NUMERO DE PROCESO FGN-NC-IPSE-0014-2024

ANEXO 3 AL CONTRATO
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OFRECIMIENTO EN CONCORDANCIA CON LA FICHA TECNICA DISEÑADA POR LA FGN Y QUE SE ENCUENTRA PUBLICADA

Las especificaciones técnicas se encuentran descritas en el formato "Ficha técnica de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización", de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1, numeral 1 del Decreto 1082 de 2015.

Señor proponente, se ha publicado la ficha técnica del servicio, a su vez se ha diseñado el presente anexo, en el cual se ha consignado en literalidad la ficha técnica del servicio solicitado, aquí NO se debe hacer ninguna descripción adicional, por cuanto las condiciones del servicio fueron diseñadas de conformidad con la necesidad de la entidad, en este caso el proponente solo se adhiere a ella, convirtiendo el futuro contrato en un verdadero contrato de adhesión, definido este, como: "Aquél cuyo clausulado se redacta por una de las partes sin intervención de la otra, cuya libertad contractual queda limitada a manifestar o no la aceptación de sus estipulaciones, de adherirse o no al contrato"

FICHA TÉCNICA 1- MESA DE SERVICIOS

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:

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>

- 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 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.

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

</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
</td></tr>
</table>

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

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) **UBICACIÓN DE LOS AGENTES DE MESA:**

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:

- 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.

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

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
	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

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

	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

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

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

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 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 suministrará al personal que disponga el contratista las respectivas licencias de uso.

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

	• 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 disco duro y cuando se reasigna el equipo a otro servidor, realizando las siguientes actividades: o Documentar el procedimiento de borrado seguro a desarrollar en el contrato, el cual será aprobado por la supervisión de este. o 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. o 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. o 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.

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

	○ 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. • 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.

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

	• 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 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

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

	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 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.

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

	• 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. • 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.

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

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.
- 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.

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

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 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

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

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:
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.

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

- 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.

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.

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

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.
- 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.

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

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, 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.

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

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.
- 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.

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

NUMERO DE PROCESO FGN-NC-IPSE-0014-2024

	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 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.

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

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:

- 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.

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

	• 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. • 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.

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

- 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 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.

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

- 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 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)

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

	• 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

FICHA TÉCNICA 1.1- ACTUALIZACIÓN EQUIPOS DE CÓMPUTO.

Clasificación del bien o servicio	43211500 COMPUTADORES
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**ACTUALIZACIÓN EQUIPOS DE CÓMPUTO**
Calidad	Asegurar la implementación y distribución de actualizaciones que se publican a través de Microsoft Update a los equipos de la red. Garantizar el servicio de plataforma de servidores WSUS, la cual permitirá mantener actualizados los componentes equipos de cómputo de la entidad.
Generalidades	El propósito de la infraestructura WSUS, requerida es mantener actualizados para los equipos de cómputo de la entidad. los diferentes agentes, tales como: • NAC (Control de Acceso a la Red), • Herramienta de gestión DEXON • Patchs (parches) del fabricante Microsoft antivirus y ofimática Las consolas de la herramienta de gestión DEXON y antivirus, son suministradas por la Fiscalía General de la Nación.
Requisitos generales	1. El Contratista deberá suministrar la Infraestructura tecnológica (hardware y software) de servidores (tipo rack) y componentes, instalados en los centros de

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

datos de la entidad en el nivel central y las regionales/seccionales para la puesta en marcha del WSUS, instalaciones y actualizaciones de los agentes del NAC, antivirus y software de ofimática. Los servidores, (equipos nuevos) pueden ser físicos de conformidad con los requerimientos exigidos por los fabricantes. La instalación y configuración debe ser con personal técnico certificado por el fabricante de los servidores.

2. El contratista deberá instalar y configurar la infraestructura de servidores provistos, dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del contrato, para lo cual la entidad garantizará el espacio físico (máximo 4 unidades de rack) para los servidores provistos por el contratista y la conectividad LAN necesaria en las seccionales de las regionales y en el nivel central.

3. Adicionalmente y para las ocho (8) regionales el contratista deberá suministrar la infraestructura de servidores que garanticen la actualización del agente de la herramienta de gestión, antivirus (agente) actualizaciones de Microsoft (WSUS), software de ofimática, entre otros, de acuerdo con la distribución relacionada en la tabla N° 1. Lo anterior para que se descarguen las actualizaciones en los equipos de cómputo de la entidad, garantizado que los equipos cliente en las seccionales no se actualicen directamente desde Internet, sino desde la plataforma de Hardware y Software provista por el contratista con la implementación de las consolas en la Fiscalía General de la Nación.

