Clasificación del bien o servicio	80101600 Gerencia de Proyectos 81111800 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas. 81112200 Mantenimiento y soporte de software 81112300 Mantenimiento y soporte de hardware de computador
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**MESA DE SERVICIOS**
Calidad	La mesa de servicios debe garantizar la prestación del servicio las 24 horas, por los siete (7) días de la semana, de acuerdo con la malla de turnos definida para los agentes de mesa del nivel I que soportarán la atención del servicio solicitado por los usuarios de la Fiscalía General de la Nación. La mesa de servicios, a través del soporte técnico en sitio debe garantizar la puesta en funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad y los que se adquieran durante la vigencia del contrato, y el servicio de bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo, manteniendo actualizada la gestión realizada por cada uno de los servicios, a través de la herramienta de gestión provista por la entidad, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos.
Generalidades	**GENERALIDADES** La Fiscalía General de la Nación, requiere contratar el servicio de mesa de servicios para la atención de los usuarios de la Entidad, la cual se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes y requerimientos, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de la herramienta de gestión provista por la entidad, gestionando las siguientes actividades: • Manejo de incidentes y requerimientos. • Gestión de la base de conocimiento • Manejo de problemas • Control y gestión de cambios • Medición de niveles de servicio y operación (tablero de control) • Gestión de configuración • Gestión de activos • Autenticación de los usuarios con el directorio activo de la Entidad • Alertas de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación • Atención de requerimientos • Servicio de bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo para equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que se adquieran durante la vigencia del contrato, ubicados en cada una de las sedes en donde la Fiscalía General de la Nación hace presencia. La Fiscalía General de la Nación deberá contar con una mesa de servicios especializada para todos los usuarios de los Servicios de TI y aquellos que la Entidad requiera, quienes, de manera estandarizada, a través de los canales dispuestos podrán registrar sus solicitudes de servicio. La mesa de servicios se encargará de todo lo concerniente a la gestión de las solicitudes que los usuarios reporten, de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

<table>
<tr><td></td><td>contratación, como cualquier incidente asociado a las herramientas informáticas que opera la entidad, utilizando la herramienta de gestión DEXON.</td></tr>
<tr><td>Requisitos generales</td><td>MESA DE SERVICIOS, DE ACUERDO CON LA FICHA TÉCNICA.

<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO</th><th>UNIDAD DE MEDIDA</th><th>NECESIDAD REAL</th><th>CANTIDAD POR ADQUIRIR SEGÚN ESTUDIO DE MERCADO</th><th>CANTIDAD PENDIENTE POR ADQUIRIR</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Gerente de Proyecto</td><td>Persona</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Coordinador mesa de servicios.</td><td>Persona</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Agente de mesa de servicios</td><td>Persona</td><td>25</td><td>25</td><td>0</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Personal técnico y operación en sitio</td><td>Persona</td><td>137</td><td>137</td><td>0</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Actualización de los equipos de cómputo.</td><td>Servicio</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Requisitos específicos</td><td>REQUISITOS ESPECÍFICOS

• Mesa de Servicios.

Es la encargada de proveer a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación un único canal de comunicación mediante el cual se recibe registra, clasifica, gestiona, soluciona, monitorea y controla las solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas relacionados con el uso y servicios de TI de la Entidad.

De igual manera, proveerá el apoyo a las áreas que cuentan con servicios en operación en la herramienta de gestión, tales como: Gestión Documental y Administración de sedes, en cuanto al soporte de primer y segundo nivel, así como todos a aquellos nuevos servicios que se implementen durante la ejecución del contrato.

Es importante que el contratista garantice el cumplimiento de la prestación del servicio en el marco de las buenas prácticas de ITIL en su última versión, con los siguientes requerimientos técnicos:

A) <u>UBICACIÓN DE LOS AGENTES DE MESA:</u>

La mesa de servicios estará ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá, o en municipios aledaños como Mosquera, Funza, Madrid, Chía, Cajicá y Cota, garantizando la seguridad de la información y la infraestructura física y tecnológica necesaria (Hardware, Software y conectividad) para el acceso a la herramienta de gestión que disponga la Fiscalia General de la Nación.

b) Horario de atención: Para los agentes de Mesa será 7x24.

c) Medios de contacto de la mesa de servicios para la recepción de las solicitudes de servicio:</td></tr>
</table>

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Línea telefónica 018000, servicio que estará a cargo del contratista.
- Sitio Web (enlazado a la intranet - Fiscalnet) a cargo de la entidad.
- Correo Electrónico en el dominio de la Fiscalía General de la Nación, a cargo de la entidad.
- Marcación corta (extensión 5500 de la plataforma de telefonía de la entidad), la conexión y operación de la línea estará a cargo del contratista.
- Línea Celular, requerido a cargo del contratista.
- Línea fija a Nivel Nacional, requerido a cargo del contratista.
- El contratista debe suministrar un canal dedicado con redundancia, que cumpla con:
    - Una capacidad mínima 20 Mbps sin reuso.
    - Configuración de ACL como mecanismo de protección.
    - Conectividad con la mesa de servicios.
    - Conexión entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios.
    - Conexión con una plataforma de trocal SIP, con la debida configuración.
- Configurar un canal de backup en internet por medio de una VPN site to site, entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios.

UBICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y OPERACIÓN EN SITIO:

Este personal estará ubicada en cada una de las sedes, en las cuales se debe prestar el servicio de soporte, para lo cual la FGN, proveerá un puesto de trabajo, no obstante el contratista deberá suministrar la respectiva silla.

a) Horarios para los técnicos de soporte en sitio:

El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y estarán ubicados en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación en las seccionales y para la sede de Bunker del nivel central en Bogotá, el contratista deberá garantizar el servicio de soporte en sitio entre las 7:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. de lunes a viernes.

Los sábados, domingos y festivos el contratista deberá garantizar la disponibilidad de un (1) técnico de soporte en las sedes donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación cuando se requiera la prestación del servicio, previa notificación por parte de la supervisión del contrato o a quien esta delegue, los cuales harán parte de los 137 técnicos de soporte en sitio. Los costos que se generen producto del desplazamiento del técnico de soporte en sitio deberán ser asumidos por el contratista.

Para la Seccional Huila, el horario de atención será a partir de las 7:00 am hasta las 6:00 pm.

