software_Portátil_Conexión nula o limitada	16	13	12	25	21	42	23	21	11	
INC_SAP-ISH-MED_Error de funcionamiento Documentos Clínicos_Parametrización	17	20	20	23	25	29	31	21	21	
Total	302	384	437	446	452	465	468	375	457	369

Registro cantidad de acces point en Bodega	
Access point Cisco en bodega	*Cantidad*
Aerohive	***9***
AIR-SAP1602E-A-K9	***1***
AIR-SAP1602I-A-K9	***3***
AIR-SAP1702I-A-K9	***8***
Total	***21***

Registro cantidad de APS Activos	
AIR-SAP1602E-A-K9	***1***
AIR-SAP 1602I-A-K9	***2***
AIR-SAP1602E-A-K9	***1***
AeroHive	***99***
AIR-CAP1702I-A-K9	***1***
Total	***104***

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Soporte de Mesa de Ayuda	EL CONTRATISTA Garantizará un esquema de Operación del servicio 7 x 24 durante la vigencia del contrato.
	EL CONTRATISTA utilizará la herramienta de mesa de ayuda propiedad del HGM
	EL CONTRATISTA garantizará una disponibilidad permanente del personal de la Mesa de ayuda, teniendo en cuenta los horarios y turnos definidos previamente.
	El oferente garantizará dentro del equipo de trabajo propuesto un especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda
La operación de la mesa de ayuda se realizará de la siguiente manera:	EL CONTRATISTA garantizará que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución remota a los casos reportados por los usuarios si es posible la solución remota de estos, de lo contrario desplazará personal técnico a los puestos de trabajo.
	EL CONTRATISTA garantizará que para la solución del incidente o requerimiento se utilizará la ayuda telefónica, control remoto del equipo según el procedimiento y software utilizado por el HGM para el control remoto de equipos. Como primera medida se utilizará la vía telefónica para ayudar al usuario con el incidente o requerimiento, de no solucionarse el incidente se procederá a acceder remotamente al equipo, previa aprobación del usuario, o si el usuario prefiere se enviará el paso a paso de la solución. Si no se puede solucionar el problema se procederá al soporte en sitio. Sin importar el método utilizado siempre se cumplirá con los niveles de servicio establecidos.
	EL CONTRATISTA garantizará que, si el incidente o requerimiento no se puede resolver en mesa de Ayuda, se procederá a escalarlo a los grupos especializados de soporte para su respectivo análisis y solución. La asignación e información se seguirá realizando por medio de la herramienta que el HGM designe.
	EL CONTRATISTA a través de la Mesa de Ayuda mantendrá informado al usuario del escalamiento del incidente o requerimiento y se asegurará que el registro del incidente o requerimiento esté actualizado en la herramienta.
	EL CONTRATISTA a través de la Mesa de Ayuda nunca perderá su responsabilidad sobre el incidente a pesar del escalamiento que se haga en el mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
Estados del Tiquete en herramienta	EL CONTRATISTA a través de la Mesa de Ayuda realizará un seguimiento a todos los incidentes y requerimientos que estén pendientes por solución. Se apoyará en la herramienta de servicio y/o la herramienta que el HGM designe, para el seguimiento de los estados del ticket relacionados a continuación:
	1. Creado
	2. Categorizado