Ubicación Infraestructura (Regional)	**Seccional a cubrir o replicar**
Caribe (Barranquilla) Uno (1)	Atlántico, Bolívar, Cesar, La Guajira, Magdalena, San Andrés Islas.
Central (Bogotá) Uno (1)	Amazonas, Bogotá, Boyacá, Cundinamarca.
Nororiental (Bucaramanga) Uno (1)	Arauca, Magdalena Medio, Santander, Norte de Santander.
Pacífico (Cali) Uno (1)	Cauca, Nariño, Valle del Cauca.
Noroccidental (Medellín) Uno (1)	Antioquia, Córdoba, Sucre.
Eje Cafetero (Pereira), Uno (1)	Caldas, Chocó, Quindío, Risaralda.
Orinoquía (Villavicencio), Uno (1)	Casanare, Guaviare, Meta, Vichada, Vaupés.
Centro Sur (Ibagué),	Caquetá, Huila, Putumayo, Tolima.

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

	Uno (1)	

Tabla No. 1. Distribución de Servidores

La Fiscalía General de la Nación cuenta actualmente con 871 nodos conectados en red y al dominio, por lo tanto, en la instalación de los equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación el contratista deberá verificar la inclusión de la totalidad de estos en el dominio.

De igual manera, si en la ejecución del contrato, se incluyen nuevas sedes, el Contratista deberá realizar las actualizaciones correspondientes manualmente, mientras la Fiscalía General de la Nación provee la conexión a las redes.

Requisitos específicos

El contratista para la infraestructura de (Hardware y Software) provista deberá garantizar como mínimo las siguientes actividades:

1. Mantener actualizado el agente NAC y antivirus provisto por la entidad, en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad distribuidos a nivel nacional.
2. Mantener actualizado el agente de la herramienta de gestión DEXON en los equipos de cómputo distribuidos a nivel nacional con la última versión, esto con el fin de que a través de mencionados equipos desde cada una de las sedes permitan que los usuarios creen los incidentes y requerimientos según la necesidad o el inconveniente de TI que presente el usuario.
3. Mantener actualizados los equipos de cómputo de propiedad de la entidad con las últimas actualizaciones del antivirus, en los equipos de cómputo distribuidos a nivel nacional.
4. Mantener actualizados los equipos de cómputo de propiedad de la entidad con las últimas actualizaciones liberadas del sistema operativo Windows por Microsoft (WSUS), tanto para las herramientas ofimáticas.
5. Garantizar la puesta en funcionamiento del esquema de administración de actualización de las consolas en el Nivel Central y/o en las sedes principales de la FGN, en las que se cuente con acceso a la red corporativa de comunicaciones de la Entidad. En los casos en donde los equipos no estén en red o no se encuentren en el directorio activo, la actualización se realizará a través de dispositivo de almacenamiento (CD, memorias USB) o los medios que estime idóneos, con el visto bueno de la supervisión.
6. Para aquellos equipos que no se encuentren en red o no se encuentren en el Directorio Activo, las actualizaciones se deberán realizar de forma manual o a través de los medios que se estime idóneos. Para este fin, el contratista deberá presentar un plan de actualización periódico a solicitud del supervisor del contrato para su validación conjunta y entregar la relación respectiva.
7. Características Técnicas Plataforma de Servidores.

ESPECIFICACION MINIMA SERVIDORES	
REQUISITOS ESPECÍFICOS.	**DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO MÍNIMO**

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>
<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>DESCRIPCIÓN</td><td>ESPECIFICACIONES</td></tr>
<tr><td>Marca</td><td>El proponente debe indicar cuál es la marca ofrecida. Anexar catálogos de los servidores que harán parte de la solución.</td></tr>
<tr><td>Modelo</td><td>El proponente debe indicar cuál es el modelo ofrecido.</td></tr>
<tr><td>Altura</td><td>Servidor en rack 1U</td></tr>
<tr><td>Sistema operativo</td><td>Microsoft Windows Server, licenciado última versión</td></tr>
<tr><td>Capacidad</td><td>El contratista deberá dimensionar, entre otros aspectos:
• Procesamiento,
• Almacenamiento,
• conectividad y los que considere necesarios para la prestación del servicio sin costo adicional para entidad.</td></tr>
<tr><td>Mantenimiento Preventivo Correctivo</td><td>El proponente deberá realizar un mantenimiento preventivo al año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.</td></tr>
<tr><td>Puertos de Conexión y capacidad</td><td>Un (1) puerto de conexión LAN de dos (2) puertos: 1GbE y 1 puerto 1GbE.</td></tr>
<tr><td colspan="2">El proponente debe garantizar la instalación, configuración y la continua operación de la plataforma de servidores ofrecida, en caso contrario se aplicará el ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIOS.</td></tr>
</table>
NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en el presente anexo técnico INDICANDO “ENTERADO Y ACEPTADO”.
</td></tr>
<tr><td>Empaque y rotulado</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>Presentación y Unidad de Medida</td><td>N/A</td></tr>
</table>