La distribución de los técnicos de soporte en sitio requeridos será la siguiente:

Regional	Seccional	Distribución de Técnicos
CARIBE	Atlántico	3
	Bolivar	3
	Cesar	2

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	La Guajira	2
	Magdalena	2
	San Andres	1
CENTRAL	Amazonas	1
	Bogotá	16
	Boyacá	5
	Cundinamarca	7
CENTRO SUR	Caquetá	2
	Huila	4
	Putumayo	2
	Tolima	4
EJE CAFETERO	Caldas	2
	Quindio	2
	Risaralda	2
	Choco	2
NIVEL CENTRAL	Nivel Central	22
NOR OCCIDENTE	Antioquia	5
	Arauca	1
	Cordoba	2
	Medellín	6
	Sucre	2
NOR ORIENTE	Magdalena Medio	2
	Norte De Santander	3
	Santander	5
ORINOQUIA	Casanare	2
	Guaviare	1
	Meta	7
	Guainía -Vaupés	0
	Vichada	0
PACIFICO	Cali	6
	Cauca	3
	Nariño	4
	Valle Del Cauca	4
	Total General	137

Tabla No. 1. Distribución de Técnicos de Soporte en Sitio

Se precisa que, la distribución de los técnicos de soporte en sitio podrá ser objeto de modificación, durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta las necesidades del servicio requerido por la Fiscalía General de la Nación.

La prestación del servicio deberá estar soportada en la Herramienta de Gestión DEXON y deberá tenerse en cuenta los tiempos establecidos para la solución de los casos en cada uno de los niveles.

La mesa de servicios deberá contar con los siguientes niveles de soporte:

- Nivel I

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Es el soporte básico. Pertenecen a este nivel los requerimientos e incidentes cuyas soluciones deben ser dadas inmediatamente por los agentes de la mesa de servicios al servidor y/o usuario, con la apertura o registro de un caso, su correspondiente diagnóstico y verificación de asignación (soporte en sitio o resolutor especializado). El servicio de soporte de primer nivel deberá ser prestado a todos los activos informáticos de propiedad y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, al igual que a todo el software de Sistema Operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la FGN. **- Nivel II** Es el soporte intermedio en sitio. Pertenecen a este nivel los casos cuyas soluciones técnicas no puedan ser resueltas por los agentes de la mesa de servicios, pero si deben ser resueltas por los técnicos de soporte en sitio del contratista, prestado a todos los activos informáticos de propiedad de la Entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato, al igual que a todo el software de Sistema Operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la entidad, de no ser solucionado el caso deberá ser devuelto a la mesa de servicio para que sea reasignado al resolutor especializado de acuerdo con el diagnóstico. **- Nivel III** Es el soporte avanzado (resolutor especializado). Pertenecen a este nivel los casos cuyas soluciones no puedan ser resueltas por los técnicos de soporte en sitio del contratista, los cuales debe ser escalados al personal especialista del contratista o a funcionarios de la entidad o a terceros contratistas de la Fiscalía General de la Nación, tales como: contratistas que prestan servicios de infraestructura, plataforma base de TIC, fabricantes y/o demás proveedores de servicios de la entidad. Estos casos generalmente están relacionados con la gestión de conectividad WAN o LAN, garantías de los equipos tecnológicos, sistemas de información misionales y de apoyo, entre otros. • **CONDICIONES GENERALES DE LA MESA DE SERVICIOS.** A continuación, se relacionan las condiciones generales de los servicios tecnológicos que debe disponer la mesa de servicios para la Fiscalía General de la Nación: • Garantizar, entre otros, un servicio de soporte técnico a los servicios de TI de la Entidad a través de los canales de comunicación establecidos para su prestación, de manera personalizada para todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación. • Realizar la divulgación del proyecto, de forma trimestral, que permita a los servidores de la Fiscalía General de la Nación conocer acerca del servicio contratado y el alcance del proyecto. La difusión se debe realizar a través de correo electrónico institucional, Intranet, boletines, piezas gráficas, así como los medios y elementos de los cuales disponga la Fiscalía General de la Nación. • Generar cultura mediante los medios de comunicación de la Fiscalía, como correo electrónico, intranet, entre otros hacia el usuario para identificar la mesa de servicios como único punto de contacto. • Brindar soporte en sitio a la plataforma de TI de la Entidad y disponer de técnicos en sitio que garanticen la prestación del servicio según los