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda. • Reportar al Gestor de incidentes y requerimientos de servicio de TI las inconsistencias detectadas en el proceso. • Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen adecuadamente los protocolos de atención
	Especialista en la Herramienta de Gestión: Persona responsable de la administración y gestión de la herramienta con que cuenta la entidad, y garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades: • Implementar sistemas operativos, aplicaciones de software y actualizaciones de software. • Supervisar y corregir los equipos en relación con las configuraciones de cumplimiento. • Supervisar el inventario de hardware y de software. • Administrar los equipos de forma remota. • Asegurar el uso de la herramienta en todo su potencial acorde con las necesidades de la Entidad. • Planear, programar y aplicar las actualizaciones liberadas por el fabricante de la solución. • Apoyar al Gestor de configuraciones en el mantenimiento de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración), asegurando que los elementos de configuración se encuentren actualizados. • Gestionar los cambios solicitados por la Entidad sobre la configuración de la herramienta, siguiendo las definiciones establecidas en el procedimiento IT-PT-19 Gestión de Cambios. • Las demás relacionadas con la gestión
	Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y para sala de reuniones) • Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan en la Entidad. • Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad. • Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos. • Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos. • Investigar, diagnosticar y escalar los incidentes o requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad. • Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI. • Informar al coordinador oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados. • Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad, establecidos en el numeral 5 • Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI. • Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Cumplir con todo lo establecido en la Guía de la función de la Mesa de Ayuda
Base de conocimientos	EL CONTRATISTA mediante la mesa de Ayuda tendrá una base de conocimiento en la cual almacenará las experiencias obtenidas a través de la resolución de incidentes o requerimientos, para permitir un rápido diagnóstico y solución en caso que ocurran nuevamente. Se registrarán los detalles exactos de la falla y sus síntomas, además de datos precisos para la solución (alternativa o definitiva) del incidente o problema. Esta información se registrará en la herramienta de gestión empleada en el HGM
Gestión Del Conocimiento	EL CONTRATISTA mantendrá actualizada la base de datos de conocimientos con el objeto de implementar mejoras en la solución de requerimientos e incidentes.
Priorización	EL CONTRATISTA se encargará de asignar la prioridad para la solución del tiquete basado en la identificación de la urgencia y el impacto reportado. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos para la definición de la urgencia y el impacto:
	a) Número de servicios afectados
	b) Nivel de pérdidas económicas para el negocio
	c) Efectos en la reputación del negocio
	d) Requerimientos de ley
	e) Número de Usuarios afectados
	f) Nivel del usuario (Usuario VIP, usuario clave, usuario normal)
	De común acuerdo entre el MRE y El contratista, se realizará la parametrización de la prioridad de los servicios teniendo como base los aspectos antes mencionados.
Mejoramiento Continuo	EL CONTRATISTA, de acuerdo con el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda, sugerirá políticas de mejoramiento continuo con el propósito de optimizar la operación.
Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda	EL CONTRATISTA garantizará que la mesa de ayuda tendrá una estructura de personal idónea para cumplir esas funciones y deberá estar compuesta como mínimo por los siguientes cargos:
	1. Grupo Técnico: Compuesto por un Coordinador, Gestor de incidentes y requerimientos, Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en Sitio y Sala de reuniones) para la coordinación y ejecución de tareas de atención y resolución de incidentes y requerimientos
	5. Cantidad de Recurso Humano: La cantidad del recurso humano necesario durante el periodo de ejecución del contrato cumple con las cantidades solicitadas por el HGM. El contratista deberá seguir el plan de contingencia indicado en el ítem "Necesidades del servicio mesa de ayuda" para cubrir incapacidades, licencias y vacaciones, de tal forma que se cumpla con las

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	obligaciones y ANS exigidos por el HGM
Funciones Generales de la Mesa de Ayuda	EL CONTRATISTA garantizará que la Mesa de Ayuda cumplirá las funciones específicas que se relacionan a continuación sobre los equipos ofimáticos propiedad del HGM
	1. Instalación de software: Hace referencia a la instalación de software adquirido o desarrollado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, como licencias de ofimática, sistemas operativos, parches, sistemas de información, etc.
	2. Instalación de hardware: Hace referencia a la correcta y probada instalación de equipos o elementos de tecnología adquiridos o arrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
	3. Reparación de hardware: Hace referencia a la solución de incidentes de hardware. Cambio de componentes, repuestos o consumibles para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores. Se hará el diagnóstico de la falla, y se validará el uso dentro del listado de Repuestos que hace parte de esta oferta.
	4. Reparación de Software: Hace referencia a la verificación y reinstalación del software instalado en los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores
	5. Gestión de IMAC: Para los casos masivos donde se deban intervenir más de diez (10) equipos, serán tratados como IMAC y en todo caso se realizará un cronograma de ejecución, el cual será validado y aprobado por el Supervisor del Contrato del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda del proveedor. Estas actividades se realizarán teniendo en cuenta la capacidad instalada de los técnicos de soporte en sitio, en todo caso, estas actividades que cuentan con cronograma específico estarán excluidas de los ANS. Atender todas las solicitudes de servicio en sitio escaladas desde la Mesa de Ayuda que requieran realizar un cambio, instalación, retiro o modificación de cualquiera de los componentes cubiertos por el servicio. Se define a continuación cada componente del servicio: - Instalación: Se refiere a la instalación de software en equipos activos y equipos nuevos. Esta actividad puede involucrar la conexión de dispositivos externos adicionales que hagan parte de la unidad que se está instalando. Las instalaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días de anticipación, El contratista evaluará la solicitud y presentará un cronograma según la disponibilidad de los recursos de IMAC. En caso de requerirse una instalación urgente El contratista presentará alternativa vía bolsa de recursos. -Movimiento: Corresponde al traslado de equipos y componentes dentro de las instalaciones del HGM. Esta actividad consiste en la desconexión del sistema con sus dispositivos externos, reconexión y validación del funcionamiento en el sitio de destino. -Adicionales: Es la instalación de un componente o dispositivo interno o externo