FICHA TÉCNICA 2 - MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

Clasificación del bien o servicio	81112200	Mantenimiento y soporte de software
	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
	81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas

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

NUMERO DE PROCESO FGN-NC-IPSE-0014-2024

<table>
<tr><td>Nombre Comercial del Bien o Servicio</td><td>MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</td></tr>
<tr><td>Calidad</td><td>La presente ficha técnica, permite identificar y relacionar todos los elementos o partes que se requieren para lograr un óptimo mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos y garantías, durante la vigencia del contrato, de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que no cuenten con garantía o que ciertos elementos no estén cubiertos por la misma.</td></tr>
<tr><td>Generalidades</td><td>Se requiere contar con el servicio de mantenimiento correctivo durante la ejecución del contrato, para aquellos equipos que no cuentan con garantía vigente del fabricante o que la garantía no lo cubra, priorizando los equipos adquiridos desde la vigencia 2016 y de esta manera se pueda garantizar el óptimo funcionamiento de estos equipos de cómputo de propiedad de la entidad, toda vez que la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no cuenta en su estructura funcional con un área de soporte y mantenimiento que facilite realizar estas actividades.

Los equipos que requieren el servicio de mantenimiento correctivo y limpieza general corresponden a adquisiciones realizadas por la Fiscalía General de la Nación, y para evitar la suspensión de los servicios que soportan estos equipos por daño o por obsolescencia tecnológica de sus componentes, se ha constituido una bolsa de repuestos con el fin de que se les realice el mantenimiento correctivo respectivo con garantía de un año sobre los repuestos nuevos instalados y el soporte de primer y segundo nivel.</td></tr>
<tr><td>Requisitos generales</td><td>EQUIPOS PARA SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS.
<table>
<tr><th>Plataforma de Equipos Tecnológicos</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>Computador de Escritorio (Con Garantía del Fabricante)</td><td>25.029</td></tr>
<tr><td>* Computador de Escritorio</td><td>786</td></tr>
<tr><td>Computador Portátil (Con Garantía del Fabricante)</td><td>1.370</td></tr>
<tr><td>* Computador Portátil</td><td>2.551</td></tr>
<tr><td>Estación de Trabajo - Workstation (Con garantía del Fabricante)</td><td>120</td></tr>
<tr><td>* Estación de Trabajo – Workstation</td><td>142</td></tr>
<tr><td>* Escáner</td><td>2.225</td></tr>
<tr><td>* Impresora</td><td>7.215</td></tr>
<tr><td>* Impresora Multifuncional</td><td>157</td></tr>
<tr><td>Impresora Multifuncional.
Finaliza la garantía en agosto de 2024.</td><td>650</td></tr>
<tr><td>* Plotter</td><td>37</td></tr>
<tr><td>Total General</td><td>40.282</td></tr>
<tr><td>(*) Equipos sin garantía de Fabricante</td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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

NUMERO DE PROCESO FGN-NC-IPSE-0014-2024

Requisitos específicos	En los siguientes numerales se establecen las especificaciones, requisitos y procedimientos mínimos, que debe cumplir el contratista desde la firma del acta de inicio del contrato. **Mantenimiento Correctivo con bolsa de repuestos.** Durante la prestación del servicio, se deberá brindar el mantenimiento correctivo con suministro e instalación de repuestos y limpieza para los equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato o cada vez que se requiera, previa autorización por parte de la supervisión del contrato. El contratista debe llevar a cabo las actividades del servicio de mantenimiento correctivo, conforme se describe a continuación: 1. El inventario de equipos de cómputo objeto del mantenimiento correctivo, se relaciona en el Anexo técnico No. 2.1. Inventario equipos de propiedad y las partes de los equipos de propiedad que harán parte de la bolsa de repuestos se relacionan en el Anexo técnico N° 2.2 Anexo Resumen Marcas, Modelos y repuestos requeridos, para equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación. 2. El personal técnico del contratista deberá contar con las herramientas necesarias y adecuadas para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y mantenimiento correctivo. 3. Diagnosticar, cambiar y/o adicionar partes de los componentes tecnológicos de los equipos de propiedad de la Entidad. 4. Generar el informe de equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que presentan novedades de tipo correctivo, (ver Anexo técnico No.2.1. Inventario equipos de propiedad), con el diagnóstico y relación de las partes con desgaste o daños, para que el cambio o reparación se revise y autorice por la supervisión del contrato. 5. Atender las solicitudes para la reparación de los equipos de alto impacto por bolsa de repuestos reportadas por el Supervisor del contrato, en algunas excepciones para casos específicos de Workstation, plotters y multifuncionales. 6. El contratista deberá presentar al gestor de bolsa de repuestos en máximo cinco (5) días hábiles a la aprobación de la solicitud de cotización del repuesto, dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Si lo considera pertinente, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja. Si el contratista no puede presentar cotizaciones, deberá agregar certificaciones o solicitudes a los proveedores que validen la no disponibilidad de las partes en el mercado. Si el repuesto a adquirir requiere de un proceso de importación, el contratista deberá soportar por escrito la novedad de demora y los documentos que lo avalen y que den fecha aproximada de entrega. TIEMPO MAXIMO PARA RECEPCION DE COTIZACIONES CINCO (5) DÍAS HÁBILES Y PARA LA ENTREGA DEL REPUESTO CINCO (5) DÍAS HÁBILES: DIEZ (10) días hábiles a partir de la autorización de la solicitud de cotización, e incluye el tiempo hasta la entrega del repuesto en sitio.