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	ANS pactados en la ficha técnica No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). • Notificar y realizar el seguimiento de las solicitudes de servicios realizadas por los usuarios. • La herramienta de gestión DEXON cuenta con el licenciamiento necesario para desarrollar las funcionalidades de control remoto, gestión de activos, base de datos de conocimiento (CMDB), registro, solución de casos y reportes entre otros, cuyas solicitudes de parametrización, configuración y actualización serán solicitadas por el contratista para el presente proyecto, previo aval de la supervisión del contrato y desarrolladas e implementadas con el apoyo del soporte del fabricante DEXON • La FGN cuenta con la herramienta de gestión DEXON, con soporte vigente por parte del fabricante, frente a lo cual el contratista podrá hacer uso de dicha herramienta de gestión. así, mismo la FGN suministrá al personal que disponga el contratista las respectivas licencias de uso. • La herramienta de gestión Dexon se encuentra integrada con la plataforma de correo electrónico, portal web (Fiscalnet) y chatbot con excepción del canal telefónico. • Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y requerimientos reportados por los servidores de la Fiscalía General de la Nación. Estas solicitudes de servicio deben ser documentadas en su totalidad y registradas en DEXON . • Brindar soporte técnico a las herramientas de usuario final y a todos los equipos de cómputo, impresoras, escáner y plotter de propiedad de la entidad y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación (Sistema Operativo, ofimática, correo electrónico, antivirus, entre otros). • El Contratista debe garantizar el pago de salarios, prestaciones, viáticos, transporte, de acuerdo con los valores ofertados respetando los mínimos legales. • Instalar, configurar y actualizar a las versiones el software operativo, ofimática, antivirus y otro software que sea de apoyo para la operación de los funcionarios, conforme a las recomendaciones realizadas por el contratista y las aprobaciones realizadas por la supervisión del contrato y el Grupo de seguridad de la FGN. • Instalar, configurar y actualizar versiones del software Misional, especializado y de Apoyo de la Fiscalía General de la Nación que estén instalados en los equipos de cómputo de usuario final. • Administrar la configuración de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación. • Presentar los reportes a través de la plataforma DEXON, conceptos e informes que en el marco del objeto del Contrato sean solicitados por la Fiscalía General de la Nación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. • Instalar y configurar los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que se adquieran en la vigencia del contrato. • Los computadores que sean devueltos al almacén, a la supervisión o asignados a otros usuarios se les deberá realizar el borrado seguro a los discos duros y restablecer la configuración con la imagen aprobada por la supervisión del contrato, previo registro del caso en la mesa de servicios para la documentación de este. • Realizar el borrado seguro a los discos duros de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que se adquieran durante el tiempo de ejecución del presente contrato, para los casos de daño o cambio de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	disco duro y cuando se reasigna el equipo a otro servidor, realizando las siguientes actividades: ○ Documentar el procedimiento de borrado seguro a desarrollar en el contrato, el cual será aprobado por la supervisión de este. ○ El contratista deberá realizar la transferencia de conocimiento a los técnicos de soporte en sitio en el manejo del software de borrado de uso ofertado. ○ Previo al inicio del borrado seguro, el contratista debe realizar la copia de la información del disco duro del equipo. En caso de requerirse, el contratista debe efectuar la recuperación de información solicitada por el usuario para incluirlo en la copia de información. ○ Realizar el borrado seguro de la información del equipo de acuerdo con el procedimiento aprobado. Para esto deberá utilizar un software de borrado seguro (tres pasadas) que cumpla como mínimo con el método de borrado seguro de Dod 5220.22-M. Utilizar el borrado seguro, cada vez que se cambie o retire el disco duro del equipo de cómputo, por falla o en su defecto por daño. ○ Restaurar la última imagen de disco aprobada (actualizada) y la información del usuario si se requiere. ○ Esta actividad debe quedar registrada mediante acta de borrado seguro del disco duro en el formato dispuesto por la Fiscalía General de la Nación, la cual deberá suscribirse por parte del funcionario responsable del equipo de cómputo y la persona designada por el contratista. • Gestionar los Comités de Cambios según lo estipula ITIL, con reuniones permanentes entre la supervisión, Jefes de Departamento de la Subdirección TIC de la Fiscalía General de la Nación y el contratista para el caso en el que se impacte el servicio generando indisponibilidades. • Presentar un plan trimestral de mejoramiento de los servicios de TI, con el fin de ofrecer de primera mano un servicio con calidad a los casos que se le presentan a los servidores, según la estadística de los servicios requeridos frecuentemente. • Gestionar el registro centralizado que contenga una base de conocimiento en la herramienta de gestión provista por la entidad, cuya parametrización, configuración, actualización estarán a cargo del contratista para el presente proyecto, para lo cual la FGN articulará el apoyo del soporte del fabricante de la herramienta de gestión, permitiendo optimizar la resolución de casos por parte de los integrantes de la mesa de servicios. • Gestionar las garantías de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que se adquieran en la vigencia del contrato, realizando los trámites para la solución de la falla y correcto funcionamiento ante los diferentes fabricantes o proveedores e informando a la supervisión del contrato. • Crear y ejecutar planes de mejoramiento basados en los indicadores de gestión mensuales, la identificación de problemas e informes de servicio basados en encuestas de satisfacción a usuarios y solución de los casos (en la herramienta de gestión provista por la entidad, cuya parametrización y configuración serán a cargo del contratista en el presente proyecto con el apoyo del soporte del fabricante de la herramienta) con el fin de mejorar los servicios, los cuales deben estar debidamente aprobados por la supervisión.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• Actualizar y controlar permanentemente el inventario de los activos de TI (hardware y software) de propiedad de la entidad documentando el 100% de las bajas, cambio de partes, asignaciones y reasignaciones de equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación en la herramienta DEXON, cuyas solicitudes de parametrización, configuración, actualización serán solicitadas por el contratista previo aval de la supervisión del contrato y desarrolladas e implementadas con el apoyo del soporte del fabricante DEXON • Realizar informes mensuales de seguimiento de actividades clasificando por solicitudes e incidentes y categorización de los servicios, de acuerdo con lo establecido en el catálogo de servicios de la entidad, cumpliendo con los ANS para ser verificados por la Supervisión del Contrato. • Atender consultas técnicas de mantenimiento correctivo para los equipos propios de la entidad de acuerdo con la ficha técnica No. 2. Mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos, reportes de fallas, movimiento y/o instalación de repuestos y retiro de elementos defectuosos, los cuales serán reemplazados, instalados y/o configurados y dejados en operación. Estas novedades deben ser registradas en la herramienta de gestión del servicio provista por la entidad. • Garantizar el soporte telefónico en sitio para solicitudes especializadas (segundo nivel) o problemas que los agentes de mesa de servicios no puedan solucionar. • Realizar cuando sea necesario el soporte por control remoto para las solicitudes especializadas o problemas que puedan ser atendidos por los agentes y técnicos de soporte en sitio mediante la herramienta de gestión DEXON. Para desarrollar esta actividad, el contratista deberá informar a la supervisión del contrato de los controles de seguridad de la información conforme a la política de seguridad de la información de la entidad en la resolución No.04004 de 2013 con el fin de mantener la confidencialidad e integridad de la información de los usuarios a quienes se les realice el soporte por control remoto. • Configurar las direcciones IP tanto en los equipos de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato en caso de requerirse. • Instalar, configurar y brindar soporte, sobre todos los programas de software instalados en los equipos de usuario final, bien sea de terceros puestos a disposición de los usuarios, o los desarrollados al interior de la Entidad, que sean definidos por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lo cual la entidad facilitará los medios respectivos. • Llevar el registro y control de todo el software que posee la entidad, mediante la herramienta de gestión provista por la entidad la cual debe ser parametrizada y configurada por el contratista para el presente proyecto, con el soporte del fabricante de la herramienta. • Informar mensualmente sobre el número de instalaciones que existen para cada uno de los programas licenciados y libre encontrados en los equipos a nivel nacional y realizar un cruce del licenciamiento que tiene la Entidad versus el licenciamiento instalado. Con base en ello, se programará en coordinación con la supervisión, la desinstalación y eliminación del software no autorizado dentro del plazo establecido y en horas no hábiles o por convenir, evitando interferir con el cumplimiento de las funciones normales del usuario que tiene asignado el equipo. • Controlar a través de DEXON la generación de eventos y/o alarmas respecto al retiro de partes del equipo de cómputo, tales como: discos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	duros, memorias, y procesadores, entre otros e informar a la supervisión del contrato mensualmente. • Gestionar, a través de la herramienta DEXON, el despliegue de software de terceros de acuerdo con los requerimientos de la Fiscalía General de la Nación. Estos agentes podrán ser instalados en equipos de cómputo, que indique la Supervisión del Contrato. • Presentar mensualmente reporte que incluya los incidentes y requerimientos radicados, solucionados en el tiempo y fuera del tiempo, escalados y pendientes de solución por cada uno de los técnicos de servicio de la mesa, según lo establecido en los respectivos ANS. • Realizar la activación a través de la herramienta DEXON los equipos de cómputo de la entidad la solución de Geolocalización embebida en el Sistema Operativo Windows. • Configurar en la herramienta de gestión DEXON, el acceso a la imagen de la hoja de vida de cada equipo de cómputo entregado y desinstalado (CMDB). • Presentar mensualmente al servidor de la Subdirección de Tecnologías quien fungirá como gestor de bolsa de repuestos la bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final. • Realizar actualizaciones al inventario validado en sitio todos los equipos de cómputo, impresoras, escáner y plotters y el software licenciado de la entidad y registrarlos y actualizarlos en la CMDB de la herramienta DEXON, presentado un informe de avance trimestralmente, a la supervisión del contrato. • Realizar el cargue de la información de cada equipo de cómputo que no se encuentren registrados en la herramienta de gestión DEXON, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO, esto de manera digital en el almacenamiento central, espacio dispuesto por la Fiscalía General de la Nación. • Diseñar, implementar y poner a disposición de la Entidad, herramientas (tablero de control) que permitan realizar monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así: a. Llamadas en espera b. Tiempos de espera c. Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo). d. Tiempos de las llamadas e. Número de llamadas perdidas f. Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente g. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea; h. Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios. • Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos de acuerdo con lo establecido en la ficha N° 2 Mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos. • Realizar actividades para garantizar la operación de los equipos tecnológicos de la entidad, mediante una la limpieza interna y externa como mínimo de estos, de acuerdo con la solicitud de la supervisión del contrato, para casos excepcionales. Esta actividad no requiere de cambio de componentes para el funcionamiento de los equipos. • Atender los casos que se generen para el servicio de impresión, validando el estado de los consumibles y estado operativo de los equipos para que el servidor designado por parte de la Subdirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones autorice la entrega