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	y el driver requerido a un sistema existente. Algunos casos de adición de hardware pueden ser: un disco duro interno, memoria, impresora, un escáner, entre otros. El proveedor procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Las actualizaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días de anticipación, El proveedor evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse una actualización urgente, El contratista presentará alternativa vía bolsa de recursos. -Cambios: Hace referencia a la modificación de hardware efectuado sobre componentes internos del equipo. Ello puede consistir en añadir funcionalidad/opciones o remover funcionalidad/opciones a dicho equipo (por ejemplo, memoria RAM, módem interno, disco duro). El contratista procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Los cambios masivos deberán ser solicitados con 10 días de anticipación, El contratista evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse un cambio urgente El contratista presentará alternativa vía bolsa de recursos. Se entenderá por masivo cualquier solicitud del mismo tipo que supere una cantidad de 10 equipos o dispositivos en un mes y será evaluado de acuerdo a la capacidad y tipo de requerimiento solicitado.
	6. Antivirus: Instalación y verificación del Antivirus en los equipos de cómputo (PC y Portátiles) activos e instalados.
	7. Conectividad Internet: Revisión, adecuación y/o validación de ingreso a la red Internet para todos los equipos instalados en la sede.
	8. Registro y Control de servicios: Registro de Incidentes en la herramienta de gestión de Mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores. Presentación de informes con las estadísticas de servicios de soporte realizados por los periodos cumplidos, de acuerdo a lo solicitado por el área de sistemas.
	9. Inventarios: Dentro del alcance del Mantenimiento Preventivo que se realizará, se levantará el inventario de los equipos intervenidos, el cual se cotejará frente al inventario de la herramienta de gestión y se realizarán las correspondientes actualizaciones. El inventario se actualizará haciendo uso de la herramienta software Metrix, de acuerdo al alcance que ésta permita cada vez que se realicen actividades de mantenimiento preventivo.
	10. Apoyo audiovisual: El contratista brindará apoyo técnico a los usuarios en el traslado, instalación, conexión, configuración, fallas y pruebas de equipos de proyección, requeridas en los salones u oficinas de la Entidad para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.
	11. Funciones Adicionales Solicitados por el HGM: Cualquier requerimiento adicional no enmarcado dentro de la tipología anterior que este dentro del alcance de los servicios solicitados por el HGM y que puedan ser cubiertos de acuerdo con la capacidad instalada de la mesa de ayuda.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Gestión de la arquitectura de TI	• De forma presencial y se realizará como mínimo las siguientes actividades: Aasesoría tecnológica para el equipo de TI, proponer arquitecturas, tecnologías y productos acordes con las necesidades del Hospital, diseñar y recomendar soluciones en plataformas compuestas, asegurar la capacidad técnica de las soluciones, orquestar los recursos involucrados en el diseño e implantación de las soluciones incluyendo investigación, desarrollo y soporte. asegurar la implantación exitosa, lidera la selección, uso e influencia del uso de métodos y herramientas de diseño para lograr los resultados de negocio y tecnológicos deseados, realiza la evaluación y selección de los componentes de software y hardware, realiza labores de asesor de proyecto para asegurar que se satisfaga la visión del negocio durante el diseño, responder por el desempeño, disponibilidad y escalabilidad de las soluciones de infraestructura de TI. • • Para lo anterior el oferente debe demostrar que para prestar un servicio idóneo cuenta con certificación ITIL, certificación en administración de sistemas, en al menos diseño de redes, sistemas operativos, seguridad de la información, etc.; y experiencia de al menos 3 años en administración de sistemas.
Administración de servidores, telefonía, redes y comunicaciones.	• El contratista será responsable de gestionar el sistema operativo de los servidores, mantener la integridad de su rendimiento, instalar y configurar el software nuevo y las actualizaciones, solucionar problemas y actualizar la información de cuentas de usuario (añadir/eliminar usuarios y restablecer contraseñas). También será responsable de realizar copias de seguridad de acuerdo a las políticas definidas; integrar las nuevas tecnologías; gestionar redes; y aplicar las actualizaciones, revisiones y cambios de configuración para el sistema operativo, será responsable de la gestión de redes de comunicación de datos y VoIP, asegurando la continuidad de los servicios y cumpliendo con los estándares técnicos del sector y las normas de calidad y seguridad. • • Tendrá a cargo la administración de la plataforma de telefonía Avaya y asterisk, implementando, manteniendo y mejorando la infraestructura telefónica del Hospital que garantice la disponibilidad del servicio en un 99.98%. • Para demostrar la idoneidad en la prestación del servicio de administración de telefonía, se deberá contar con certificaciones que demuestren el conocimiento y habilidad en la administración de la plataforma Avaya Aura, Asterisk, para la administración de redes se debe demostrar la asistencia a cursos de CNNA y administración de redes LAN, para la administración de servidores se debe demostrar la asistencia a cursos de Windows, experiencia en administración de directorio activo y en ambientes virtualizados.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
El proceso de gestión de activos de TI	• El contratista responderá por el control de la adquisición, recepción y seguimiento de ellos, sus ubicaciones, cambios, control del licenciamiento y sus costos reduciendo la probabilidad de comprar en exceso o incurrir en multas debido a que no hay suficientes licencias de software; registrar y gestionar todos los contratos para licencias de software, de arrendamiento, garantía y mantenimiento, crear y hacer cumplir estándares de tecnología definiendo plantillas de solicitudes de activos estándares y reconciliar activos desplegados (tanto software como hardware) con activos adquiridos. • • Realizar inventario de pared a pared tres veces al año. Para el control de este servicio el proveedor garantizará tener la experiencia y certificación al menos en fundamentos de ITIL.
Monitorización de redes y servidores con herramienta del contratista	• El contratista debe incluir el monitoreo de todos los servidores, switches, AP´s, UTM, almacenamiento de servidores y todos los componentes que se consideren críticos para garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios del Hospital, este monitoreo debe generar avisos o notificaciones automáticas a diferentes responsables o grupos para detectar potenciales problemas antes de que los usuarios lo noten y evitar degradaciones de servicios.
Rondas de monitoreo:	El contratista deberá realizar rondas de monitoreo por los servicios asistenciales al menos cada dos meses para evitar posibles fallas e incidentes generados a través de los equipos de cómputo, garantizando la continuidad del servicio, sin interrumpir la atención de los requerimientos de los usuarios. Las actividades que se realizan son:
Mantenimiento Correctivo:	El contratista deberá realizar el mantenimiento correctivo que se requiera para el adecuado funcionamiento de la plataforma informática, sin ningún costo adicional para el Hospital y de acuerdo a los ANS pactados •
Visitas:	El contratista deberá realizar visitas permanentes a las diferentes áreas asistencias y administrativas del Hospital que solicitan colaboración en la resolución de problemas, para efectos de verificar el cumplimiento de los casos