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

7. Acordar con la supervisión, la adquisición para la disponibilidad de repuestos frecuentemente utilizados (stock de repuestos), para optimizar los tiempos de respuesta a las necesidades que se presenten.

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

9. Entregar las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.

10. Entregar, instalar en sitio y configurar el repuesto máximo dentro de los tiempos estipulados en el anexo técnico No.3 Anexo Acuerdo de Niveles de Servicio, teniendo en cuenta los tiempos máximos de instalación estipulados.

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

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

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

14. Realizar el embalado y rotulado de cada tóner que se reemplaza, según lo indicado en el Plan de Gestión Integral de Residuos de la FGN vigente, y ponerlos a disposición del supervisor o su delgado, para su disposición final en el punto de acopio de residuos que se indique.

15. Realizar la separación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y pilas y acumuladores (baterías, no industriales), de los residuos aprovechables tales como plástico, elementos metálicos, chatarra y demás elementos de ser susceptibles de ser aprovechados, los cuales deben entregarse debidamente separados, embalados y rotulados, según lo indica el Plan de Gestión Integral de Residuos de la FGN vigente, y

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

puestos a disposición del supervisor o su delegado, para su aprovechamiento en el punto de acopio de residuos que se indique.

16. Entregar al supervisor del contrato la certificación de disposición final de los residuos peligrosos generados durante la ejecución del contrato (diferentes a los especificados anteriormente), cuya disposición final debe tramitarse con una empresa que cuente con los permisos o licencias ambientales para el aprovechamiento o disposición final de los residuos generados. La relación de los residuos entregados al gestor ambiental, junto con su clase y peso en kg debe entregarse a la supervisión del contrato mensualmente.
17. Brindar garantía por de (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.
18. Como parte de las actividades del mantenimiento correctivo, para la plataforma tecnológica, el contratista deberá realizar una copia de seguridad de la información del equipo previa en el sitio dispuesto por el responsable del equipo, donde garantice la integridad de la información almacenada en el equipo objeto del mantenimiento correctivo, además se debe garantizar una limpieza general del equipo (lubricación, cambio de pasta térmica, limpieza de los puertos de entrada y salida, entre otros). Al finalizar el procedimiento, se debe dejarse el equipo con la información y las aplicaciones autorizadas y licenciadas por la Fiscalía General de la Nación.
19. El contratista deberá asumir los costos de los repuestos adquiridos y que después de instalados no satisfagan el restablecimiento del funcionamiento del equipo debido a un mal diagnóstico del equipo de cómputo. Se aplicará el ANS. 2.6. RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS)
20. El contratista asumirá el valor de los repuestos, si la falla continúa tras el cambio de la parte y se requiere de otro(s) repuesto(s) por mal diagnostico técnico o mala manipulación de los componentes.
21. El contratista deberá realizar el levantamiento y actualización de la información de los activos informáticos de la Entidad a nivel Nacional en la herramienta de gestión Dexon provista por la entidad.
22. La gestión de los mantenimientos correctivos debe ser documentada en la herramienta de gestión de la entidad, como actualización de los seriales, marca y referencia de las partes involucradas, tiempos de inicio y fin de cambio de partes, actualización en la hoja de vida del equipo.
23. El contratista debe presentar el diagnóstico de los equipos de propiedad de la entidad que presenten fallas definitivas o entren en obsolescencia tecnológica, para el concepto

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

	se emite de acuerdo con el formato FGN-AP02-F-09, del sistema integral gestión de la calidad. 24. Los componentes que no sean cubiertos por la garantía del fabricante de equipos de cómputo, impresoras, escáner, estaciones gráficas y plotters, deben ser cubiertos por la bolsa de repuestos, previa autorización de la supervisión del contrato. **NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en el presente anexo técnico.**
Empaque y rotulado	NA
Presentación y Unidad de Medida	NA