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	del consumible al servidor en el almacén de la Fiscalía General de la Nación. • Realizar el soporte técnico de primer nivel al servicio de telefonía de la entidad. **1.1 Gestión de puestos de trabajo, equipos de cómputo y software.** Comprende la administración integral de la plataforma de usuario final, e incluye: • Instalación, configuración y soporte en los servicios requeridos a los equipos de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato, así como los traslados en la sede, entre sedes y seccionales, cambios y reinstalaciones de estos, sin costo adicional para la entidad, garantizando que los traslados de los equipos se realicen mediante una logística de trasporte por remesa, traslado entre sedes u otros casos. Embalaje (cajas, plásticos, bolsas de seguridad). Determinar la empresa que realizará los envíos o en su defecto si el mismo contratista realizará los traslados de forma segura. • Configurar en los equipos de cómputo, la interfaz de red, dominio, impresoras asociadas, antivirus, agente Dexon, Ofimática, aplicativos autorizados por parte de la entidad. • El contratista creará y/o mantendrá actualizada la información (hoja de vida) de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato en la herramienta de gestión provista por la entidad de acuerdo con el formato establecido por la Fiscalía General de la Nación. • El Contratista deberá validar las versiones y funcionamiento del software instalado en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato, de acuerdo con el licenciamiento de la Fiscalía General de la Nación. • El contratista deberá con base en las políticas de seguridad de la información y el manual de implementación del sistema de gestión de seguridad de la información y seguridad digital de la entidad, desinstalar el software no autorizado. • Verificar que el software instalado en los equipos de cómputo cuente con el licenciamiento y/o la autorización por parte del Departamento de Arquitectura de TI y el Grupo de Seguridad de la información de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Como producto de estas actividades, el contratista deberá realizar los informes del caso en los tiempos a convenir con la supervisión del contrato. • Si el contratista requiere instalar software en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato, será el directo y único responsable del adecuado licenciamiento y soporte de este, así como el cumplimiento de las normas aplicables a derechos de autor, y demostrará que no interfiere con las aplicaciones estándar por parte de la Entidad, ni afecta negativamente o degrada la operación del equipo, con el fin de obtener la autorización formal necesaria por parte de la supervisión. • Para verificar la calidad de la información registrada por el Contratista en la herramienta de gestión DEXON, con respecto al registro de los inventarios actuales y nuevos tanto del hardware como del software, se debe remitir un informe a la supervisión del contrato respecto a la calidad de la información registrada con una periodicidad trimestral, validando la base acordada con la supervisión.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• Planear, preparar, actualizar, controlar y ejecutar los procedimientos necesarios para las actualizaciones de software o de sus nuevas versiones en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que se adquieran en la vigencia del presente contrato, en coordinación con el área de Soporte de la Fiscalía General de la Nación y la supervisión. Como mínimo se deben realizar las siguientes tareas: A. Llevar a cabo las distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo de la entidad. B. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de actualización. • El contratista en conjunto con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones construirá y definirá trimestralmente las imágenes que deberán ser desplegadas en cada uno de los equipos de cómputo. Para ello, se deben tener en cuenta algunas configuraciones específicas requeridas por el usuario final para el desarrollo de sus funciones. Para las imágenes a configurar se deberá validar lo siguiente: **Sistema Operativo.** Windows 10 u 11 profesional o última versión, licenciado a 64 bits, último compilado, Es importante que los aplicativos que se ejecutan en la Entidad, deben quedar configurados y en operación tanto en el sistema operativo como con los exploradores. Información de detalle que será entregada por la supervisión del Contrato. **Software Antivirus.** El Contratista deberá realizar la instalación del agente de antivirus en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, en el evento de reinstalación del equipo el cual será suministrado por la Fiscalía General de la Nación. El contratista debe asegurar el funcionamiento y las actualizaciones que se requieran para la protección de los equipos ante los ataques de virus, malware y vulnerabilidades de seguridad a las que puedan ser expuestos. La actualización y validación del funcionamiento del Antivirus en los equipos de propiedad debe realizarse durante el tiempo de ejecución del contrato. **Software Ofimática.** Corresponde a la suite de Google Workspace, la cual será suministrada por la Fiscalía General de la Nación. Adicionalmente Acrobat Reader, Mozilla Firefox, Microsoft EDGE y Google Chrome en sus últimas versiones. Lo anterior en cada uno de los equipos de cómputo objeto del presente proceso de contratación. **Agente Dexon de la herramienta de Gestión.** Actualmente la entidad cuenta con el paquete del software DEXON, para lo cual el contratista debe garantizar por su instalación y actualización en los equipos de cómputo de la Fiscalía General de la Nación. • Registrar en formato digital las actas de entrega e instalación de los equipos cuando se presenten traslados o asignaciones en el formato dispuesto por la Fiscalía General de la Nación (el cual será entregado por la Supervisión del contrato) y remitirlas mediante correo electrónico al funcionario en cumplimiento de la política de cero papel para que este último valide la información consignada en ésta y la apruebe a vuelta de correo electrónico. • Revisar y validar que la información de las actas de entrega e instalación de los equipos de cómputo que sean objeto de traslado asignación entre otros no presenten inconsistencias tales como seriales, y componentes de hardware, accesorios o datos de usuario.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• Para la migración de información en los equipos de cómputo, se debe tener en cuenta los instructivos y procedimientos que se acuerden conjuntamente entre el contratista y la supervisión para la actividad de migración de información con borrado seguro, se debe asegurar que se traslade o copie el 100% de la información del equipo origen al equipo destino por traslado, nueva asignación del equipo, entre otros, con herramientas que no impliquen destapar los equipos o extraer los discos duros para colocarlos como esclavos. Los equipos de cómputo de propiedad de la entidad tienen en promedio un disco duro de 500GB. En caso de que se requiera hacer Downgrade del sistema operativo Windows 10 u 11 profesional, el contratista deberá crear la máquina virtual correspondiente, para el caso de aplicaciones que lo requieran, con el previo visto bueno de la Supervisión del Contrato. Es importante que los aplicativos que se ejecutan en la Entidad, deben quedar configurados y en operación tanto en el sistema operativo como con los exploradores. **Nota:** La Fiscalía General de la Nación entregará al Contratista los procedimientos e instructivos relacionados con la instalación y configuración de aplicativos misionales y de apoyo, herramientas y/o software especializado, diferentes a Sistema Operativo, Ofimática o navegadores, que requieran ser instalados en los equipos de cómputo de la entidad para el desarrollo de las actividades de los funcionarios. Dichos procedimientos e instructivos serán acordados y actualizados, de acuerdo con el catálogo de servicios. **1.2 Grabación y consulta de llamadas a la mesa de servicios.** • El contratista debe proveer, instalar y configurar una herramienta de grabación y monitoreo de llamadas la cual debe ser parametrizable en el idioma español en su totalidad. Esta herramienta se brindará como parte del servicio de la mesa, la cual puede ser virtual o física siempre y cuando se garantice los niveles de seguridad de la información de acuerdo con las políticas implementadas por la Entidad. • El contratista debe proveer grabar todas las llamadas y conversaciones que se generen telefónicamente como parte de la prestación del servicio. • El contratista debe proveer y permitir la consulta de las grabaciones telefónicas realizadas y atendidas en la mesa de servicios durante el tiempo de ejecución del contrato. • El contratista debe proveer y disponer de un sistema de almacenamiento que garantice la disponibilidad de la información permanentemente. • Los registros mencionados deben ser entregados al final del contrato a la supervisión del contrato con el fin de que puedan ser consultados con posterioridad. **1.3 Recurso humano de la mesa de servicios**. • Realizar las labores sin alterar las características de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, de forma que no afecten la garantía original de fábrica para aquellos que lo tienen. • Incrementar de manera temporal o definitiva el número de agentes de primer nivel y técnicos de soporte de segundo nivel en sitio, en caso de ser necesario y por necesidades especiales del servicio de la entidad, previa revisión con el supervisor respecto a la gestión del servicio prestado. Lo anterior mediante solicitud formal por parte del supervisor