ACTIVIDAD	A QUIEN APLICA
Revisiones Físicas	Mouse, Teclado, Pantalla, Teléfono Batería (portátil), Seguridad (Guayas)
Validaciones de Software	Versión Antivirus, Script IP, Versión SAP Gui
Validación ejecución de aplicaciones	PDF, Intranet, internet, OSC Inventory
Validación Papel Tapiz	Validación que sea el dispuesto por el Hospital General de Medellín.
Validación con el usuario	se validara con el usuario las dificultades que tiene con el equipo y se reportaran por medio de la mesa de ayuda para su solución

<table>
<tr><th>SERVICIO</th><th>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</th></tr>
<tr><td></td><td>atendidos.</td></tr>
<tr><td>Acuerdos de Niveles de Servicio</td><td>EL CONTRATISTA dentro de los niveles de servicio debe controlar y medir los siguientes indicadores:

Cumplimiento de ANS: Cantidad de Tickets Cerrados en el mes / Cantidad de Tickets abiertos en el mes. (Expresado en %). Meta ≥ 95%.

Se aclara que este indicador hace referencia a los tickets que son resueltos a través de la Mesa de Ayuda del contratista y que estén registrados en la herramienta de gestión.

Atención de Llamadas: Cantidad de llamadas atendidas ≤ a ciento veinte (20) segundos / Cantidad de llamadas recibidas (expresado en %). Meta ≥ 95%.
Se aclara que este indicador hace referencia a las llamadas registradas a través de la Plataforma de Call Center

Efectividad de la Mesa: Cantidad de Tickets Resueltos en Primer Nivel de Atención de la Mesa de Ayuda / Cantidad de Tickets recibidos en la Mesa de Ayuda en el mes. (Expresado en %). Meta ≥95%
Se aclara que este indicador hace referencia a los tickets que son resueltos en primer nivel de atención y que estén registrados en la herramienta de gestión

Nota: Tener en cuenta lo siguiente:
* Nivel 1 Atención telefónica, Soporte Remoto y Soporte en sitio - Responsable Proveedor
* Nivel 2 es especialista - Responsable HGM
* Nivel 3 Proveedores y Fabricantes - Responsable HGM Y mesa de ayuda

Efectividad de soporte en sitio.
Meta >=95%

El contratista, teniendo como base los indicadores de servicio descritos, reportará la gestión del factor de calidad y cumplimiento de la operación de la Mesa de Ayuda.
El HGM validará el resultado y aplicará la penalización al pago mensual del rubro de mesa de ayuda acorde con la siguiente tabla de resarcimientos si no se soporta y justifica a satisfacción las causales de incumplimiento:

<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Prioridad</th><th>Descripción</th><th>Tiempo de solución</th></tr>
<tr><td>Nivel I</td><td>90/20</td><td>Tiempo en que se debe atender las llamadas</td><td>20 segundos</td></tr>
<tr><td>Atención Telefónica</td><td></td><td>% de abandono</td><td>< 10%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Soporte Nivel II</td><td>Alta</td><td>Incidentes que ocasionan una afectación total del servicio: Conectividad, Servidores, Telefonía, Usuarios VIP, U que atiende público, eventos y capacitaciones</td><td>30 minutos</td></tr>
<tr><td>Media</td><td>Incidentes que ocasionan una afectación parcial del servicio en: Servidores, telefonía, Usuario VIP, Usuario q tiende publico</td><td>50 minutos</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

