Anexo No.2
Detalle del alcance del objeto.

1. Recurso Humano Requerido

A continuación, se presenta el personal mínimo requerido para la prestación del servicio de mesa de ayuda.

El contratista podrá poner a disposición del contrato el personal adicional que considere, a fin de cumplir con los requerimientos de la Secretaría relacionados con el alcance del contrato y cumplimiento de los ANS previstos, en este caso la Entidad no asumirá ningún tipo de responsabilidad, ni costo adicional.

Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia	Dedicación
1	Coordinador de mesa de servicios	Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica y/o de Telecomunicaciones. Certificación ITIL Intermedio OSA o Specialist Create, Deliver and Support Certificado en servicio al Cliente: Documento que acredite que ha cursado algún programa (no formal) dónde ha adquirido conocimientos en atención a usuarios finales con una duración de mínimo 20 horas.	Ingeniero con mínimo tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales dos (2) deben estar acreditados específicamente como coordinador de mesa de ayuda o mesa de servicios en clientes con más de 500 usuarios y más de cinco (5) personas a su cargo y experiencia en la herramienta de gestión de la entidad Service Desk CA.	100% Según horario oficial de atención.
14	Analistas primer nivel	Técnicos profesionales o tecnólogos o estudiantes de VI semestre de Ingeniería de Sistemas o electrónica y/o de Telecomunicaciones. Certificación ITIL Fundamentos Versión 3 o superior. Certificado en servicio al Cliente: Documento que acredite que ha cursado algún programa (no formal) dónde ha adquirido conocimientos en atención a usuarios finales con una duración de mínimo 20 horas.	Experiencia mínima de dos (2) años como Técnico profesional o Tecnólogo en el área de soporte técnico. Experiencia demostrable en el manejo de herramientas de gestión de mesa de servicios. Experiencia en el soporte de primer nivel de impresión y Conocimiento en herramientas de ofimática: Office 365, sistemas operativos (Windows y MacOS), configuración y soporte de aplicaciones, manejo de antivirus.	100% Según horario oficial de atención.

El contratista debe presentar para la suscripción del acta de inicio la hoja de vida del personal mínimo requerido, junto con la siguiente documentación por medio de la cual se acredite la formación y experiencia requerida:

a. Fotocopia del documento de Identidad (Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería).
b. Fotocopia del diploma o acta de grado de estudios de pregrado. Si son títulos obtenidos en el exterior requerirán para su validez de la homologación o convalidación por parte del Ministerio de Educación Nacional o de la Autoridad Competente.

c. Certificación de vigencia de la Tarjeta o Matrícula Profesional, en los casos en que de acuerdo con la ley deba acreditarse.
d. Para acreditar la experiencia requerida, se deberán aportar certificaciones laborales o de ejecución de contratos u otra forma de vinculación civil o comercial regulada por la normatividad vigente, suscritas por el contratante, mediante las cuales se acredite el tiempo de experiencia solicitada y cuyo objeto, obligaciones, alcance o condiciones sean relacionadas a la experiencia solicitada.

El personal requerido para la ejecución contractual debe hacer parte de la planta del contratista o ser contratado directamente por éste; no se acepta que dicho personal sea contratado por un tercero diferente al contratista.

Así mismo, el contratista para la firma del acta de inicio debe presentar las certificaciones de antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales y certificado de medidas correctivas expedidas por las correspondientes entidades y las afiliaciones al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales, cuando a ello hubiese lugar.

Nota: Las hojas de vida del recurso humano requerido no se allegarán junto con la propuesta, éstas serán presentadas por el proponente seleccionado máximo dos (2) días posteriores a la fecha de suscripción del acta de inicio y la verificación del cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia será efectuada por el supervisor del contrato. Para acreditar la experiencia exigida se debe allegar un máximo de cuatro (4) certificaciones.