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	del contrato, la cual se hará con 30 días de antelación con el fin de garantizar el servicio, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal que generan los ahorros de los acuerdos niveles de servicio. • Para los perfiles de gerente de proyecto y coordinador de mesa de servicios, la entrega de las hojas de vida y certificaciones se realizará al momento de la propuesta. • Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio se deberán entregar a la supervisión las hojas de vida del personal que cumplirá con los roles anteriormente mencionados, así como, los títulos de formación, certificaciones de experiencia y de vínculo laboral con la empresa, copias de los títulos o actas de grado y certificaciones que demuestren tanto la experiencia como los cursos realizados. Las hojas de vida deberán ser presentadas a la firma del acta de inicio. **Nota:** El contratista deberá informar a la supervisión con quince (15) días de antelación la novedad del disfrute de vacaciones del personal que haga parte del proyecto, presentando la hoja de vida y los soportes del técnico que hará el reemplazo, así como para los permisos mayores o iguales a tres (3) días. El contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, y formar al personal de Agentes y Técnicos de Soporte en Sitio para adquirir y garantizar las habilidades en las funciones de la Mesa De Servicios a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos diez y seis (16) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se podrá desarrollar en las instalaciones del contratista o de manera virtual. Realizada la actividad, el contratista deberá presentar un informe con los temas tratados y la lista de asistencia de los técnicos que participaron de dicha capacitación. El personal que se relaciona a continuación es el mínimo requerido para el desarrollo y ejecución del proyecto: **1.3.1 Un (1) Gerente de proyecto** **EDUCACIÓN** **Estudios y certificaciones**: • Profesional en Ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior). • Especialización en Gerencia de proyectos o sistemas de información o redes o seguridad o Certificación PMP vigente (Project Management Profesional). • Tarjeta Profesional Vigente y certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente. • Certificado en ITIL Fundación mínimo versión 4. **Experiencia**: Como mínimo cinco (5) años como gerente de proyectos en la implementación o administración de mesas de servicio; ó Como mínimo cinco (5) años como gerente de proyectos en gerencia de recursos tecnológicos. **Tiempo de disponibilidad:**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación ubicada en la Avenida Calle 24 #52-01. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