SERVICIO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

	Baja	Incidentes que ocasionan una afectación parcial del servicio en: Servidores, telefonía, Usuario VIP, Usuario q tiende publico Afectación en la operación de un empleado administrativo y/o un equipo de una sala.	120 minutos
Soporte Infraestructura		% de disponibilidad de servidores	>99.98 %
		% de disponibilidad de librería de backup	>99.98 %
		% de cumplimiento de plan de backup	>99.00 %
Mantenimientos preventivos		% cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de equipos	>95.00%
Requerimientos	Alta	Requerimientos que ocasionan una afectación total del servicio Tiempo en que se planea	Cumplimiento del plan de trabajo
	Media	Requerimientos que ocasionan una afectación parcial del servicio en:	Cumplimiento del plan de trabajo
		Tiempo en que se planea	
	Por demanda	Requerimiento es parte de un plan de trabajo, programa y parámetro y que se pacta en un tiempo	Según plan de trabajo

Prioridad	Descuentos	Nivel Objetivo
Alta	3% de la facturación total mensual del servicio.	<= 95%
Media	3 % de la facturación mensual del total servicio afectado por cada incidente incumplido por fuera del nivel objetivo.	<= 95%
Baja	3 % de la facturación del total mensual del servicio afectado por cada incidente incumplido por fuera del nivel objetivo.	<= 95%
Requerimiento	3% del total de la facturación mensual del servicio.	<= 95%

CONSIDERACIONES:

El contratista debe considerar que el resarcimiento máximo por el no cumplimiento de los indicadores de gestión del servicio será igual al 10% de la facturación del servicio.

El contratista debe considerar que los ANS podrán ser modificados entre las partes en común acuerdo, dependiendo del cumplimiento de los requerimientos previos solicitados por El contratista, para la ubicación de los recursos requeridos para la correcta ejecución del proyecto

El contratista debe considerar que los recursos y estructura deben ser flexibles sujeto al cumplimiento de los ANS.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Modelo de Gobierno	EL CONTRATISTA implementará y desarrollará el siguiente modelo de gobierno con la periodicidad que se relaciona y operará en forma permanente durante la vigencia del contrato:
	1. Comité Ejecutivo de HGM: Periodicidad Mensual: Seguimiento en temas administrativos, financieros y revisar los escalamientos del comité operativo.
	2. Comité Servicio: Periodicidad Mensual: Seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes.
	3. Comité Operativo: Periodicidad 2 a 4 veces al mes: Seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes.
Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU.	EL CONTRATISTA realizará encuestas con periodicidad mensual para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida a los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda. El formulario se desplegará a través de la herramienta. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.
	EL CONTRATISTA realizará encuestas con periodicidad semestral para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida al 30% de los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al HGM relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda. El formulario y la metodología deben ser desarrollados por El contratista en la operación y presentado al HGM para su aprobación. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.
Perfiles Mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda	EL CONTRATISTA garantizará los siguientes perfiles mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda: (estos perfiles mínimos son de carácter obligatorio)
	Perfil del Coordinador de Mesa de Ayuda y de Infraestructura
	Ingeniero de sistemas, electrónico Industrial o afines a las Ingenierías mencionadas, con por lo menos una certificación en ITIL V3. Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de coordinador de mesa de ayuda (mínimo 1000 usuarios).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil del Especialista en Aseguramiento de Calidad:
	Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Industrial o afines a las Ingenierías mencionadas. Con mínimo 2 años de experiencia en gestión de calidad
	Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL, con formación en calidad de procesos.
	Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	
Mantenimiento preventivo	EL CONTRATISTA deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	En caso de que se cree o reubique una oficina, EL CONTRATISTA deberá incluirla dentro del mantenimiento preventivo, siempre y cuando esta sede esté ubicada en perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y no supere en un 5% la cantidad de equipos base del listado "Lista equipos de mantenimiento"
	EL CONTRATISTA programará las visitas de común acuerdo y según la programación aceptada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
	EL CONTRATISTA entregará un formato en el que se indique detalladamente cuales son los puntos a verificar por los técnicos en el mantenimiento, este debe ser avalado por el supervisor del MRE o quien él designe, para garantizar la uniformidad y consistencia en el levantamiento de la información, por todos los técnicos.
	EL CONTRATISTA garantizará que el personal técnico que preste el servicio de Mantenimiento preventivo estará debidamente uniformado e identificado y con excelente presentación para el desempeño de sus funciones (los uniformes o chalecos asignados a este personal solamente deben y pueden tener el logo de EL CONTRATISTA).
	EL CONTRATISTA deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo para la totalidad de los equipos descritos en el cuadro llamado "Lista de equipos de Mantenimiento" de propiedad del HGM y que no cuenten con garantía vigente, para ejecutar un mantenimiento preventivo en el periodo del contrato. Este mantenimiento se programará de común acuerdo con el MRE.
	EL CONTRATISTA se compromete a incluir como mínimo en el mantenimiento preventivo lo siguiente:
	· El técnico deberá realizar una verificación técnica del correcto funcionamiento del equipo, antes de iniciar el mantenimiento preventivo, el cual debe quedar documentado. (procedimiento de apagado seguro)
	· Limpieza externa de todos los elementos de hardware, utilizando materiales apropiados que garanticen su conservación y el correcto funcionamiento de los elementos durante y después del mantenimiento.
	· Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos, tales como: tarjeta madre, disco duro, fuente de potencia, slots, etc. Limpieza interna de las unidades de CD ROM, DVD mediante la utilización de elementos apropiados para la limpieza.
	· Destape y soplado: CPU, monitores (cuando aplique), escáner, Mouse y teclados.
	· Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.
	· Pruebas y verificación de voltaje, tanto de las fuentes de poder, como en los reguladores que la suministran y hacer recomendaciones al supervisor del contrato oportunamente por escrito de las fallas encontradas.
	· Verificación del antivirus: revisar el correcto funcionamiento del antivirus que posee el Fondo Rotatorio del Ministerio; en el evento que el producto no esté funcionando correctamente, se deberá generar un informe al supervisor del contrato para que se tomen las medidas del caso.
Mantenimiento correctivo.	EL CONTRATISTA garantizará que el servicio de mantenimiento correctivo debe incluir como mínimo las siguientes actividades:
	1. Revisión y determinación de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo especificados en la plataforma actual objeto de mantenimiento del presente proceso.
	2. Reemplazo de la parte de hardware defectuoso. Se incluyen revisión y reparación de monitores, siempre y cuando las partes a cambiar estén disponibles en el mercado y que hayan sido aprobados por el MRE de la bolsa de repuestos. De lo contrario se tendrá que cambiar el equipo,