Anexo Técnico Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Clasificación del bien o servicio	N / A
Nombre Comercial del Bien o Servicio	Anexo 3 Acuerdos de Niveles de Servicio
Calidad	Los Acuerdos de Niveles de Servicio corresponden a mediciones de tiempo y condiciones de calidad para los servicios de TI prestados por la mesa de servicios a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, en los cuales se soporta la plataforma de equipos tecnológicos de la Entidad. Estos Acuerdos de Niveles de Servicio, podrán ser revisados y ajustados durante la ejecución del contrato y por ende incorporados en la operación de la mesa de servicios, siendo validados en los resultados de los indicadores mensuales, de común acuerdo con la supervisión del contrato o quienes estos deleguen.
Generalidades	El contratista deberá cumplir con cada uno de los servicios relacionados en el presente proceso y requeridos en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación. Con el fin de corroborar su cumplimiento, se evaluará de acuerdo con cada uno de los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el presente documento. Es importante resaltar que, los ANS serán revisados, verificados y conciliados mensualmente entre las partes, Gerente del proyecto y servidor de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Líder de mesa de servicio) o por quienes delegue la Supervisión del contrato, con el fin de que se evalúen las evidencias para su aplicación según corresponda.
Requisitos generales	Los ANS establecidos serán parametrizados y calculados en la herramienta DEXON de gestión provista por la entidad, por lo que el contratista deberá garantizar el registro de la información requerida para generar los reportes, sin necesidad de implementar mecanismos o herramientas

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>externas (hojas de cálculo, etc.) para la generación de estos desde la herramienta de gestión.

En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, o causas no atribuibles al Contratista, deben ser informadas y soportadas ante la Supervisión del contrato o sus delegados, al momento de ocurrir o presentarse el hecho, con el fin de que se evalúen si es aplicable o no el ANS y se ejecuten las acciones correctivas de inmediato.

El descuento por cada ANS del periodo a facturar se realizará del valor de la facturación mensual correspondiente a los componentes de la mesa de servicios.

La revisión de los ANS entre el contratista y la supervisión del contrato o sus delegados, se realizará los primeros cinco (5) días del mes siguiente al mes a facturar. De igual manera, el contratista presentará la factura dentro de los 15 primeros días de cada mes.</td></tr>
<tr><td>Requisitos específicos</td><td>1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIOS

<table>
<tr><td>Indicador</td><td>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de la mesa de servicios a través de subsistema de generación eléctrica, planta Telefónica, UPS, línea telefónica 018000, línea fija, canal de comunicación con redundancia configurado por ACL y VPN site to site, servicio de infraestructura de servidores para WSUS y Antivirus y herramienta de gestión y almacenamiento para las llamadas.

RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)</td></tr>
<tr><td>Definición</td><td>Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica del contratista que soporta la mesa de servicios están en funcionamiento.</td></tr>
<tr><td>Medición</td><td>El tiempo de recuperación de la plataforma (RTO) ante eventos de indisponibilidad en el mes de cualquiera de sus componentes, debe ser inferior o igual a 30 minutos.
Se excluyen las ventanas de mantenimiento de la plataforma previamente programadas y acordadas con la Supervisión del Contrato.</td></tr>
<tr><td>Nivel requerido</td><td>RTO <=30 minutos</td></tr>
<tr><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td>Forma de cálculo</td><td>Indisponibilidad de la plataforma tecnológica del Contratista en el mes, inferior o igual a 30 minutos</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

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

Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento del 5% al valor mensual total de los ítems de (Infraestructura del componente de la mesa de servicios, más el valor Mensual total del Rol de Gerente de Proyecto) y por cada 30 minutos adicionales que la plataforma se encuentre indisponible este porcentaje se incrementará en 2,5%. Ejemplo 1: SI la plataforma se encuentra indisponible durante 45 minutos se aplicará un descuento del 5%. Ejemplo 2: SI la plataforma se encuentra indisponible durante 1 hora y 31 minutos se aplicará un descuento del 10%

1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS DE USUARIOS VIP

Indicador	Resolución de casos usuarios VIP
Definición	Entiéndase por usuarios VIP a los siguientes servidores de la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación: Despacho del Fiscal General, Despacho del Vicefiscal, Despacho de la Dirección ejecutiva, Delegados, Directores, subdirectores, Asesores y jefes de Departamento. Porcentaje de casos atendidos usuarios VIP PRCVIP= Porcentaje Resolución casos VIP NCVIP4=Número de casos resueltos antes de una (1) hora NCVIPR=Número de casos VIP registrados
Medición	Número de casos resueltos antes de 1 hora hábil a partir del registro del caso en el mes / Total de casos registrados para usuarios VIP en el mes * 100%
Nivel requerido	98% del total de casos registrados en el mes
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PRCVIP=(NCVIP4/NCVIPR)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel de servicio RCVIP</th><th>Descuento mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 75%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>3%</td></tr></table>Se aplicará el descuento a la suma de los ítems del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Rol (Agentes de Mesa, más Técnicos soporte en sitio).