- Realizar la presentación inicial detallada del modelo de servicio de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL en su última versión para cada proceso y de COBIT en el control, gobierno, continuidad del servicio, mecanismos de comunicación, información en línea, estadísticas, reportes y estrategia de mejoramiento para el cumplimiento de los ANS.
- Gestionar y propender por el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el estudio previo, fichas y anexos técnicos, adendas y el contrato.
- Asistir a las reuniones convocadas por la supervisión y elaborar las actas e informes de seguimiento del proyecto (formato establecido por la Fiscalía General de la Nación) y llevar el control y registro de la documentación que se genere en las reuniones de seguimiento entre la supervisión y el Gerente de Proyecto.
- Recomendar acciones continuamente para la configuración y parametrización de la herramienta de gestión provista por la entidad para la mesa de servicios durante la ejecución del contrato, en conjunto con el fabricante de la solución DEXON y la supervisión del contrato, de acuerdo con las necesidades que surjan durante la ejecución de este último.
- Identificar a través de la herramienta de Gestión DEXON, aquellos incidentes y requerimientos que se generen con mayor frecuencia.
- Planear, desarrollar y ejecutar:
    - Campañas de sensibilización y cultura de TI a los funcionarios de la entidad, que fomenten la utilización del soporte a usuario a través de los medios de atención establecidos como contacto con la mesa de servicio. las campañas serán de manera digital a través de los canales de comunicación que dispone la Entidad, previa aprobación del supervisor del contrato y de la Dirección de Comunicaciones.
    - Campañas semestrales.
    - Campañas de actualización y parcheo de equipos de cómputo de usuario final.
    - Plan de mejoramiento mensual para gestionar o solucionar los incidentes y requerimientos de operación; previa autorización de la supervisión del contrato.
- Elaborar y realizar encuestas de satisfacción al usuario a través de la plataforma DEXON, acerca del servicio prestado, la cual, debe ser aprobada por la supervisión. Esta actividad se debe realizar trimestralmente, durante la ejecución del contrato y consolidar, tabular y presentar los resultados de dicha encuesta a la supervisión. Proponer recomendaciones y una metodología para cubrir y/o atender los resultados no satisfactorios que arrojen las encuestas permitiendo identificar la percepción del usuario acerca del servicio prestado.
- Crear y mantener actualizada una bitácora de fallas o interrupciones del servicio de la herramienta DEXON, debe contener fecha, hora, duración, detalles del evento.
- El contratista deberá garantizar la atención especializada a los elementos tecnológicos que no cuenten con garantías, relacionados a diagnóstico, instalación, configuración, mantenimiento y otros.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

1.3.2 Un (1) Coordinador de la mesa de servicio.

EDUCACIÓN
Estudios y certificaciones:

- Profesional en ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).
- Tarjeta Profesional Vigente y certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente.
- Certificado en ITIL Foundation mínimo versión 4.

Experiencia:
Como mínimo tres (3) años de experiencia profesional certificada como líder o coordinador en proyectos de mesa de servicios o mesa de ayuda o centros de contacto con atención como mínimo de 5.000 usuarios, aplicando metodología ITIL y usando herramientas de gestión.

Tiempo de disponibilidad:
Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las instalaciones físicas de la mesa de servicios. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

- Coordinar al equipo de mesa de servicios para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad.
- Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de servicios, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel nacional.
- Coordinar con la supervisión del contrato que las ventanas de mantenimiento de servicios tecnológicos programadas sean informadas a los usuarios y registradas en la herramienta de gestión provista por la entidad.
- Realizar seguimiento a la solución de las solicitudes (incidentes, requerimientos, problemas, entre otros) con el equipo de mesa de servicios, para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.
- Programar y asistir mínimo una vez por semana a las reuniones convocadas en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de servicios.
- Mantener actualizado el inventario de hardware y software en la herramienta DEXON de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación y reportarlo mensualmente en archivo digital, formato plano anexo al informe mensual de gestión del servicio.
- Otras actividades acordadas con el gerente del proyecto y la supervisión del contrato, que estén relacionadas con la atención de mesa de servicios y soporte en sitio.
- Coordinar con la supervisión del contrato que las actualizaciones liberadas por Microsoft sean aplicadas a los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación.
- Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la mesa de servicios se estén cumpliendo de acuerdo con los ANS.
- Documentar los nuevos requerimientos y soluciones que surjan en la atención a los usuarios para alimentar la Base de Conocimiento.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Definir e implementar con la Subdirección de Tecnologías el catálogo de servicios de TI.
- Presentar agendas mensuales de capacitación y/o entrenamientos presenciales y/o virtuales, para el Usuario, que atienda las necesidades identificadas en cuanto al uso adecuado de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, con el fin de optimizar el funcionamiento de los elementos tecnológicos y los incidentes en la prestación del servicio.

1.3.3. Agentes de mesa de servicios.

Nota: Las hojas de vida de los operadores de primer nivel, serán presentadas al supervisor a la firma del acta de inicio del contrato.

Garantizar que todo el personal que sea vinculado al proyecto como agente de servicio cuente con una transferencia (virtual o presencial) de conocimiento por parte de los coordinadores de mesa de servicios y el técnico de hardware y software en configuración de PC´s, Portátiles, Impresoras, correo electrónico y por parte del Coordinador de la mesa de servicios en el manejo del catálogo y proceso de escalamiento del servicio, manejo de la herramienta de gestión, protocolo de soporte por control remoto entre otros. Para lo cual, el contratista deberá adjuntar en la hoja de vida el soporte de la transferencia de conocimiento.

Los computadores de los agentes de mesa deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores.

Habilidades Generales:

- Aptitud de servicio y atención al cliente.
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad para negociación
- Disciplina
- Organización
- Capacidad para seguimiento de instrucciones
- Disposición para el trabajo bajo presión
- Habilidades de digitación
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, correo electrónico)
- Habilidades de consulta en Internet
- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

EDUCACION
Nivel de Educación:
Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.

Experiencia:
Demostrar mínimo dos (2) años como agente de mesa de servicios o mesa ayuda o Técnico de soporte en sitio en proyectos relacionados en soporte de mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

atención de servicios con herramientas de gestión, soporte remoto o soporte en sitio.

Certificaciones:

- Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre en sistemas o electrónica o su equivalencia en carreras universitarias de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Telecomunicaciones.
- Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente. Duración: Mínimo 32 horas.
- Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática Google Workspace expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.
- Acreditar certificado de asistencia en formación básica en redes LAN expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.

Nota: Para las certificaciones de atención al cliente, ofimática y redes, de no contar con alguna de ellas, se pueden certificar dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecución del contrato.

Cantidad: Veinticinco (25) agentes de mesa.