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	previa cotización y aceptación de la misma por parte del Ministerio. Se exceptúan elementos de consumo.
	3. Instalación, reinstalación y configuración de software, suministrado por él, en el caso específico de sustitución de disco duro, el software deberá quedar debidamente instalado, configurado y en correcto funcionamiento por EL CONTRATISTA, así como sus dispositivos anexos.
	4. Verificación del correcto funcionamiento del elemento luego de la intervención técnica.
	5. El tiempo máximo de atención y solución de cualquier problema luego de la solicitud inicial estará acorde con los ANS pactados.
	6. En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud inicial del servicio, EL CONTRATISTA deberá reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad teniendo en cuenta la cantidad de equipos de soporte disponibles por contrato, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio dentro del plazo establecido. La acción correctiva para dejar los equipos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos.
	7. Cuando se requiera retirar un equipo o componente de las instalaciones del MRE, se dispondrá de máximo cinco (5) días hábiles para devolver el equipo o sus partes reparadas y en perfecto estado de funcionamiento.
	8. En la reinstalación de software de los equipos de cómputo o formateo de los mismos, EL CONTRATISTA deberá garantizar la información almacenada en dichos equipos, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato, siempre y cuando el daño no esté asociado a daños en el disco duro del equipo (previa validación técnica). Así como instalar y actualizar las versiones de librerías de sistemas operativos, office, aplicaciones y demás herramientas usadas en el
	9. Los técnicos deberán trasladar los equipos de cómputo de las oficinas a la Dirección de gestión de tecnología e información o hacia las dependencias o sedes, cuando la necesidad lo amerite. El MRE se encargará de suministrar el transporte de estos equipos a las sedes.
Personal Técnico	EL CONTRATISTA garantizará que todo el personal técnico atenderá de manera inmediata las instrucciones y recomendaciones realizadas por el supervisor del contrato o quien este delegue, para el correcto funcionamiento del servicio. Toda vez que sean impartidas a través del coordinador de la Mesa de Ayuda del contratista.
	EL CONTRATISTA garantizará que todo el personal técnico atenderá los problemas y servicios de soporte técnico presentados en la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del HGM tanto de hardware como de software.
	EL CONTRATISTA deberá ofrecer de su propiedad un sistema de comunicación avantel o celular para cada uno de los técnicos de soporte en sitio, para cada uno de los técnicos de salas de reuniones, uno para el coordinador de mesa de ayuda (con plan de datos), uno para gestor de calidad, uno para gestor de incidentes y requerimientos, y dos compartidos para los agentes de atención telefónica y deberá entregar al Supervisor del contrato o al que éste designe el listado con los números de contacto.
	El MRE podrá solicitar en forma escrita el cambio del personal del proyecto, previa justificación por parte del supervisor del contrato. El reemplazo deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento, previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente anexo técnico.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL CONTRATISTA garantizará que todos los Agentes de mesa de ayuda (telefónico, en sitio y salas de reuniones) deberá estar debidamente vestido, identificado y con excelente presentación para el desempeño de sus funciones. Los uniformes deben estar identificados solamente con el logo de EL CONTRATISTA.
	El cambio del personal de la Mesa de ayuda por parte del contratista, será concertado con el HGM. y se debe realizar de forma gradual en grupos no mayores a tres (3) personas durante el mes.
Administración	El contratista debe proporcionar al Hospital la administración por gestión de procesos, indicadores, mejoramiento continuo, gestión de reportes, gestión de cumplimiento de indicadores de gestión de personal y cambios. Así mismo evaluar periódicamente los mismos anteriormente mencionados. Este recurso como apoyo a la gestión del Líder del proceso de TIC del Hospital
	El contratista, después del mes de transición del servicio, realizará un diagnóstico del estado de los procesos y sus propuestas de mejoramiento para que se pueda cumplir con la metodología ITIL. En este diagnóstico, incluirá la revisión del licenciamiento actual y generará las recomendaciones necesarias.
	El contratista se compromete que al finalizar el periodo de contratación realizará la entrega del servicio al nuevo contratante, con toda la documentación sobre el estado de los procesos, el inventario de software, el estado y configuración de servidores, redes y telefonía. Así mismo, si los hubiere, el avance de los proyectos, planes de mejoramiento, en general todo lo necesario para que el Hospital no se vea afectado en la continuidad de la operación de los procesos a su cargo.
	Los 10 primeros días calendario de cada mes el contratista deberá entregar al supervisor del contrato un reporte de operación de la mesa de servicio, tal informe refleja el comportamiento de la operación durante el mes anterior, el análisis de las cifras y su respectivo mejoramiento si se amerita citará a una reunión mensual, en la cual se tratarán temas relacionados con el servicio, quejas, reclamos y solicitudes, adicionalmente se realizará una revisión exhaustiva del efectivo cumplimiento de los indicadores (ANS).
	BOLSA DE REPUESTOS
Suministro de repuestos	El contratista deberá incluir una bolsa de recursos mensual que el HGM podrá utilizar para atender necesidades de repuestos, contratación de horas de soporte especializado, recursos adicionales, equipos de soporte adicionales, horas de consultoría, actualización de la herramienta de gestión.
	EL CONTRATISTA deberá proveer los repuestos nuevos de acuerdo con los requerimientos del HGM y el valor se transferirá mensualmente.
	Se garantizará que cuando se considere conveniente el reemplazo de una parte, de ésta se realizará un diagnostico en forma coordinada entre el HGM y el Coordinador de la Mesa de Ayuda y si se concluye que por su deterioro como consecuencia del uso normal requiere ser cambiada o adicionada se incluirá dicho repuesto (memorias - discos duros, etc.), ya cotizado en la lista de repuestos. En caso que no esté, deberá cotizarse y presentarse para su correspondiente aprobación.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL CONTRATISTA garantizará que las partes que allí se reemplacen deben ser iguales o de superiores características a las que tiene el equipo instalado garantizando su perfecto funcionamiento.