Actividades: a continuación, se relacionan las actividades mínimas que deben realizar por perfil:

Perfil	Actividades
Coordinador de mesa de servicios	1. Organizar y distribuir el trabajo asegurando que los ANS de la mesa de servicios se estén cumpliendo. 2. Realizar el seguimiento a todas las solicitudes asignadas a primer nivel realizadas a través de la herramienta tecnológica que soporta la mesa de servicio de TI y reportar los inconvenientes e incumplimiento de los ANS para su remediación. 3. Asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y procedimientos de la entidad. 4. Validar el escalamiento de las solicitudes realizadas por los agentes del nivel 1. 5. Generación de estadísticas, elaborar y presentar informes en los plazos solicitados. 6. Analizar las encuestas realizadas por los usuarios finales, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio por parte del grupo de soporte. 7. Evaluar viabilidad de requerimientos de servicio y generar propuestas de solución a los mismos. 8. Proponer contenidos de conocimiento con el fin de publicarlos en la base de conocimiento. Mínimo 2 mensuales. 9. Proponer mejoras a la configuración de la herramienta que apoya la mesa de servicios. 10. Generar estrategias que garanticen el cumplimiento de los indicadores del proyecto. 11. Participar en actividades que aporten al cumplimiento de objetivos y metas del objeto del contrato. 12. Apoyar al resto del equipo cuando sea necesario en actividades propias de soporte técnico. 13. Validar el cumplimiento del horario de los analistas, presentación personal y su interacción con los usuarios finales.
Analistas primer nivel	1. Recibir y registrar las solicitudes telefónicas, por correo electrónico o web, presentadas por los usuarios internos de la entidad. 2. Categorizar y priorizar el tipo de solicitud. 3. Identificar la solución adecuada, aplicarla y/o proporcionarla al solicitante. 4. Asignar o escalar las diferentes solicitudes de servicio que no pudieron ser solucionadas en primer nivel, debidamente documentadas con las evidencias de las actividades realizadas.

	5. Mantener actualizadas las hojas de vida de los equipos con el fin de que el gestor de la CMDB (Configuration Management DataBase) pueda realizar la actualización de dicha información en la herramienta de gestión. 6. Realizar el acompañamiento y apoyo técnico al funcionario de la SDH designado para la gestión de garantías en las etapas de diagnóstico, instalación y pruebas de los componentes objeto de este contrato. 7. Cumplir con la franja horaria asignada para la prestación del servicio. 8. Apoyar al coordinador de la mesa de servicios, en la propuesta de recomendaciones para la mejora del servicio. 9. Detectar e informar al coordinador las necesidades de entrenamiento y educación a los usuarios con el fin de disminuir los casos solicitados. 10. Identificar las fallas y servicios recurrentes. 11. Prestar el soporte técnico a los equipos informáticos y a los usuarios finales en el manejo de herramientas ofimáticas, y a todas las aplicaciones corporativas. 12. Solucionar los problemas técnicos de hardware y software que se presenten en los equipos y dar el soporte necesario a los aplicativos propios de la Entidad y al software que los mismos poseen (Windows, MacOS, Office, software gráfico, de diseño, antivirus, etc.), para mantenerlos funcionando en óptimas condiciones a nivel local y en red. 13. Realizar la gestión oportuna de todos las incidentes y solicitudes que le sean asignados realizados, con su respectiva documentación y realizar el escalamiento en caso de requerirse. 14. Dar soporte remoto a los funcionarios que laboran en los supercade y a los demás funcionarios de la Entidad que se encuentren en servicio a través de la modalidad de teletrabajo. 15. Generar los documentos de conocimiento sobre soluciones conocidas que sirvan de consulta en caso de presentarse incidentes o solicitudes iguales o similares a los ya solucionados. 16. Los analistas de primer nivel se desempeñan tanto en el perfil de soporte remoto como en el de soporte móvil y son los encargados de desplazarse a otras sedes para atender los casos que se presenten.

2. INVENTARIO DE EQUIPOS.

Son todos los equipos tecnológicos que forman parte de los activos fijos de la entidad, se incluyen: computadores de escritorio, computadores portátiles, scanner, tableros electrónicos, video beams, pistolas lectoras de códigos de barras e Impresoras de códigos de barra.

A continuación, se describen los equipos que estarán sujetos a mantenimiento y las fechas a partir de la cual iniciará el mismo.

a. Computadores de Escritorio

EQUIPOS DE COMPUTO PC's			
Modelo	**Año de Adquisición**	**Garantía Hasta**	**No. PC's**
HP EliteDesk 705 G4 Desktop	Julio 2019	Sin Garantía	377
M710q Desktop (ThinkCentre) - Type 10MQ	Febrero 2015	Sin Garantía	330

CARACTERISTICAS TECNOLÓGICAS PC's				
Modelo PC's	**Procesador**	**Velocidad de Procesador**	**Tamaño en Memoria**	**Tamaño Disco Duro**
HP EliteDesk 705 G4 Desktop	Intel Core i5 8500T o Ryzen 5 Pro 2400GE	3.2 Ghz	8 GB	250 GB
M710q Desktop (ThinkCentre) – Type 10MQ	Intel Core i5	3.4 Ghz	8 GB	500 GB

b. Escáner

INVENTARIO DE ESCANERS				
TIPO	**MARCA**	**MODELO**	**GARANTIA HASTA**	**CANTIDAD**
ESCANER	HEWLLET PACKARD	SCANJET 8290	Sin Garantía	1
ESCANER	HEWLLET PACKARD	SCANJET 8350	Sin Garantía	3
TIPO	**MARCA**	**MODELO**	**GARANTIA HASTA**	**CANTIDAD**
ESCANER	FUJITSU	FI-5900C	Sin Garantía	3
ESCANER	FUJITSU	FI-6140C	Sin Garantía	4
ESCANER	FUJITSU	FI-5950	Sin Garantía	2
ESCANER	KODAK	I4850	Sin Garantía	5

c. Video Beam

INVENTARIO DE VIDEO BEAM			
TIPO	**MARCA**	**GARANTIA**	**CANTIDAD**
VIDEO BEAM	CASIO	Sin Garantía	25
VIDEO BEAM	PANASONIC	Sin Garantía	4

d. Impresoras códigos de barras

INVENTARIO DE IMPRESORAS DE CODIGOS DE BARRA				
TIPO	**MARCA**	**MODELO**	**GARANTIA HASTA**	**CANTIDAD**
IMPRESORA	DATAMAX	E-4205A	Sin garantía	20

e. Pistolas lectoras de códigos de barra

INVENTARIO DE PISTOLAS LECTORAS DE CODIGOS DE BARRA				
TIPO	**MARCA**	**MODELO**	**GARANTIA HASTA**	**CANTIDAD**
PISTOLAS LECTORAS	NEWLAND	NLS -CD32	Sin garantía	20

3. HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS:

La herramienta de gestión de la mesa de servicios con la que cuenta la Secretaria de Hacienda es Service Desk manager versión 17.4.1.0 del fabricante CA Technologies Infrastructure Software - Broadcom Inc. Esta herramienta es de propiedad de la entidad y administrada por personal de la misma.

4. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SOPORTE:

Con el fin de que los proponentes puedan dimensionar adecuadamente el servicio que se debe atender, a continuación se presentan algunas cifras.

a. Número de casos registrados en la herramienta de la mesa de servicios para los años 2022 y 2023:

AÑO 2022				
MÉTODO DE CREACIÓN	**INCIDENTE**	**PROBLEMA**	**SOLICITUD**	**TOTAL**

Correo	7527	0	11428	18955
Telefónico	7933	0	3093	11026
Teams (Chat)	1737	0	980	2717
Web	541	0	729	1270
Monitoreo	1573	0	236	1809
Total	19311	0	16466	35777

AÑO 2023				
MÉTODO DE CREACIÓN	**INCIDENTE**	**PROBLEMA**	**SOLICITUD**	**TOTAL**
Correo	6030	0	9349	15379
Telefónico	6853	0	2923	9776
Teams (Chat)	2662	0	1370	4032
Web	1953	1	1493	3447
Monitoreo	18030	0	32	18062
Total	35528	1	15167	50696

b. Número de casos atendidos por cada nivel de soporte para los años 2022 y 2023:

AÑO 2022				
NIVEL	**INCIDENTE**	**PROBLEMA**	**SOLICITUD**	**TOTAL**
Primer	13302	0	6538	19840
Segundo	6009	0	9928	15937
Total	19311	0	16466	35777

AÑO 2023				
NIVEL	**INCIDENTE**	**PROBLEMA**	**SOLICITUD**	**TOTAL**
Primer	13239	0	6793	20032
Segundo	22289	1	8374	30664
Total	35528	1	15167	50696

5. CANTIDAD DE SEDES.

A continuación se presentan las sedes administrativas y los Super Cade en las que se debe presentar el servicio:

DESCRIPCIÓN DE SEDES DE LA SDH		UBICACIÓN
Sedes Administrativas	Centro Administrativo Distrital (CAD)	Carrera 30 # 25 90
	Carrera 32 (Archivo Central)	Calle 32 # 12 – 45
Súper Cade	SuperCADE CAD	Carrera 30 # 25 – 90
	SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No. 43 - 55 sur
	SuperCADE Suba	Calle 145 No. 103B - 90
	SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D - 20 sur
	SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur N°72 d -12
	SuperCADE Manitas	Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
	Supercade Calle 13	Calle 13 No. 37 - 35

Nota: En caso de que la entidad ponga en operación una nueva sede, el servicio objeto de esta contratación debe incluirse para dicha sede.

6. CANTIDAD DE USUARIOS:

Los funcionarios que hacen uso de las TIC de la SDH, funcionarios con vinculación directa a la SDH, funcionarios de las entidades distritales, usuarios de los sistemas de información de la Entidad. Rango de usuarios aproximado de 1.850 con incremento anual de alrededor del 10%.

7. CANTIDAD DE AGENTES:

Los agentes de primer nivel que la Entidad requiere para la prestación del servicio son catorce (14), de los cuales un (1) agente deberá realizar labores de Aseguramiento de Calidad (QA) del servicio que se está prestando. Adicionalmente, se requiere un (1) coordinador de mesa de servicios. En total el servicio será prestado por quince (15) personas.

El anterior recurso humano será destinado a la operación de la mesa de servicios con dedicación exclusiva, dentro de los horarios establecidos por la Secretaria de Hacienda y deberán trabajar de forma presencial con los horarios programados mensualmente por el coordinador, el proveedor deberá abstenerse de utilizarlos para otras tareas ajenas a la operación de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Los agentes deben operar el servicio debidamente identificados con chaleco y carnet de la empresa del contratista.

8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Se dará a conocer al inicio de la prestación del servicio.

9. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS:

Los ANS que serán medidos por la entidad para validar el cumplimiento del servicio son:

Nombre del Indicador	Descripción	
1. Calidad de los informes de operación y gestión	Definición:	Informes sin observaciones ni errores numéricos, que signifiquen devoluciones por parte de la entidad compradora. Las observaciones implican ajustes por parte del operador, para una nueva revisión y aprobación por parte de la entidad compradora
	Medición:	Número de devoluciones por parte de la entidad compradora por cada informe de operación y de gestión entregado
	Nivel Requerido:	Máximo una (1) devolución.
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	C= Número de devoluciones por parte de la entidad compradora por cada informe de operación y de gestión entregado
	Descuento por no conformidad:	40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para elaboración del informe

2. Calidad y oportunidad en los reportes entregados	Definición:	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados dentro de los 3 días hábiles siguientes al cierre del periodo
	Medición:	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados*100
	Nivel Requerido:	100%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Numero de informes entregados oportunamente}}{\text{Número Total de informes a entregar durante el período.}} * 100\%$
	Descuento por no conformidad:	**Para oportunidad en la entrega de los informes Menor a 100%,** : 5% del valor de la factura o 5 días adicionales del perfil contratado responsable de realizar el reporte
3. Puntualidad cumplimiento del horario de los agentes	Definición:	El perfil contratado debe cumplir con los horarios de comienzo y fin de actividades de acuerdo con la malla de turnos programada por el coordinador de mesa de servicios para cada período El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado, Se contará como retardo después de 10 minutos de la hora indicada de ingreso o 1 minuto antes de la hora de salida,
	Medición:	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.
	Nivel Requerido:	100% cumplimiento
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = Numero\ de\ retardos\ diarios$
	Descuento por no conformidad:	**3 retardos en el horario programado:** 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio o Descuento del 15% del servicio diario por cada agente con retardo, en la factura del mes. **De 4 A 5 retardos por día en el horario:** 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio o Descuento del 20% del servicio diario por cada agente con retardo, en la factura del mes. **Más de 5 retardos en el inicio y fin de las actividades:** 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio Descuento del 25% del servicio diario por cada agente con retardo en la factura del mes.
4. Rotación máxima	Definición:	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS rotación= 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.
	Medición:	**Rotación máxima permitida:** 1 rotación por mes Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.
	Nivel Requerido:	Máximo 1 por mes
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C =$ Número de perfiles que se retiran en el período por voluntad propia Se exoneran en caso de que el retiro sea por solicitud de la entidad, **siempre y cuando no corresponda** a faltas graves

			como hurto, falsificación, fraude, faltas de respeto y/o faltas a la moral.
		Descuento por no conformidad:	**2 rotaciones en el mes** 100 horas / 10 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. **3 a 4 rotaciones en el mes** 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio o Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. **5 o más rotaciones al mes** 300 horas / 30 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 50% del servicio en la factura del mes.
5.	**Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación**	Definición:	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.
		Medición:	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado tres (3) días hábiles para agentes y cinco (5) días hábiles para coordinador de mesa de servicios
		Nivel Requerido:	Máximo 3 días hábiles para remplazar cada perfil de agente retirado y máximo 5 días hábiles para remplazar el perfil de coordinador de mesa de servicios.
		Periodicidad:	Mensual
		Forma de Cálculo:	C $=$ Número de perfiles remplazados después de los días estipulados por perfi
		Descuento por no conformidad:	**Retraso de 1 día hábil** 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **Retraso 2 días hábiles:** 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Retraso 3 días hábiles:** 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **Retraso 4 días hábiles o más** 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.
6.	**Tiempo asignación de un perfil contratado**	Definición:	Tiempo asignación de un perfil contratado, 2 semanas
		Medición:	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado 2 semanas. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.
		Nivel Requerido:	Máximo 2 semanas para contratar los perfiles requeridos para la ejecución del contrato
		Periodicidad:	Mensual

	Forma de Cálculo:	C = Número de perfiles remplazados después de los días estipulados por perfi
	Descuento por no conformidad:	**Retraso de 1 día hábil** 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **Retraso 2 días hábiles:** 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Retraso 3 días hábiles:** 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. **Retraso 4 días hábiles ó más** 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio, o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.
7. Atención Canal Telefónico y/o línea celular	Definición:	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema.
	Medición:	Número de llamadas atendidas antes de 30 segundos en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo
	Nivel Requerido:	97%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Número de llamadas atendidas antes de 30 segundos en el periodo}}{\text{Número Total de llamadas atendidas}} * 100\%$
	Descuento por no conformidad:	**90%<= C < 97%:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **C < 85%** Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
8. Abandono de llamadas	Definición:	Se refiere a la eficiencia para responder la totalidad de llamadas entrantes
	Medición:	Número de llamadas abandonadas después de 30 segundos en el periodo / Número total de llamadas que ingresan en el periodo.
	Nivel Requerido:	97%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Número de llamadas abandonadas después de 30 segundos en el periodo}}{\text{Número Total de llamadas entrantes}} * 100\%$
		90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o

	Descuento por no conformidad:	Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **C < 85%** Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
9. Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión.	Definición:	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido. TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal: Email: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto. Canal de autogestión: Respuesta automática
	Medición:	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal. Penalidad o compensación en tiempo de servicio sin costo adicional para la Entidad.
	Nivel Requerido:	97%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAP}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$
	Descuento por no conformidad:	**90%<= C < 97%:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **C < 85%** Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
10. Resolución de tickets Nivel 1	Definición:	Porcentaje de tickets resueltos por Nivel 1 dentro del período, y dentro de los tiempos establecidos en los ANS de la herramienta de gestión.
	Medición:	Número de Requerimientos del Canal (C) atendidos dentro de los tiempos de ANS de la herramienta de gestión / Número Total de tickets abiertos durante el período. Penalidad o compensación en tiempo de servicio sin costo adicional para la Entidad.
	Nivel Requerido:	97%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Numero de tickets resueltos dentro de los tiempos de ANS)}}{\text{Número Total de tickets abiertos durante el período.}} * 100\%$
	Descuento por no conformidad:	**90%<= C < 97%:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.

			C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
11. Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos.	Definición:	Es el tiempo máximo de entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. Para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes.	
	Medición:	Hasta cinco (5) días hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad podrá escoger entre descuento en la facturación mensual o compensación en tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad	
	Nivel Requerido:	Hasta 5 días hábiles	
	Periodicidad:	Mensual	
	Forma de Cálculo:	C $=$ Número de días hábiles adicionales al nivel requerido por cada re	
	Descuento por no conformidad:	**Un (1) día adicional a la fecha permitida:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **Dos (2) días adicionales a la fecha permitida**: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **Tres o más días adicionales a la fecha permitida:** Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes	
12. Escalamiento de tickets	Definición:	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo.	
	Medición:	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad podrá escoger entre descuento en la facturación mensual o compensación en tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad.	
	Nivel Requerido:	95%	
	Periodicidad:	Mensual	
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Numero de tickets correctamente escalados)}}{\text{Número Total de tickets escalados por cualquier canal}} * 100\%$	
	Descuento por no conformidad:	**90%<= C < 95%:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	

		C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	
13. Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final	Definición:	Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final.	
	Medición:	Número de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad podrá escoger entre descuento en la facturación mensual o compensación en tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad.	
	Nivel Requerido:	97%	
	Periodicidad:	Mensual	
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido}}{\text{Número Total de encuestas aplicadas en el periodo}} * 100\%$	
	Descuento por no conformidad:	**90%<= C < 97%:** Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. **85%<= C < 90%:** Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. **C < 85%** Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.	
14. Tiempo de reparación de equipos tecnológicos.	Definición:	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física y deben ser reparados.	
	Medición:	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. La entidad podrá escoger entre descuento en la facturación mensual o compensación en tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad.	
	Nivel Requerido:	100%	
	Periodicidad:	Mensual	
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Cantidad de equipos con falla retirados y reparados antes de 40 HH}}{\text{Cantidad de equipos con falla retirados en el período}} * 100\%$	
	Descuento por no conformidad:	95%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes	
15. Tickets reabiertos	Definición:	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta.	
	Medición:	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.	

		La entidad podrá escoger entre descuento en la facturación mensual o compensación en tiempo de servicio adicional sin costo para la entidad.
	Nivel Requerido:	95%
	Periodicidad:	Mensual
	Forma de Cálculo:	$C = \frac{\text{Cantidad de tickets NO reabiertos}}{\text{Cantidad de tickets cerrados durante el período}} * 100$
	Descuento por no conformidad:	90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.

NOTA: Para todos los ANS, en la penalidad o compensación, se aplicará tanto al servicio directamente involucrado como a los servicios conexos adicionales afectados por la falla o incumplimiento del servicio afectado inicialmente, para los casos que aplique.

16. DATOS ADICIONALES:

a. Horario de prestación del servicio.

Horario	Disponibilidad de Analistas
Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm	12 analistas
Lunes a Viernes 9:00 am a 7:00 pm	2 analistas
Sábados de 7:00 am a 12:00 m	3 analistas

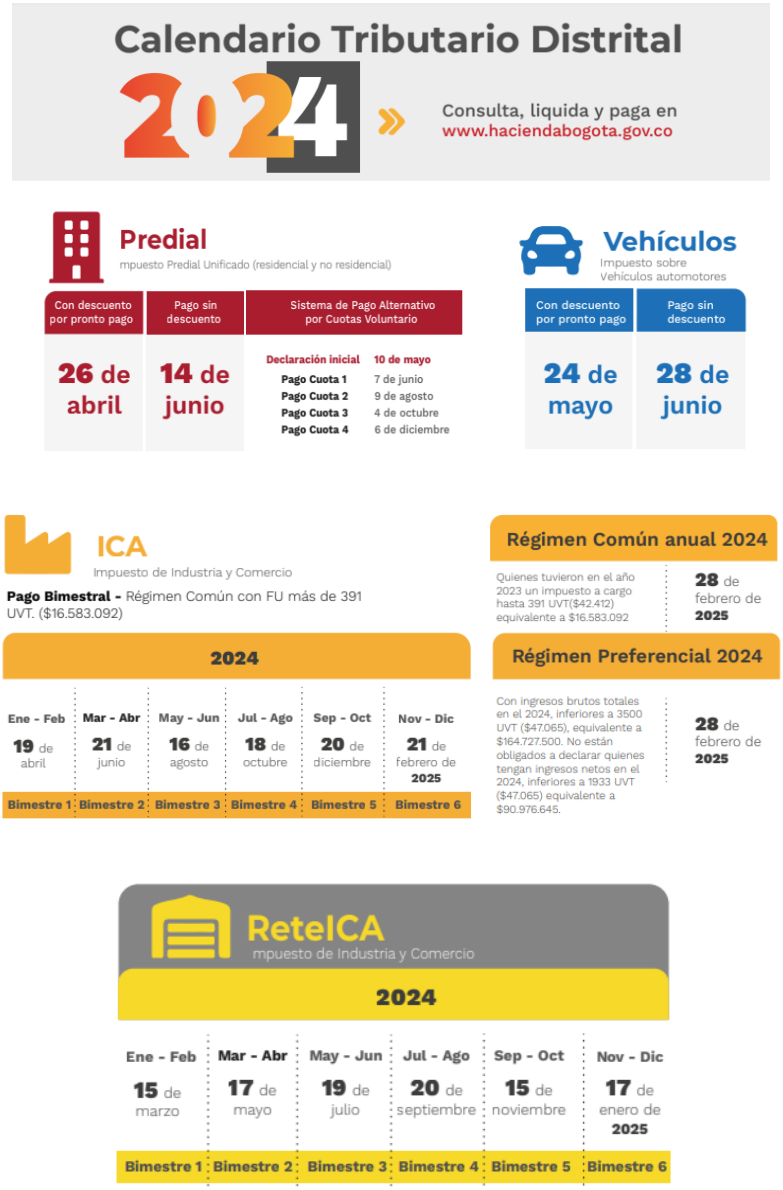
Nota: La Supervisión del contrato puede modificar el horario de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

b. Herramientas de Soporte.

El contratista deberá suministrar en las instalaciones de la Secretaria Distrital de Hacienda los siguientes elementos para dar soporte a la operación, los cuales son de propiedad del contratista y serán retirados de la entidad cuando se termine la ejecución del contrato:

Cantidad	Elemento	Características
25	Equipos de cómputo.	Última Tecnología. Procesador Corei7 o equivalente, SSD 500 Gb memoria de 16 Gb, S.O Windows 11 Licenciado. (incluye 10 equipos de recambio). Estos equipos deben ser portátiles.
15	Cuentas de correo	Cada analista deberá tener una cuenta de correo corporativa del dominio del contratista.
3	Discos duros externos	USB de un 1TB.
1	Impresora Láser	Es para la operación de la mesa de servicios (no utilizan las de la entidad).
2	Kit de Herramientas	Sopladora, ponchadora Rj45, generador de tonos, Limpiador de circuitos, cortafrío, limpiador para pantallas, Kit de pinzas, Kit de destornilladores.
15	Servicio de comunicación celular.	Plan de Voz y Datos por cada uno de los analistas y el coordinador.

c. Calendario Tributario



Fuente: https://www.haciendabogota.gov.co/es/calendario-tributario

Nota: La Secretaría Distrital de Hacienda se reserva el derecho de realizar el cambio de estas fechas de acuerdo con las políticas distritales.

ÁREA DE ORIGEN
Firmado digitalmente por WILGEN V CORREA P **WILGEN VICENTE CORREA PADILLA** Subdirector de Servicios de TIC