1.3 ANS CASOS ESTADO EN ESPERA

Indicador	Casos en Espera
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos en espera por solución, la cual depende del contratista y que pasan al

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

	siguiente mes. Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención. Se requiere Informe mensual con Información discriminada por tipo de caso, detalles de apertura, sedes y estado. CeE = Porcentaje de casos en espera no solucionados. CaNs = Cantidad de casos en espera no solucionados en el mes. NTc = Cantidad Total de casos en espera no solucionados
Medición	Porcentaje de casos en espera no solucionados = (Total de casos en espera del período / Cantidad de casos en espera no solucionados) * ciento por ciento
Nivel requerido	<=10%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CeE=(CaNs/NTc)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><td>Nivel del servicio CeE</td><td>Descuento mensual *</td></tr><tr><td>CeE <= 10%</td><td>0%</td></tr><tr><td>CeE > 10%</td><td>6%</td></tr></table> Se aplicará el descuento al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de (Técnicos soporte en sitio y más Agentes de mesa)

1.4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS

Indicador	Casos Recategorizados.
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos que cambian de categoría por error de diagnóstico en el segundo nivel (Técnico Soporte en Sitio). CR = Porcentaje de casos mal recategorizados. NR = Cantidad de casos mal recategorizados. TR = Total de casos recategorizados en el período.
Medición	Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención. Porcentaje de casos mal recategorizados = Cantidad de casos mal recategorizados / Total de casos recategorizados del período * ciento por ciento
Nivel requerido	<= 10%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CR= (NR/TR) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><td>Nivel del Servicio Cr</td><td>Descuento Mensual*</td></tr><tr><td>Menor o igual al 10%</td><td>0%</td></tr></table>

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

	<table><tr><td>Mayor al 10%</td><td>5%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del ítem del componente de mesa de servicios Rol de (Técnico de soporte en Sitio).

1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS MAL JUSTIFICADOS

Indicador	Casos solucionados mal Justificado
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos solucionados por la mesa de servicios (Agentes de mesa y/o Técnicos en sitio) mala justificación. Cs = Porcentaje de casos solucionados mal justificados Ncs = Número de casos mal justificados Tr = Cantidad Total de casos solucionados del periodo.
Medición	Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención.
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Cs = Ncs / Tr * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><td>Nivel del Servicio Cs</td><td>Descuento Mensual</td></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td><td>0.5%</td></tr><tr><td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>2%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual a los valores: Total mensual de los ítems del componente de mesa de servicios Roles de (Técnicos soporte en sitio, más Agentes de mesa)

1.6 ANS PERSONAL MINIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Indisponibilidad del personal mínimo requerido para integrantes de la mesa de servicios del contratista para prestar el servicio.
Definición	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo requerido con dedicación del 100% para prestar el servicio.
Medición	Después de 5 días hábiles de haberse presentado la novedad de retiro o renuncia, se aplicará un descuento del 10% de UN (1) SMMLV del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo. CV = Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos

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

	NDSP = Número de días sin reemplazar cada uno de los cargos vacantes después de pasar 5 días hábiles siguientes de haberse presentado la renuncia o el retiro. CCV = Cantidad de Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal vacante
Nivel requerido	≤5 días hábiles
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CV = NDSP * CCV * ROL * 10% (UN (1) SMMLV) CV = NDSP * CCV * ROL * 10% (UN (1) SMMLV)
Descuento por no conformidad	Se descontará el 10% del valor Mensual total el ítem del rol (según la oferta) vacante, del componente de la mesa de servicios por cada día sin que se supla cada vacante.

1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Ausencias de Personal
Definición	Se debe garantizar el número mínimo del personal requerido para la prestación del servicio. En caso contrario, se aplicará el ANS correspondiente por la ausencia temporal del recurso humano faltante. APJ = Ausencias de Personal por cada uno de los roles definidos NDPACNJ = Número de días en que el personal se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos PCNJ = Cantidad de Personal que se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos ROL = Valor unitario mensual del Rol al que pertenece el personal que se ausentó del lugar de trabajo.
Medición	RPSM=Relación de personal en servicio durante el mes. PS=Número de Personal en servicio durante el mes. PR=Número de personal requerido en el servicio.
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RPSM = PS / PR * 100% APJ = NDPACNJ * PCNJ * ROL * 5%

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

Descuento por no conformidad	El tiempo máximo de ausencia justificada será de dos (2) días. Descuento APJ = Sumatoria de las Ausencias de Personal (APJ) por cada uno de los roles definidos (Gerente de Proyecto, Coordinador Mesa de Servicios, Agentes Mesa de Servicios, Personal Técnico en Sitio). Por cada día de ausencia del personal que integra el rol, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem del rol al que pertenece el mencionado personal (según la oferta). La sumatoria de las ausencias temporales durante el periodo, es decir, la acumulación de llegadas tardes o inasistencias no justificadas a la Supervisión, serán acumuladas en el periodo, se tendrán en cuenta para la aplicación de este ANS.