	EL CONTRATISTA garantizará que el tiempo de entrega de repuestos que hacen parte del "LISTADO DE REPUESTOS" será de cinco (5) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de requerimiento y en caso de que el repuesto sea de difícil consecución, se deberá informar por escrito al supervisor del HGM, justificando la fecha de entrega, quien determinará si se puede otorgar el tiempo solicitado por EL CONTRATISTA.
Soporte Técnico a Usuarios finales.	EL CONTRATISTA deberá garantizar que proveerá el apoyo en el servicio de soporte técnico en aspectos informáticos que involucren herramientas de ofimática y conexiones a los sistemas de información, para resolver las solicitudes de los usuarios del HGM.
	EL CONTRATISTA brindará apoyo técnico a los usuarios en el traslado, instalación, conexión, configuración, fallas y pruebas de equipos de proyección, requeridas en los salones u oficinas de EL HGM para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.
	EL CONTRATISTA garantizará que el personal técnico atenderá los problemas, incidentes y servicios de soporte técnico tanto de hardware como de software presentados en la plataforma actual objeto de mantenimiento.
	EL CONTRATISTA garantizará que los técnicos deberán realizar soporte técnico a la totalidad de equipos de cómputo (computadores, portátiles, tablets) de propiedad del HGM.
	EL CONTRATISTA garantizará que el personal técnico deberá acogerse a los procesos y procedimientos establecidos en el Área de Mesa de Ayuda y en general a los de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del HGM, así como proponer mejora de los mismos para optimizar la prestación del servicio a los usuarios finales.
	EL CONTRATISTA a través del Coordinador de la Mesa de Ayuda Y Coordinador de Infraestructura deberá recibir durante la primera reunión de ejecución del anexo para su uso y custodia un inventario general de equipos de cómputo, periféricos y equipos audiovisuales de propiedad del Ministerio que utilizará diariamente para el desempeño de sus funciones. Dicho inventario estará a cargo y será responsabilidad de EL CONTRATISTA y en caso de pérdida, EL CONTRATISTA deberá reponer los mismos.
Software de Soporte del servicio (Mesa de Ayuda y Control de Inventarios)	EL CONTRATISTA deberá levantar y registrar la siguiente información:
	Hoja de vida de los equipos: Durante el mantenimiento preventivo, se debe realizar el levantamiento del inventario general para la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del HGM tanto de hardware como de software, revisando y registrando la información según instrucciones del supervisor.
	En la medida que se vaya ejecutando las actividades de mantenimiento, se levantará y registrará la información del inventario.
	EL CONTRATISTA garantizará que, durante la ejecución del contrato, mantendrá el registro y actualización del inventario individual de cada máquina en el software de control de inventario de hardware y software que tiene el HGM para tal fin. La cantidad de equipos dependerá de las licencias con que cuente el HGM del Software para este fin. Cada mese se elaborará un informe de inventario y se presentará al HGM.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL CONTRATISTA debe garantizar que el personal técnico presentado para este proyecto ha recibido previamente capacitación en el manejo del software de mesa de ayuda y de control de inventario de hardware y software de ARANDA o la herramienta que designe el Ministerio, según lo especificado en los items relacionado con los perfiles del presente anexo técnico.
Equipos de soporte	EL CONTRATISTA deberá ofrecer equipos de soporte de su propiedad como stock de la operación, los cuales enviará a las dependencias del MRE en donde sean requeridos. Estos equipos se devolverán a EL CONTRATISTA a la terminación del contrato. La cantidad de equipos de soporte no podrá exceder la cantidad de 12 equipos; si llegase a superar la necesidad, El contratista cotizará la reposición del equipo y presentará la cotización para su correspondiente aprobación.
	EL CONTRATISTA garantizará que los equipos de soporte relacionados a continuación sean independientes a los que requieran los técnicos para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato:
	La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del MRE Ministerio de Relaciones Exteriores son:
	Seis (6) computadores: con las siguientes características mínimas: Procesador Intel Core i5-2400 de 3.10 GHz o superior respectivamente, 4 GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, teclado, unidad DVD de lectura y escritura, tarjeta de red Ethernet 1000, con conector RJ45. Monitor LCD. Puertos USB.
	Tres (3) computadores: con las siguientes características mínimas: Procesador Intel Core i7-4700 de 2.7 GHz o superior respectivamente, 4 GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, teclado. unidad DVD de lectura y escritura, tarjeta de red Ethernet 1000, con conector RJ45. Monitor LCD. Puertos USB.
	Tres (3) Portátiles CORE I5 Quinta generación, 500gb, RAM 4GB, Disco duro de 500 GB, Mouse, Teclado, Unidad DVD de lectura y escritura, red ethernet 1000, con conector RJ45, Puertos USB 3.0 y HDMI
	Durante la ejecución del contrato se deberá actualizar tecnológicamente estos equipos y/o reemplazarlos por nueva tecnología, a solicitud del MRE.
	EL CONTRATISTA será responsable por el licenciamiento del software de los equipos de soporte, tanto del sistema operativo como del office y antivirus.
	Este software deberá ser compatible con el software estándar del MRE.
	Nota: EL CONTRATISTA, deberá suministrar los equipos de cómputo y los dispositivos que requiera el personal de soporte, relacionado en el numeral **Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda**, para garantizar las actividades propias de la ejecución del contrato.
	EL MRE podrá retirar algún(os) equipo(s) de cómputo y/o periféricos del servicio de mantenimiento contratado por un periodo de tiempo definido o indefinidamente. Así mismo podrá adicionar algún(os) equipos(os) y/o periféricos para que sean cubiertos por el contrato a celebrar. En cualquiera de estos dos casos se transferirá en el mes correspondiente, únicamente, por el número de equipos y/o periféricos en producción a los que se les preste el servicio de mantenimiento. El valor de la adición y/o retiro de los equipos se tomará de acuerdo al valor cotizado