Tiempo de disponibilidad:
Disponibilidad en sitio en las instalaciones físicas de la mesa de servicios. Deben estar ubicados directamente en la mesa de servicio, (Instalaciones del proveedor), distribuidos de acuerdo con la siguiente tabla:

Hora de Inicio	Hora Fin	Número de Agentes
06:00	14:00	1
07:00	15:00	2
08:00	17:00	19
13:00	21:00	1
14:00	22:00	1
22:00	06:00	1
Total General		**25**

Funciones:

- Proporcionar el soporte de primer nivel a los usuarios que se comuniquen con la mesa de servicio, para los servicios de TI, brindando solución inmediata.
- Recibir, registrar, clasificar (categorizar y priorizar el tipo de solicitud), diagnosticar y solucionar las peticiones (telefónicas, vía e-mail o vía internet) presentadas por los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.
- Adquirir el conocimiento del catálogo de la mesa de servicios, escalamiento y herramienta de gestión DEXON.Escalar a soporte en sitio nivel II o al Resolutor especializado nivel III, las solicitudes de servicio que no fueron solucionadas por los agentes de mesa de servicios y las devueltas a la mesa.
- Registrar en la herramienta de gestión y tramitar con la empresa que corresponda según lo informado por la supervisión del contrato, la garantía de los equipos de cómputo.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Orientar y capacitar al usuario en el uso del registro de casos en la herramienta de gestión DEXON de requerimientos e incidentes.
- Documentar la base conocimiento de los servicios requeridos con su correspondiente solución.
- Realizar los escalamientos de los casos de soporte de resolutor especializado nivel III de acuerdo con el esquema de escalamiento del catálogo de servicios.
- Verificar y asegurar la calidad de la documentación de la solución de los casos en la herramienta de gestión DEXON atendidos por técnicos de soporte en sitio.

1.3.4. Operador de segundo nivel, soporte en sitio.

Nota: las hojas de vida de los operadores de segundo nivel, serán presentadas a la supervisión a la firma del acta de inicio del contrato.

Garantizar que todo el personal que sea vinculado al proyecto como técnico de soporte en sitio de segundo nivel cuente con una transferencia de conocimiento (virtual o presencial) por los coordinadores de mesa de servicios en configuración de PC´s, Portátiles, Impresoras, correo electrónico, software especializado y manejo de la herramienta de gestión, entre otros.

EDUCACION

Nivel de Educación:
Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.

Experiencia:
Demostrar mínimo dos (2) años como técnico de soporte en sitio en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.

Certificaciones. Acreditar los siguientes requisitos:

- Profesional, Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre en sistemas o electrónica o su equivalencia en carreras universitarias de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Telecomunicaciones.
- Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente. Duración: Mínimo 32 horas
- Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática Google Workspace expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.
- Acreditar certificado de asistencia en formación básica en redes LAN expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.
- Certificación expedida por el contratista de prueba de conocimientos en actividades básicas de soporte, la cual deberá ser presentada a la supervisión del contrato máximo 3 días hábiles después de la

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

notificación de aprobación de la hoja de vida por el supervisor del contrato.

Nota: Para las certificaciones de atención al cliente, ofimática y redes, podrán ser acreditadas dentro de los tres (3) meses siguientes a la ejecución del contrato.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad presencial en las sedes de la Fiscalía General de la Nación.

Cantidad: Ciento treinta (137) técnicos de soporte en sitio de acuerdo con la distribución que se encuentra detallada en la presente ficha técnica.

El contratista debe dotar a cada uno de los técnicos de soporte en sitio como mínimo de los siguientes elementos:

- Un (1) Kit de herramientas: Destornilladores, pinzas y artículos de limpieza para equipos de cómputo.
- Para cada una de las seccionales (35) el contratista debe disponer de sopladora y aspiradora.
- Camisa formal o camiseta tipo polo para climas cálidos, con el logo de la empresa y número del contrato; para los técnicos de soporte en sitio que atenderán los servicios en la sede Bunker ubicado en el nivel central en Bogotá, el contratista deberá dotar a dichos técnicos con un vestuario conformado por: pantalón dril, camisa formal, chaleco (logo de la empresa y número del contrato) y corbata). Todo lo anterior, será de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.
- Un carné que lo identifique como empleado del Contratista de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.
- Los elementos de hardware, software y comunicaciones para desempeñar sus labores deberán ser provistos por el Contratista, esto incluye la conectividad entre el sitio de la Fiscalía General de la Nación donde se prestará el servicio y las instalaciones del proveedor donde estará el personal de primer nivel de la mesa de servicios. La supervisión podrá realizar la redistribución del soporte sitio de acuerdo con las necesidades del servicio de la Entidad.
- Medios de Backup para almacenar temporalmente la información del usuario, mínimo un (1) TB por técnico de soporte en sitio, que será usado en caso de formateo del disco duro en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad que presenten fallas.
- La Fiscalía General de la Nación solo suministrará un espacio físico para el personal diferente a los agentes de la mesa de servicio, los perfiles de navegación y el antivirus correspondiente. El CONTRATISTA debe proporcionar a todo su personal acorde con la arquitectura del edificio: muebles, sillas, equipos portátiles, equipos celulares, impresora(s), papelería y dotación necesaria de todo su personal residente en la Fiscalía General de la Nación durante la ejecución del contrato, para lo cual debe suministrar los elementos necesarios para su operación y llevar a cabo sus actividades, sin costo adicional.

Funciones:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Brindar oportunamente la atención, diagnóstico y dar soluciones efectivas a los casos asignados.
- Identificar la falla y solucionar el inconveniente presentado en el equipo de cómputo reportado.
- Adelantar el procedimiento de configuración o reinstalación, si el inconveniente identificado es de software (sistema operativo, software de ofimática, cualquiera entregado por la Fiscalía General de la Nación a sus usuarios).
- Instalar software licenciado y/o libre autorizado por la Entidad, cuando sea caso de reinstalaciones. Los medios magnéticos, links para las descargas de estos y la licencia de uso los proporcionará la Fiscalía General de la Nación.
- Devolver en los tiempos establecidos en los ANS a la mesa de servicios aquellos casos que no puedan ser solucionados en el segundo nivel y que deban ser escalados al fabricante y/o proveedor de los equipos de propiedad de la entidad que se encuentren con o sin garantía para realizar el mantenimiento correctivo.
- Registrar en la herramienta los casos cuando el usuario no lo ha creado una vez ha atendido el servicio. Contar con la dedicación exclusiva de este personal al proyecto durante la ejecución del contrato.
- Documentar los casos en la herramienta de gestión DEXON de los servicios atendidos lo cual debe ser validado por los agentes de mesa.
- Realizar el mantenimiento correctivo de acuerdo con la bolsa de repuestos a los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que la supervisión indique y reemplazar los componentes a que haya lugar para mantenerlos en correcto funcionamiento.
- Por solicitud del supervisor del contrato o analista seccional, apoyar las actividades relacionadas con el diagnóstico y verificación de la red LAN en las sedes de la entidad.
- Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de los equipos de cómputo según lineamientos de la supervisión.
- Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva.
- Realizar las Instalaciones masivas de equipos de cómputo.
- Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de cómputo.
- Demás funciones solicitadas por la supervisión del contrato relacionadas con servicios de soporte de TI.