2 ANS – SERVICIO DE PRIMER NIVEL

2.1 ANS PARA ATENCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO

Indicador	Atención de canal telefónico
Definición	PMLT = Porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido. ACT=Atención Canal Telefónico dentro del tiempo de espera permitido. NCCTA=Número de llamadas de Canal Telefónico Atendidas.
Medición	Porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido = Número de llamadas de Canal Telefónico recibidas antes de 30 segundos / Número Total de llamadas recibidos del Canal telefónico * ciento por ciento. NOTA: El tiempo se contará a partir de finalizada las grabaciones de bienvenida y calidad del servicio.
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PMLT = (ACT / NCCTA) * 100%
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento mensual del 6% al valor del Servicio del componente Mensual total de la Mesa de Servicios a los Ítems (Roles) de (Agentes de mesa de servicios, más coordinador de mesa)

2.2 ANS POR ESCALAMIENTO INCORRECTOS DE CASOS

Indicador	Escalamiento de casos

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

Definición	Definición Porcentaje mensual de casos escalados incorrectamente por la mesa de servicios conforme al catálogo de servicios y guion de escalamiento actualizados y aprobados por la supervisión del contrato. CE= Porcentaje de Casos correctamente Escalados NCEM= Número de Casos correctamente Escalados en el Mes NCRM= Número de Casos escalados registrados en el Mes
Medición	Número de casos correctamente escalados / Número de casos escalados.
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Descuento por no conformidad CE = (NCEM / NCRM) * 100
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio Cs</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td><td>3%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>5%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Ítem (Roles) de (Agentes de mesa, más Coordinador de mesa de servicio).

2.3 ANS SOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL

Para los ANS que corresponden a la atención de casos de servicio de primer nivel se define el siguiente tiempo máximo de solución:

Lugar prestación del Servicio	Tiempo máximo de Solución
Solución al servidor desde la Mesa de Servicio sin escalar a soporte en sitio.	Dos (2) horas, tiempo que se contabilizará a partir del registro del caso de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir, a partir de la asignación a mesa de servicio.

Nota

- Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.
- La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.

El descuento de los casos de servicio para primer nivel, **no atendidos dentro del tiempo máximo de solución**, se establece la siguiente relación de cumplimiento:

Indicador	Resolución de casos en Primer Nivel
Definición	Porcentaje de casos solucionados en el mes por el primer nivel de mesa de servicios (Agente de mesa) en el tiempo establecido para la solución (dos horas).

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

Medición	Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / Número total de casos atendidos por el primer nivel en el mes. RCPN = Porcentaje de Casos solucionados en Primer Nivel NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido por el primer nivel NCA = Número total de Casos registrados en el mes por el primer nivel
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RCPN=(NCS/NCA) *100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio RCPN</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td><td>3%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>5%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Ítem (Roles) de (Agentes de mesa, más Coordinador de mesa de servicio).

2.4 ANS DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL SOLUCIONADOS Y ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO.

Lugar de prestación del Servicio	Tiempo máximo de atención
Nivel Central (Bunker)	Una (1) hora hábil, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Nivel Central (excepto bunker), Ciudades y municipios en donde haya técnico de soporte en sitio	Dos (2) horas hábiles, tiempo contabilizado a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Municipios en los cuales no se cuenta con técnico de soporte en sitio	Diez y seis (16) horas hábiles. Tiempo contabilizado a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, a partir de escalamiento por mesa de servicio.

Nota: La solución de los casos deben ser documentados por el técnico de soporte en sitio especificando las actividades adelantadas en la solución de cada uno de los casos atendidos.

Indicador	Solución de casos en Segundo Nivel

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

<table>
<tr><td>Definición</td><td>Porcentaje de casos solucionados en el mes por el segundo nivel de mesa de servicios (Técnico en sitio) en el tiempo establecido para la solución</td></tr>
<tr><td>Medición</td><td>Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / Número total de casos atendidos por el segundo nivel en el mes.
RCSN = Porcentaje de Casos solucionados en Segundo Nivel
NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido
NCA = Número de Casos atendidos por el segundo nivel en el mes</td></tr>
<tr><td>Nivel requerido</td><td>98%</td></tr>
<tr><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td>Forma de cálculo</td><td>RCSN=(NCS/NCA) *100%</td></tr>
<tr><td>Descuento por no conformidad</td><td>
<table>
<tr><th>Nivel del Servicio RCSN</th><th>Descuento Mensual</th></tr>
<tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td><td>1%</td></tr>
<tr><td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>Menor al 75%</td><td>3%</td></tr>
</table>

Se aplicará el descuento mensual al ítem del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles (Técnicos soporte en sitio)

Para los casos de servicio de soporte técnico en sitio, en las cuales persista la no solución definitiva del caso interpuesto por más de diez (10) días, se aplicará un descuento adicional del 5% del valor de la facturación mensual total de la mesa de servicios y así sucesivamente, es decir, si se acumulan otros diez (10) días, se descontará un 5% adicional del valor de la facturación mensual total del servicio de la mesa de servicios del Rol total de Técnico de soporte en Sitio.
Nota
• Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.
• Dentro del tiempo de atención se incluye el tiempo requerido para el desplazamiento del operador al lugar de prestación del servicio para los Municipios en donde no hay técnicos de soporte en sitio.
• La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.</td></tr>
</table>

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

2.5 COTIZACIÓN, COMPRA, Y DISPONIBILIDAD DE LA PARTES Y/O REPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS).

Indicador	Cotización, aprobación, compra y disponibilidad en sitio de la parte o repuesto requerido para el mantenimiento correctivo.
Definición	Tiempo para el suministro del repuesto o parte.
Medición	PTSRP = Porcentaje de Resolución de incidentes por suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto, NISA= Número de incidentes con suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto en máximo 10 días hábiles para realizar el mantenimiento correctivo. TICPPAL = Total de incidentes solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo. **NOTA 1**: El tiempo solución cuenta a partir de la solicitud de cotización. **NOTA 2:** El tiempo de aprobación no se tendrá en cuenta para la aplicación del ANS. **NOTA 3**: La disponibilidad de la parte o repuesto, se entiende cuando es entregada al Técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación. **NOTA 4:** Si la importación del repuesto supera 30 días hábiles a partir de la aprobación de la solicitud de cotización, se aplicará el ANS.
Nivel requerido	>= 98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PTSRP = (NISA / TICPPAL) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 70% y mayor o igual al 60%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios del Ítem (Rol) de (Técnico de soporte en sitio).

2.6 SOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS)

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

Indicador	Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo (Instalación)
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos para mantenimiento correctivo (instalación del repuesto en sitio, por el técnico de soporte).
Medición	RICPPAL = Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio. NICR = Número de incidentes críticos resueltos en menos del tiempo establecido: 8 horas hábiles en lugares donde hay técnico de soporte en sitio y 24 horas hábiles en los sitios donde no hay técnico de soporte en sitio. TICPPAL = Total de incidentes críticos Solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio. NOTA: El tiempo solución cuenta a partir de la entrega del repuesto o componente al técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.
Nivel requerido	>= 98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RICPPAL=(NICR/TICPPAL) *100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 70% y mayor o igual al 60%</td><td>3%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Ítems (Roles) de (Técnico de soporte en sitio, más Gerente de Proyecto).

3. ANS TRASLADO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD.

Para este ANS se establece los siguientes tiempos de máximo de movimiento e instalación (TMM) a partir del registro del caso:

Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación.	**Tiempo Máximo de Movimiento**
Entre dependencias de la misma sede	4 horas hábiles
Entre sedes de la misma ciudad	8 horas hábiles
Entre ciudades o municipios a nivel nacional.	40 horas hábiles

De lo anterior se define el indicador de la siguiente manera:

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

Indicador	El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los elementos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.
Definición	TeIE: Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención. NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo. VTCA: Valor total mensual de la mesa de servicios.
Medición	Porcentaje
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	TeIE=(10%*VTCA) *(NED/NEM)
Descuento por no conformidad	Superado el TMM y transcurridas 8 horas hábiles de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación valida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a partir del tiempo máximo de movimiento establecido). Así mismo por cada día adicional de atraso en el traslado, se aplicará un descuento del 0,2% del valor de la mesa de servicios mensual facturado. Para ello se deberá dejar la evidencia correspondiente verificada por el Supervisor del Contrato. El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los equipos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.

3.1 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS

Indicador	Borrado Seguro a Equipos Reasignados entre servidores o devueltos al Almacén y generar el documento de borrado seguro (lo suministra la herramienta de borrado seguro provista por el contratista) el cual debe anexarse al caso de la herramienta de gestión DEXON.
Definición	BSER= Porcentaje de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro. CESB = Cantidad de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro en el mes. TABS = Total de Equipos Reasignados a servidores o devolución de equipos en el mes.

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

NUMERO DE PROCESO FGN-NC-IPSE-0014-2024

Medición	El contratista deberá realizar los procesos de borrado seguro a los equipos reasignados o que sean devueltos al Almacén.
Nivel requerido	<=5%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	BSER = (CESB / TABS) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio BSENSE</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Menor o igual 5%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Mayor al 5% y menor o igual al 20%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Mayor al 20% y menor o igual al 60%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Mayor al 60%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los ítems (Roles) de (Técnico de soporte en sitio, más Gerente del proyecto).

NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en la ficha técnica.

Me comprometo a cumplir las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con "Ficha técnica de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización" publicadas en el SECOP II.

GUILLERMO MAURICIO MARTINEZ MERIZALDE
CC 79.905.098 de Bogotá D.C.
Representante Legal
PEAR SOLUTIONS SAS

ANEXOS

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