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Cuando un elemento sea retirado por personal de EL CONTRATISTA, se debe diligenciar el formato establecido por el MRE para dicho fin.

32. En la hoja **"cumplimiento términos y condiciones"** del Anexo No. 11 de los pliegos de condiciones, se deben diligenciar las columnas CUMPLE y No. DE FOLIO (DE LA PROPUESTA). Ningún ítem puede quedar sin diligenciar ya sea la columna cumple o No. de folio (de la propuesta)

27. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

La propuesta deberá ser radicada en la Oficina de Administración de Documentos del Hospital, ubicada en el primer piso de las Instalaciones de la Institución, hasta el día treinta (30) de Enero de 2020 a las 10:00.00 a.m., fecha y hora en la cual se realizará el cierre para la entrega de la propuesta.

El interesado deberá presentar la propuesta en sobre sellado, en original y una copia por separado debidamente foliados, indicando en cada uno de ellos si es el original o copia respectivamente. La copia deberá contener los mismos documentos del original, en caso de discrepancias entre la copia y el original, primará este último, sobre aquella.

El original y la copia deberán ser entregados dentro del plazo establecido para el cierre de entrega de la propuesta.

La propuesta deberá presentarse en Idioma Español.

El original y la copia deberán ser entregados foliados (Numerados tanto el original como la copia).

El original y la copia deberán ser entregados en dos (2) sobres separados (Original y copia). Los sobres deben estar cerrados, sellados y rotulados de la siguiente manera:

En cada sobre se hará constar claramente el nombre del oferente y su dirección comercial, y se dirigirá en la siguiente forma:

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN
Carrera 48 No 32-102
Medellín
PROPUESTA
CONVOCATORIA PRIVADA DE 2020
OBJETO: (Transcribir el objeto del proceso de convocatoria privada)
ORIGINAL
COPIA

Los costos que se originen por la preparación y presentación de la propuesta serán por cuenta del interesado.