Nota: Adicional a las actividades asociadas con la ejecución de las funciones descritas en los numerales precedentes, el personal deberá desarrollar todas las actividades requeridas para el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato resultante del presente proceso.

1.3.5 Cambios en el equipo de trabajo base y/o equipo por demanda.

- En caso de cambios del personal asignado al contrato, el contratista deberá presentar a la supervisión del contrato la hoja de vida de los candidatos para realizar el cambio y la validación de la Fiscalía General de la Nación, máximo al día siguiente de la notificación de la renuncia, una vez validada la hoja de vida se debe disponer del personal en un lapso no mayor a cinco (5) días hábiles. En la ausencia del agente de mesa y/o soporte en sitio el contratista debe garantizar el remplazo temporal inmediato, el cual debe ser aprobado por la supervisión del contrato so pena de la aplicación del ANS correspondiente.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• Garantizar la transferencia de conocimiento al personal de su equipo de trabajo en caso de que sea remplazado. En todo caso, durante la ejecución del contrato, el contratista debe contar con el personal mínimo requerido por la Fiscalía General de la Nación. • Garantizar que los profesionales, técnicos o tecnólogos que sean propuestos para el remplazo del equipo de trabajo o por demanda cuenten con los requisitos habilitantes establecidos en los términos definitivos, iguales o superiores condiciones a las acreditadas por el miembro del equipo de trabajo a remplazar. • Asumir los costos que se generen por la curva de aprendizaje, una vez sea aceptado el remplazo, sin perjuicio del cumplimiento de los ANS requeridos. • Contar con profesionales, agentes y técnicos requeridos, para cumplir con el objeto contractual, que en ningún caso podrán estar comprometidos más del cien por ciento (100%) de su tiempo, incluyendo la dedicación requerida para la ejecución del contrato derivado del presente proceso con contratos en ejecución con la Fiscalía General de la Nación o con terceros. **1.3.6. Cambio del personal asignado al proyecto** • Durante la ejecución del contrato, la supervisión podrá solicitar al contratista el cambio del personal asignado al proyecto, previo informe de la supervisión y cuando se presenten las siguientes circunstancias: • Cuando se evidencie que el técnico(s) o tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional y/o ingeniero(s) no posea los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos. • Cuando se evidencie que sus actitudes personales no contribuyan con en el cumplimiento de lo exigido en el contrato. • Cuando se evidencie que no cumple con las funciones exigidas en el contrato. **1.3.7 Estudios de Seguridad.** • Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para cada uno de los perfiles requeridos en cuanto al nivel de estudio, experiencia por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. El área de protección de la FGN apoya la verificación de anotaciones judicial del personal que formará parte del proyecto. • El recurso humano que trabaje en el proyecto y tenga presencia laboral permanente en la Fiscalía General de la Nación, deberá presentar el certificado de antecedentes judiciales (Policía Nacional), disciplinarios (Procuraduría General de la Nación) y fiscales (Contraloría General de la Nación), documento de identificación, copia de los documentos que acrediten la idoneidad profesional y laboral; documentos que deben ser aportados en la hoja de vida. De igual manera, una vez aprobada la hoja de vida diligenciar el formato de identificación y requerimiento de acceso

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	oficial de la Fiscalía General de la Nación, entre otros requisitos según necesidad actual de la entidad. **2.0 Calidad del servicio e implementación de Prácticas ITIL.** El contratista debe alinear las practicas a la metodología ITIL 4, diagnosticando (nivel de madurez), actualizando, mejorando e implementando las siguientes prácticas en el marco de las mejores prácticas de ITIL: • Mesa de Servicios. • Catálogo de servicios. • Gestión de Configuración de Servicios. • Gestión de Incidentes. • Gestión de Requerimientos. • Gestión de Problemas. • Gestión de Niveles de Acuerdo de Servicio. • Gestión del Cambio. • Gestión de Activos y la Configuración CMDB. • Gestión de la Seguridad de la Información. Para desarrollar esta labor el contratista podrá apoyarse con personal certificado en la metodología ITIL, este personal debe ser diferente al personal que opera el servicio, luego de implementadas las prácticas, se debe trasferir el conocimiento al personal que disponga la supervisión del contrato y al personal de Servicio (Servidores de la entidad, agentes y técnicos de soporte en sitio). • Presentar un plan trimestral de mejoramiento de los servicios de TI, con el fin de ofrecer de primera mano un servicio con calidad a los casos que se le presentan a los funcionarios, según la estadística de los servicios requeridos frecuentemente. • Gestionar y actualizar permanentemente la base de conocimiento de la herramienta DEXON, cuya actualización estarán a cargo del contratista con el apoyo del soporte del fabricante de la herramienta en caso de requerirse, permitiendo optimizar la resolución de casos por parte de los integrantes de la mesa de servicios. • Gestionar los Comités de Cambios según lo estipula ITIL, con reuniones permanentes entre la supervisión, los dueños de Servicio (Jefes de Departamento de la Subdirección TIC de la Fiscalía General de la Nación) y el contratista para el caso en el que se impacte el servicio generando indisponibilidades. • Entregar el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL. **3.0 Mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos.** • Garantizar que los equipos de propiedad de la FGN cuando lo requieran cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato. • Presentar mensualmente al servidor delegado de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la bitácora de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final, de acuerdo con la Ficha Técnica 2. Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos. • Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos. **4.0 Servicio Plataforma de Servidores** **(**Generalidades y el detalle en la Ficha Técnica No. 1.1 Plataforma de Servidores) • El contratista debe garantizar una infraestructura de servidores para mantener actualizado el agente de la herramienta de gestión DEXON, actualizaciones de Microsoft (WSUS), agente de antivirus, software de ofimática, para los equipos de cómputo de propiedad de la entidad y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, para lo cual debe remitir informes mensuales para la gestión de las actualizaciones. **NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en la presente ficha técnica**
Empaque y rotulado	NA
Presentación y Unidad de Medida	NA

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada