ANEXO TÉCNICO

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

OBJETO: Prestación de servicios de mesa de servicio, impresión, mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para los elementos informáticos para las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. CÓDIGO/S DE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN UNSPSC (General)

SEGMENTO	FAMILIA	CLASES	PRODUCTOS
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y Soporte de Software	81112204 Mantenimiento de Software de sistemas operativos
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y Soporte de Software	81112210 Mantenimiento de Software de gestión de sistemas
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y Soporte de Software	81112220 Mantenimiento de Software de servidores
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de computador	81112301 Mantenimiento de sistemas de almacenamiento de discos
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de computador	81112303 Mantenimiento de computadores “mainframe”
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de computador	81112306 Mantenimiento de impresoras
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81111800 Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas.	81111811 Servicios de soporte técnico o mesa de ayuda

SEGMENTO	FAMILIA	CLASES	PRODUCTOS
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81111800 Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas.	81112307 Mantenimiento de pc o puestos de trabajo o portátiles
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81111800 Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas.	81111809 - Servicio de instalación de sistemas
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81111800 Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas.	81111812 - Servicio de mantenimiento o soporte del hardware del computado
82000000 Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82120000 Servicios de reproducción	82121500 Impresión	82121503 Impresión digital
82000000 Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82120000 Servicios de reproducción	82121700 Fotocopiado	82121701 Servicios de copias en blanco y negro o de cotejo

3. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

3.1. Aspectos generales

La presente contratación está compuesta de cuatro (4) ítems, así:

- Mesa de servicio
- Solución de impresión.
  - Implementación impresión segura
  - Servicio de impresión
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Bolsa de repuestos.

El objetivo de la Mesa de Servicios es gestionar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. Todo esto con el propósito de asegurar y coordinar la provisión de los servicios tecnológicos en función de las necesidades institucionales y su alineación con los objetivos estratégicos de la Entidad cubriendo sus iniciativas, planes, programas y proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. requiere contratar el servicio de Mesa de servicios que garantice la gestión, atención, análisis, documentación y solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos solicitados por los servidores públicos de la entidad en relación con los servicios de TI prestados por la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

La Mesa de Servicio estará alineada con las necesidades de los usuarios y la estrategia de la entidad, ajustado y enmarcado en las buenas prácticas de la industria, especialmente ITIL V3 o superior, con el fin de mejorar la disponibilidad y estabilidad de los servicios, la comunicación entre TI y los usuarios y la eficiencia de los procesos internos.

La Mesa de Servicios debe estar en capacidad de recibir todas las solicitudes realizadas por los servidores públicos de las sedes que se encuentran relacionadas en el inventario de sedes y horarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, por los diferentes canales: correo electrónico, vía telefónica o cualquier otro medio que disponga la Oficia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así mismo de debe realizar el registro en el Sistema de Gestión de servicios con el que cuenta la entidad, haciendo uso de las mejores prácticas ITIL, para gestionar, diagnosticar, documentar, solucionar y escalar a los diferentes Niveles 2 y 3 y cerrar todas las solicitudes dentro de los ANS (acuerdos de niveles de servicios) pactados, asegurando que la totalidad de las solicitudes sean gestionadas.

La Mesa de servicio debe controlar constantemente y garantizar la satisfacción del usuario final, para lo cual debe generar las diferentes métricas para cada una de las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones identifique en la prestación del servicio como críticas, para mejorar la prestación de los servicios utilizando como fuente el sistema de Gestión de Servicios GLPI.

El proveedor seleccionado debe garantizar los para todas las sedes en el horario que se encuentra establecido en el inventario de sedes y horarios (Ver Anexo1. Hoja Sedes y horarios) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.

Todas las solicitudes realizadas por los servidores públicos de las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., sin excepción, deben ser registrados en el sistema de Gestión de Servicios GLPI, utilizando las mejores prácticas para el registro de incidentes, requerimientos y problemas, para que puedan ser atendido por los diferentes niveles de soporte de la mesa de servicios. Lo anterior, dependiendo de la categorización definida en el sistema de gestión de servicios. En el sistema de gestión de servicios GLPI se encuentra parametrizadas las categorías las cuales se en el documento. Ver Anexo1. Hoja Categorías.

EL PROVEEDOR SELECCIONADO deberá suministrar un software propietario con licenciamiento vigente durante toda la ejecución del contrato, para realizar el borrado seguro de los equipos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Si se necesita retirar elementos de alguno de los puntos de atención, para arreglo o subsanar falla, el personal asignado a cada sede debe realizar el trámite correspondiente para que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lo retire de las instalaciones o quien delegue.

Si por novedades del servicio se requiere cubrir jornadas adicionales, el proveedor seleccionado deberá disponer el soporte técnico requerido para garantizar la operación del punto y se dará aviso para su respectiva programación con antelación.

3.2. Alcance

Actualmente la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C cuenta con aproximadamente mil seiscientos 1600 usuarios en todas las sedes. La Mesa de Servicios deberá contar con el número de agentes y personas para atender las peticiones formuladas por los funcionarios dentro los tiempos establecidos.

A continuación, se detallan las incidencias y requerimientos realizados por los usuarios de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la Mesa de Servicios en los periodos de **julio 2023 a junio de 2024**.

MES	INCIDENCIA	REQUERIMIENTO	TOTAL, GENERAL
jul-23	87	1679	1766
ago-23	93	1869	1962
sept-23	67	2004	2071
oct-23	110	1870	1980
nov-23	90	1547	1637
dic-23	92	2017	2109
ene-24	53	1998	2051
feb-24	66	2007	2073
mar-24	76	1783	1859
abr-24	156	2162	2318
may-24	98	1883	1981
jun-24	67	1578	1645
Total general	**351**	**7950**	**23452**

3.3. INVENTARIO DE SEDES Y HORARIOS

Ver Anexo1. Hoja Sedes y horarios.

Como caso excepcional existen el SuperCADE Móvil que es una plataforma itinerante, con programación anual, mediante la cual unidades móviles y carpas de más de 50 entidades participantes se desplazan y sitúan mes a mes en diferentes barrios de las localidades llevando el portafolio institucional a la ciudadanía, las cuales están sujetas a realizarse cualquier día de la semana, especialmente los jueves y viernes de 7:00 a 5:00 pm y los sábados de 7:00 a 1:00 pm y requieren de acompañamiento por parte de soporte técnico. Este será un servicio por demanda que será solicitado por el supervisor. Para garantizar la prestación de este servicio el SUPERVISOR del contrato definirá el técnico de soporte en sitio que debe prestar el servicio.

NOTA 1: En el caso que se requiera del acompañamiento en la localidad 20 – Sumapaz, este se programará para toda la feria de servicio a la ciudadanía en los horarios antes mencionados y se informará con anterioridad al Contratista.

NOTA 2: El CONTRATISTA garantizará la prestación del servicio excepcionalmente en horas nocturnas después de las 7:30 p.m. y sábados, domingos o festivos en casos especiales con prestación del servicio en cualquiera de las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ya sea por incidentes o fallos presentados en cualquier elemento objeto del contrato que afecte los servicios prestados por el SUPERVISOR.

En caso de presentarse alguna modificación a los horarios establecidos por la Entidad, dicha eventualidad será informada al CONTRATISTA y en conjunto con el supervisor del contrato, se establecerán los nuevos horarios.

NOTA 3: Si se requiere acompañamiento a eventos fuera del horario y de las sedes establecidas, pero correspondientes al despacho del alcalde Mayor de Bogotá D.C., esta solicitud deberá ser validada y aprobada por el supervisor del contrato.

3.4. Capacitación

La entidad realizará la capacitación con relación a los proceso, procedimientos, formatos, uso y soporte de los sistemas de información a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de manera conjunta con la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, en un plazo de 3 días hábiles posterior a la firma del acta de inicio de ejecución del contrato.

3.5. Personal mínimo requerido

El proveedor seleccionado dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS establecidos por la Secretará General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Los servicios de soporte técnico en sitio se deben garantizar como mínimo con el personal relacionado en la TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO, que tendrá como función principal: Realizar soporte técnico de Nivel y 1 de los servicios TI para la atención de requerimientos, manejo de incidentes y problemas, generación de base de datos de conocimiento, gestión y control de cambios, gestión de configuración, gestión de activos, entre otros, de acuerdo con las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., requiere que el PROVEEDOR SELECCIONADO diligencie la pregunta de ofrecimiento de personal que se encontrará en la parte de habilitantes técnicos del proceso (Plataforma SECOP II), en la que garantizará que en caso de ser adjudicatario contará con el personal requerido, así:

TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO				
CANTIDAD	**ROL**	**FORMACIÓN ACADEMICA**	**EXPERIENCIA MINIMA**	**RESPONSABILIDADES**
Una (1) persona. (Ubicado en Manzana Liévano el 100% del tiempo)	Coordinador de mesa de servicios.	Profesional en ingeniería de sistemas, o ingeniería electrónica o ingeniería telemática o ingeniería de telecomunicaciones entre otras profesiones afines entendidas como aquellas que comparten Núcleo Básico de Conocimiento – NBC. Debe cumplir con los siguientes requisitos: 1. Título Profesional en Ingeniería de	Experiencia específica certificada de mínimo cinco (5) años como líder o coordinador de mesa de servicio o proyectos de TI. (la experiencia se contabilizará a partir de la expedición de la Tarjeta Profesional)	• Servir de punto único de contacto con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato. • Manejar y coordinar los recursos físicos, humanos y su asignación a las

TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO				
CANTIDAD	**ROL**	**FORMACIÓN ACADEMICA**	**EXPERIENCIA MINIMA**	**RESPONSABILIDADES**
		sistemas, Telecomunicaciones, telemática, Electrónica, Administración de sistemas informáticos, Administración de sistemas de la información o afines (Entendido como afines aquellos que comparten el mismo núcleo básico del conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional). El perfil ofertado deberá aportar Diploma o Acta de Grado donde especifique el título obtenido. 2. Certificación vigente en ITILv3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior o Certificación vigente PMP. 3. Título de Especialización o maestría en Gerencia de proyectos, gestión de proyectos o afines. 4. Tarjeta profesional vigente. 5. Certificado de antecedentes de la profesión vigente.		tareas para dar cumplimiento al objeto del contrato. • Realizar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Secretaría general de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con el supervisor del contrato. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Presentar informes mensuales y reportes solicitados por la supervisión. • Administrar los problemas y los cambios que la operación exija sobre la marcha. • Brindar lineamientos técnicos y operativos y generar indicadores e insumos para tomar decisiones para mejorar el servicio. • Mantener la documentación total organizada desde el inicio de ejecución hasta la entrega final del mismo. • Y demás actividades acordadas con el supervisor del contrato que estén relacionadas con la atención de Mesa de Servicio y Soporte en sitio de TI.
Quince (15) <u>seis (6) sede centro, ocho (8) red cade y uno (1) en centros de encuentro para la paz y la integración local de víctimas</u>	Técnico de soporte en sitio	Debe cumplir con los siguientes requisitos: 1. Título que le acredite como mínimo Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios 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 laboral certificada mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. Donde se hayan desarrollado actividades como mantenimiento	• Brindar atención por los medios dispuestos por la Entidad que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Atender incidentes, y requerimientos, recibidos a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en el sistema de gestión de servicios GLPI. • Realizar la categorización de requerimientos e incidentes para ser atendidos, de acuerdo con las categorías parametrizadas por la entidad.

TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO				
CANTIDAD	**ROL**	**FORMACIÓN ACADEMICA**	**EXPERIENCIA MINIMA**	**RESPONSABILIDADES**
del conflicto armado)		2. Curso en Sistemas operativos (IOS o Windows o Unix) y Software ofimático (Word, Excel, OneDrive, Sharepoint, Teams y Forms) o curso ITIL. 3. Tarjeta profesional vigente (cuando aplique). 4. Certificado de antecedentes de la profesión vigente (cuando aplique).	correctivo y preventivo de equipos (pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.	• Solucionar incidentes o requerimientos de TI de forma presencial y/o remota, prestando un servicio de calidad. • Escalar los incidentes o requerimientos a los agentes respectivos si no se puede solucionarlo, documentado en el sistema de gestión de servicios. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los servicios. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros si es necesario. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución de este con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar las actividades realizadas en el sistema de gestión de servicios. • Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros) de acuerdo con el inventario presentado. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el supervisor del contrato. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos de la supervisión del contrato.

TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO				
CANTIDAD	**ROL**	**FORMACIÓN ACADEMICA**	**EXPERIENCIA MINIMA**	**RESPONSABILIDADES**
				• El mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Para los casos en que se requiera un repuesto, el supervisor del contrato autorizará el servicio correctivo y, si no existe el repuesto, se informará para darle el trámite respecto. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Acompañamiento a los comités, reuniones y/o evento que se desarrollen en las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. previa validación del supervisor del contrato. • Demás funciones solicitadas por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. relacionadas con servicios de soporte de TI.
Una (1) persona. (Ubicado en Manzana Liévano el 100% del tiempo)	(1) Gestor de calidad	Gestor De Calidad Profesional en ingeniería de sistemas, o ingeniería electrónica o ingeniería telemática o ingeniería de telecomunicaciones entre otras profesiones afines entendidas como aquellas que comparten Núcleo Básico de Conocimiento – NBC. Debe cumplir con los siguientes requisitos: 1. Título Profesional en Ingeniería de sistemas, Telecomunicaciones, telemática, Electrónica, Administración de sistemas informáticos, Administración de sistemas de la información o afines (Entendido como afines aquellos que comparten el mismo núcleo básico del conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional). El perfil ofertado deberá aportar Diploma o Acta de Grado donde	Experiencia específica certificada de mínimo tres (3) años como gestor de calidad de mesa de servicio o proyectos de TI. (la experiencia se contabilizará a partir de la expedición de la Tarjeta Profesional)	• Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI. • Diseñar y proponer procedimientos de mejora asociados con la operación de la mesa de servicios. • Gestionar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento. • Acompañar la apropiación de la transferencia de conocimiento al interior de la mesa de servicios, en las actualizaciones que puedan darse en los procesos, procedimientos y guías. • Monitorear y asegurar la calidad de la solución y la documentación asociada a los requerimientos, incidentes y problemas en el sistema de gestión de servicios. • Diseñar, proponer y realizar seguimiento a los indicadores de satisfacción del servicio prestado por parte de la mesa de servicio. • Realizar análisis de métricas de tráfico relacionadas con los servicios

TABLA DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO				
CANTIDAD	**ROL**	**FORMACIÓN ACADEMICA**	**EXPERIENCIA MINIMA**	**RESPONSABILIDADES**
		especifique el título obtenido. 2. Certificación vigente en ITILv3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, u OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior o Certificación vigente PMP. 3. Tarjeta profesional vigente. 4. Certificado de antecedentes de la profesión vigente.		soportados y proponer mejoras a las que haya lugar. • Identificar oportunidades de optimización sobre la operación de la mesa de servicios. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Y las demás requeridas por el supervisor del contrato y que se encuentren relacionadas con el perfil.

La formación requerida en los perfiles se solicita en carreras afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.

NOTA 1: Durante la ejecución del contrato en caso de resultar necesario la sustitución del personal mínimo requerido para la prestación del servicio, el PROVEEDOR SELECCIONADO deberá radicar en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. mediante oficio la(s) hoja(s) de vida del nuevo personal, el cual debe garantizar que la formación académica y experiencia mínima requerida sea igual o superior a la presentada en la oferta, para lo cual deberá suministrar los documentos que soporten el perfil requerido para su estudio y aprobación o rechazo por parte de los supervisores del contrato.

NOTA 2: El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional

NOTAS GENERALES PARA LA VERIFICACION DEL EQUIPO DE TRABAJO

La experiencia profesional se contabilizará para el caso de los ingenieros y carreras que estén reguladas por la Ley 842 de 2003 la experiencia empezará a contar a partir de la expedición de la tarjeta y/o matricula profesional.

Los documentos de soporte para acreditar por parte del Contratista la experiencia exigida al equipo de trabajo, deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del contratante.
- Valor del contrato (opcional)
- Actividades ejecutadas
- Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Matrícula profesional vigente para los casos que la ley obligue y aplique.
- Copia de la tarjeta profesional y registro del COPNIA artículo 6 de la Ley 842 del 2003

Cuando el personal sea certificado por el mismo proponente ya sea de manera individual o como integrante de algún tipo de figura asociativa, debe adjuntar la certificación del contrato que se ejecutó en el cual laboró o prestó sus servicios el profesional; en caso de que el que suscriba la certificación laboral o contractual sea el mismo proponente ya sea por sí mismo o como parte de una estructura plural.

En caso de que el Contratista presente personal extranjero, debe garantizar su presencia en el lugar de ejecución del contrato. Adicionalmente, el Contratista deberá tener en cuenta la legislación vigente y los requerimientos respecto a la contratación de empleados de nacionalidad extranjera, entre otros:

- Exigir la presentación de la visa que le permita desarrollar la actividad, ocupación y oficio autorizado en la misma de conformidad con la legislación vigente que regula la expedición de visas, el ingreso y permanencia de extranjeros al territorio nacional, contenida en el Decreto 834 de 2017, en el Decreto 941 de 2014, Resolución 532 de 2015 y Resolución 6588 de 2013.
- Solicitar la Cédula de Extranjería cuando esté obligado a tramitarla.
- Informar por escrito a Migración Colombia sobre la vinculación, contratación o admisión y de su desvinculación o terminación del contrato, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la iniciación o terminación de labores.

Adicionalmente, el trabajo de extranjeros en Colombia, de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Trabajo, existen algunas profesiones reguladas las cuales requieres de una Matrícula Temporal Especial que otorgan los Consejos profesionales para el ejercicio de la profesión de cada área de conocimiento, en lo referente a la Convalidación de títulos, el procedimiento debe ser realizado por el Ministerio de Educación Superior.

Para cada uno de los profesionales mencionados, se deberá anexar fotocopia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia expedido por el consejo profesional competente.

Los estudios de posgrado que se exijan como requisito mínimo, se acreditarán mediante copia de los diplomas respectivos o certificado de obtención del título correspondiente. Además, la entidad podrá solicitar las certificaciones laborales que permitan verificar la información relacionada en los Anexos. Para cada uno de los profesionales y/o técnicos se debe aportar la información solicitada.

Para el cálculo de la experiencia en años del personal propuesto, se tendrá en cuenta el tiempo efectivo trabajado y no se contabilizarán traslapos por experiencia simultánea, es decir, en caso de traslapos se contabilizará una sola vez dicho periodo.

NOTA 2: La documentación para acreditar la formación académica, y la experiencia deberán ser entregadas por parte del contratista al Supervisor del contrato dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, con el fin de validar el cumplimiento de los perfiles exigidos en el presente anexo técnico.

PARÁGRAFO: Se entiende como experiencia relacionada la adquirida en el ejercicio de empleos o contratos que tengan funciones similares a las requeridas para este personal. De igual manera la experiencia profesional o técnica para el recurso humano se empieza a contar a partir de la fecha de expedición de la Tarjeta o Matricula Profesional dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 12 de la Ley 842 de 2003.

Para los servicios que por su naturaleza requieran desplazamiento, es responsabilidad del PROVEEDOR SELECCIONADO velar por la seguridad del personal asignado a las sedes. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no reconocerá ningún valor por concepto de transporte desde y hacia las sedes en las que se debe prestar el servicio. Así mismo, el PROVEEDOR SELECCIONADO deberá garantizar que el personal cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la ejecución del contrato.

El PROVEEDOR SELECCIONADO debe prestar el servicio con personal requerido. Las personas que presten el servicio deben portar durante toda la prestación del servicio el carnet de la empresa que los identifique como técnicos de soporte y el carnet de la Entidad.

EL PROVEEDOR SELECCIONADO debe proveer prenda distintiva para el equipo de trabajo, cuyo diseño será aprobado por la supervisión del contrato, así las cosas, el equipo de trabajo deberá utilizar la prenda distintiva durante toda la jornada laboral a partir del tercer mes de ejecución del contrato.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., exigirá al PROVEEDOR SELECCIONADO, en caso de retiros voluntarios del personal que está prestando el servicio el soporte de paz y salvo por concepto salud, pensiones y Riesgos Laborales.

ELEMENTOS CON LOS QUE DEBE CONTAR EL EQUIPO DE TRABAJO.

El CONTRATISTA debe proveer a cada uno del personal mínimo requerido para la prestación del servicio, todos los elementos necesarios tales como herramientas, insumos, elementos de aseo y protección, equipos de medición (multímetro, generador de pulsos, etc.), que puedan facilitar el desarrollo normal y la pronta prestación del servicio contratado.

NOTA 1: Estos elementos deberán ser utilizados por el personal requerido para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato. Una vez finalice el CONTRATO, el CONTRATISTA podrá retirar los sobrantes y/o elementos por éste proveídos, así como del personal requerido para la prestación del servicio.

Durante el período de ejecución del CONTRATO y con el fin de facilitar el desarrollo normal y la eficacia de la prestación del servicio de soporte, el CONTRATISTA debe proveer al personal requerido para la prestación del servicio en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los siguientes equipos informáticos:

1. Disco duro externo de mínimo 1 TeraByte.
2. Celular con plan de datos y minutos (mínimo 10Gb y 200 Min)
3. Herramientas (Destornilladores, sopladora, ponchadora, etc.)
4. Computador portátil con las siguientes características mínimas.

COMPUTADOR PORTATIL	
Procesador	Mínimo Intel Core i7 de 64 bits
Memoria RAM	Mínimo 12 GB
Disco Duro	Mínimo 1 TB SATA
Pantalla	mínimo de 14" de alta definición
Puertos	2 puertos USB,
Conectividad	Ethernet Gigabit 10/100/1000; Conector de red (RJ-45); USB 3.0; Toma para auriculares estéreo/micrófono; Lector de tarjetas de memoria,
Software debidamente licenciado por el CONTRATISTA	Windows 10, 64 Bits, Suite de MSOffice version 2016 o superior (word, excel, power point)

NOTA IMPORTANTE: Todo el software instalado y utilizado en los equipos suministrados por el CONTRATISTA a su personal debe ser legal y contar con el licenciamiento a nombre del CONTRATISTA.

NOTA 2: Estos elementos deben ser utilizados por el equipo de trabajo para la prestación del servicio, quienes tendrán la custodia y el cuidado durante la ejecución del contrato. Una vez finalice la ejecución contractual, el CONTRATISTA deberá retirar dichos elementos.

El SUPERVISOR del contrato, deberá verificar que los elementos necesarios para la ejecución del contrato fueron entregados por el CONTRATISTA al personal mínimo requerido para la prestación del servicio, cumpliendo las especificaciones técnicas solicitadas, dejando acta de recibo a satisfacción.

NOTA 3: Estos elementos deberán estar funcionando correctamente. En el evento en el que presenten fallas y/o dejen de funcionar, deberán ser reemplazados en un tiempo no mayor a 24 horas, contadas a partir del informe por parte del supervisor del contrato.

NOTA 4: Los insumos, consumibles y fungibles de estos elementos de cómputo estarán a cargo del CONTRATISTA y en ningún momento la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asumirá el suministro.

NOTA 5: El equipo de trabajo para la prestación del servicio debe estar dotado por un medio de comunicación móvil durante toda la prestación del servicio.

NOTA 6: Finalizada la ejecución del contrato, el CONTRATISTA retirará los elementos utilizados para la ejecución del contrato.

3.5.1. SERVICIO DE IMPRESIÓN

Prestación del servicio integral de impresión en las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D:C relacionadas en Ver Anexo1. Hoja Sedes y Horarios. Incluye el servicio de impresión el cual se busca garantizar la disponibilidad del servicio y la implementación de impresión segura a través de un software de gestión y control de impresión debidamente licenciado, que permita contabilizar y auditar el uso de los equipos, implementar manejo de cuotas y generar alarmas proactivas que permitan mantener la disponibilidad del servicio. Apoyar los objetivos estratégicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D:C en cuanto al uso eficiente del papel.

Nota "El papel requerido para la impresión será suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C."

El contratista deberá garantizar los siguientes aspectos de tipo procedimental y técnico:

a) Servicio de Software de impresión: El contratista deberá suministrar, instalar, configurar, administrar y poner en funcionamiento un único software integral de administración y gestión de impresión, el cual debe permitir la administración, el control de acceso mediante código, PIN, tarjeta de banda magnética o de proximidad (opcional) y el monitoreo unificado de todos los dispositivos de impresión y multifuncionales en toda la actividad de impresión. El software debe permitir controlar adicional a la impresión, el fotocopiado, el escaneo de los equipos multifuncionales o impresoras conectados en la red. Se debe incluir la licencia para los dispositivos de impresión, con capacidad para la cantidad de usuarios que tenga la entidad. Cabe aclara que deberá controlar las impresoras con las que cuenta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la actualidad.
b) Reglas, filtros y atributos: La solución ofertada, debe permitir crear reglas o filtros basados en los siguientes atributos del trabajo. Número de páginas del documento, hora y día de impresión, nombre de la aplicación desde donde se está imprimiendo, estado del dispositivo y grupo del directorio activo al que pertenece. En

el caso de los atributos, la solución ofertada deberá tener la capacidad de "modificar" automáticamente los atributos de color a monocromático y de simplex a dúplex, permitiendo a la Entidad crear mecanismos que permitan ahorrar costos evitando el desperdicio.

c) Control y gestión de impresión: Identificar, registrar, controlar y contabilizar de manera automática y en tiempo real el uso de impresoras, filtrado de trabajos de impresión, control por usuario y/o grupo, aprobación y liberación de trabajos individuales de impresión. Permitir establecer límites o cuotas de impresión y control en el uso de los recursos por tipo de usuario. Registrar toda actividad de impresión de los usuarios, el archivo de registro debe contener información del nombre de usuario, impresora utilizada, nombre del documento, fecha, hora, estación cliente, número de páginas impresas.
d) Configuración de reportes: Generar reportes parametrizables por un periodo, detallando los consumos por tipo de servicio (impresión, copiado, digitalización), prestado para cada usuario Y cada dependencia de acuerdo con lo establecido en el directorio activo.
e) Análisis y reportes del uso de impresoras: Informes detallados y gráficos para analizar el uso de impresión. Los reportes deben incluir como mínimo el nombre del documento impreso, tipo de documento (PDF, SLX, DOC, entre otros) asociado al nombre de usuario y dependencia.
f) Impresión segura y desde cualquier sitio: Debe asegurar que ningún trabajo de impresión es liberado si el usuario no está presente. Automáticamente liberará los trabajos de impresión en la impresora en la que se encuentra el usuario, permitiendo su movilidad, bajo modalidad Pullprinting o Printrelease.
g) Administración simple: Debe contar con entorno web, permitir la creación de cuotas automáticas por usuario y usuarios automatizada, con el fin de asignar a un usuario una cantidad de trabajos, cantidad de impresiones (blanco/negro, color) y controlar su consumo.
h) Soporte para cualquier entorno IT: Independiente del número de servidores de impresión en Windows, Servidores clúster Windows, sincronización de usuarios desde Directorio Activo o LDAP, soporte para bases de datos externas como Oracle, SQL Server, PostgreSQL y MySQL.
i) Compatible con redes de cualquier tamaño: Escalable desde pequeñas empresas hasta las corporaciones con más de 10.000 usuarios.
j) Control de Eventos: Permitirá el control de todos los eventos que ocurran a partir de la infraestructura instalada, con la generación de indicadores de gestión, envío de alertas de servicios y uso del recurso por correo electrónico, que permitirán evaluar el servicio y facilitar el seguimiento y la toma de decisiones con respecto a los procesos de impresión, escaneo, fotocopiado y fax. El software propuesto debe permitir el control y conteo de impresiones y la asignación de claves por usuario o dependencia, así como la detección de máquinas que tienen problemas tanto técnicos como de abastecimiento de papel y tóner. Por ej. Atascos de papel, bajo nivel de tóner, etc.
k) El contratista deberá garantizar que el software implementado para el monitoreo del servicio sea legal, y deberá garantizar que se encuentre actualizado por toda la vigencia del contrato. Al momento de dar inicio al contrato entregara a la supervisión documento del fabricante del software donde se certifique que se están autorizado para usar el software durante la vigencia del contrato.

Esta herramienta registrará todas las impresiones generadas por los usuarios indicando fecha, hora, número de hojas impresas, nombre de usuario o dirección IP del computador e impresora a la que se envió el trabajo y nombre del archivo impreso. Adicionalmente, proporcionará herramientas para generar reportes estadísticos de utilización de recursos. En este contexto, deberá garantizar la visualización de los informes o reportes en formatos HTML, XLS, PDF, CSV y visualización gráfica.

El software ofrecido debe cumplir con la funcionalidad de pullprinting o equivalente que permita la retención de trabajos en el servidor, con políticas de expiración, liberación y borrado de trabajos de impresión automáticos de la base de datos y/o desde cualquier equipo Multifuncional conectado a la red de la Entidad, sin generar costos adicionales para La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se debe garantizar la actualización de las versiones de software durante la vigencia del contrato y ninguno de estos beneficios causará costos adicionales a la entidad ni afectarán el inventario.

El contratista deberá garantizar que el software de impresión segura incorpore a todas las impresoras existentes relacionadas en Listado de impresoras.

A. PRODUCTOS FINALES: El servicio contempla los siguientes productos finales y se promedia la cantidad mensual con las proyecciones de los últimos 6 meses.

ÍTEM	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL
Copia a Color (Carta - Oficio)	1000
Copia B/N (Carta - Oficio)	1000
Impresión Multifuncional Color (Carta - Oficio)	2000
Impresión Multifuncional B/N (Carta - Oficio)	65000

B. PREPARACIÓN Y ENTREGA DE LOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para la entrega de los equipos el contratista, deberá realizar la prueba de encendido del equipo y funcionamiento básico previo a su instalación y configuración, marcar de manera visible cada uno de los equipos de impresión y escaneo, esto mediante un rótulo o etiqueta la cual deberá estar adherida a los equipos al momento de la entrega en sitio. La etiqueta o rótulo debe ser impresa en tinta negra indeleble, en material perdurable en el tiempo de ejecución del contrato.

Cada etiqueta deberá contener la siguiente información como mínimo:

- Número del Contrato.
- Nombre de la Empresa Contratista.
- No. consecutivo de la Hoja vida del equipo.
- No. de teléfonos.
- Certificado del fabricante donde conste la garantía del equipo.

El contratista será responsable de los equipos, partes y periféricos suministrados en servicio, por lo que deberá implementar los mecanismos de seguridad física en las impresoras objeto del contrato, para lo cual podrá usar los accesorios o dispositivos que considere adecuados para el aseguramiento de estos. De igual forma, entregará los equipos previamente configurados para su correcta operación en La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los equipos (impresoras) y suministros (tóner, kits de mantenimiento y en general repuestos) ofertados y que harán parte de la plataforma de impresión. Todos los elementos deberán contar con certificados por el fabricante ante La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

C. EMPAQUE Y TRASLADO.

Para la entrega o traslado de los equipos el contratista deberá:

1. Empacar y trasladar de manera segura, los equipos objeto del contrato, garantizando la protección y transporte de estos hasta su ubicación, desempaque e instalación en cada puesto de trabajo donde designe La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
2. Suministrar y transportar los cables, herramientas y demás elementos necesarios para llevar a cabo la instalación y configuración de los equipos donde disponga La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
3. Disponer de los vehículos, recurso humano (conductor, ayudantes, elementos de protección y apoyo para movimiento de los equipos) y en general toda la logística necesaria para trasladar los equipos donde disponga.
4. Disponer de sitios de almacenamiento para los equipos a entregar, ya que La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. no cuenta con los espacios para alistamiento, prueba o configuración de los equipos.
5. Entregar los equipos donde establezca La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en los tiempos designados, ANS, al igual que, lo exigido y detallado en los estudios previos, la propuesta económica, el Contrato y el acta de inicio para las fases de: instalación y prestación del servicio.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realizará las acciones de socialización e información a los usuarios, informando todo lo correspondiente a las instrucciones de manejo de los equipos de impresión y escáner, las recomendaciones y acciones que deben adelantar los usuarios durante el proceso de instalación y migración, dicha documentación deberá ser entregada por el contratista de manera clara e ilustrada.

D. EQUIPOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se estima que para prestar el servicio de impresión el proveedor requerirá aproximadamente 200 impresoras, de las cuales 113 será suministradas por la entidad al inicio del contrato, el proveedor deberá suministrar el faltante necesario y a medida que las impresoras suministradas por la entidad cumplan su vida útil deberán ser remplazadas por parte del proveedor de común acuerdo con el supervisor del contrato. Adicional el supervisor del contrato podrá solicitar el cambio de una impresora con el fin de mantener la prestación del servicio de impresión.

E. EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD:

NOTA: La cantidad de equipos de impresión propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se encuentra sujetas a cambios, por ingresos o salidas del inventario, durante el proceso de selección, adjudicación y la ejecución del contrato.

MARCA	MODELO	CANTIDAD DE IMPRESORAS
EPSON		**1**
	L3150	1
HEWLETT PACKARD		**8**
	P1606	1
	LASERJET CP3525DN	1
	LASER JET COLOR PRO-200	1
	COLOR LASERJET 5550	1
	OFFICEJET H470	1

MARCA	MODELO	CANTIDAD DE IMPRESORAS
	CP3525DN	1
	425DN	1
	LASER JET COLOR PRO	1
HP		**9**
	TVEC1064	6
	LASERJET MULTIFUNCIONAL	3
LEXMARK		**45**
	MULTIFUNCIONAL MONO	13
	MX721	6
	MS310DN	6
	MX611DHE	4
	MS610DN	4
	X656DE	3
	X364DN	2
	MS610DE	1
	T-642	1
	M5310DN	1
	E260DN	1
	X656	1
	MS 610DE	1
	E260EN	1
OKIDATA		**36**
	OKI MPS5501B	24
	OKI MPS5502MB	7
	MPS5501B	1
	MPS550	1
	OKIB431DN	1
	MPS5501B	1
	N22300A	1
RICOH		**14**
	IM 600F	13
	ES2000 2018	1
Total, general		**113**

NOTA 1: El contratista deberá suministrar los consumibles y kit de mantenimientos de las impresoras anteriormente relacionadas.

NOTA 2: De presentarse falla con alguna de las impresoras propiedad de la Secretaria General el contratista debe estar en la capacidad de poner en funcionamiento una impresora para solventar el servicio de impresión. Mientras se soluciona la falla presentada.

F. EQUIPOS SUMINISTRADOS POR EL PROVEEDOR:

IMPRESORA TIPO 1

DESCRIPCIÓN	
MULTIFUNCIONAL ALTO RENDIMIENTO	
CANTIDAD	**65 (inicialmente)**
HARDWARE	
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	Láser o Led Monocromo
FUNCIONES	Impresión y copiado en dúplex en B/N. Escaneo en B/N y a todo color, con envío a carpeta de Red, correo electrónico y directo a USB.
MODELO	Mínimo **2022.** En ningún caso se podrán ofertar modelos descontinuados o declarados obsoletos por el fabricante.
VELOCIDAD DE IMPRESION/COPIADO/ESCANEO	55 ppm/ 55 cpm/ 55 ipm color/mono o superior Tiempo de salida de la primera copia máximo 6 segundos
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	Hasta 30.000 páginas
CICLO MENSUAL DE TRABAJO	Hasta 250.000 páginas
MEMORIA	Mínimo 2 GB
PROCESADOR	Mínimo de 1 GHZ, opcional doble núcleo
PANEL DE CONTROL	Pantalla táctil a color de mínimo **7.0** pulgadas, en español y de manejo intuitivo y con previsualización de trabajos de escaneo
AMPLIACIÓN/REDUCCIÓN	400%/25%
PUERTO ETHERNET	10/100/1000 Base – T
PUERTOS USB	Alta Velocidad
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	1200 x 1200 ppp
FUENTE DE ALIMENTACIÓN	110 - 120 voltios
SOFTWARE	
SISTEMAS OPERATIVOS COMPATIBLES	Windows 8, Windows 10, Windows Server 2012 en cualquiera de sus versiones.
LENGUAJES Y FUENTES	PCL 6, PCL 5, postscript level 3 emulation, PDF printing
ADMINISTRACIÓN	Conocer su estado por medio de la red y establecer y tomar contadores sin necesidad de un operador o toma de contadores de forma manual,

	con oportunidad de programar alertas, debe contar con la posibilidad de liberación de hojas con PIN o tarjeta RFID:
PAPEL	
TAMAÑO DE PAPEL	A4, A5, A6, B5, carta, legal 13, legal 13,5, legal 14, ejecutivo, sobre, ficha (3 pulgadas x 5 pulgadas), tamaño personalizado: Ancho 76-127 mm a longitud 216-356 mm
CAPACIDAD DE ENTRADA	Bandeja 1: 500 hojas Bandeja adicional: 500 hojas Bandeja multifunción: 100 hojas (opcional)Capacidad Máxima de entrada: 2000 hojas
CAPACIDAD DE SALIDA	500 hojas
ESCÁNER	
TAMAÑO CAMA PLANA	Hasta 216 x 356 mm (8,5 x 14 pulgadas y tolerancia de 1% + o -)
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN	Dúplex 55 ipm en blanco & negro, con tecnología de escaneo de un solo paso DADF (Mínimo).
CAPACIDAD ADF	100 hojas o superior.
CARACTERÍSTICAS ESPECIALES	
CAPACIDAD DE CLOUD PRINT	Debe ofrecer la capacidad de impresión desde la nube o un modelo equivalente.
CERTIFICACIÓN ENERGY STAR	Sí, o equivalentes
INSUMOS	El contratista deberá garantizar los consumibles e insumos necesarios para las impresoras como: Módulo de alimentación, módulo de separación, rodillos de alimentación, toallas de limpieza para los rodillos, kit de mantenimiento, tóner, drump y los que se requieran como necesarios para el correcto funcionamiento de las máquinas deberán ser originales. Los equipos no podrán ser remanufacturados.
IPV6	Los equipos deben soportar y ser compatibles con IPv6

IMPRESORA TIPO 2

DESCRIPCIÓN	
IMPRESORA PERSONAL COLOR	
CANTIDAD	**Inicialmente TRES (3)**
HARDWARE	
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	Láser o led color
FUNCIONES	Impresión Dúplex (2 caras): Estándar
MODELO	**Mínimo 2022.** En ningún caso se podrán ofertar modelos descontinuados o declarados obsoletos por el fabricante.
MEMORIA	Mínimo 1 GB
PROCESADOR	Mínimo de 500 MHZ.

VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	35 ppm, Tiempo para la Primera Página Impresa: 16 seg. Color; 12 seg. Mono
CICLO MENSUAL DE TRABAJO	8.000 pág.
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	Resolución: 1200 dpi x 1200 dpi
SOFTWARE	
SISTEMAS OPERATIVOS COMPATIBLES	Windows 8, Windows 10, Windows Server 2012 en cualquiera de sus versiones.
LENGUAJES Y FUENTES	PCL 6, PCL 5, postscript level 3 emulation, PDF printing
ADMINISTRACIÓN	Conocer su estado por medio de la red y establecer y tomar contadores sin necesidad de un operador o toma de contadores de forma manual.
PAPEL	
CAPACIDAD DE ENTRADA\SALIDA DE PAPEL	Entrada de Papel: Estándar 350 hojas (250 hojas por la bandeja principal + 100 hojas por la bandeja multipropósito);
MANEJO DE PAPEL	A5, A6, B5, carta, legal 13, legal 13,5, legal 14, ejecutivo, sobre, ficha, tamaño personalizado: 3 x 5 pulg. a 8.5 x 14 pulg. /76 x127 mm a 216 x 356 mm
CARACTERÍSTICAS ESPECIALES	
CERTIFICACIÓN ENERGY STAR	Sí, o equivalentes
INSUMOS	El contratista deberá garantizar los consumibles e insumos necesarios para las impresoras como: Módulo de alimentación, módulo de separación, rodillos de alimentación, toallas de limpieza para los rodillos, kit de mantenimiento, tóner, drump y los que se requieran como necesarios para el correcto funcionamiento de las máquinas deberán ser originales. Los equipos no podrán ser remanufacturados.
IPV6	Los equipos deben soportar y ser compatibles con IPv6

La supervisión le informara al proveedor en donde y el momento en el cual se deben instalar las impresoras.

3.5.2. MANTENIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo está diseñado para reducir la programación de mantenimientos correctivos, evitar fallos repetitivos, aumentar la vida útil de equipos y disminuir costos de reparaciones.

El CONTRATISTA en desarrollo del contrato debe realizar mantenimiento preventivo por cada vigencia de acuerdo con el cronograma base que será entregado por la Supervisión del contrato, a todos y cada uno de los equipos que se encuentran en las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y que no están cubiertos por garantía. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., suministra al CONTRATISTA la información necesaria y el formato (tanto físico como electrónico) que debe ser diligenciado por soporte en sitio que realiza el mantenimiento y firmado por el usuario al momento de realizar el mantenimiento preventivo.

Para la realización del mantenimiento preventivo se deberá tener en cuenta la relación de equipos para mantenimiento preventivo. El mantenimiento se debe realizar a todos los equipos de cómputo, impresoras, escáneres y/o demás elementos de índole informático, propiedad de la entidad y no estén amparados por garantía.

NOTA IMPORTANTE: este servicio deberá ser prestado por personal del CONTRATISTA diferente al destinado para la mesa de ayuda o soporte en sitio.

3.5.2.1. RELACION DE EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Ver Anexo1. Inventario Parque computacional en donde se encuentran los tipos y cantidades mínimas de equipos a los cuales se les debe realizar mantenimiento preventivo. Estas cantidades están sujetas a cambios teniendo en cuenta los equipos que van perdiendo garantía durante el proceso de selección y la ejecución del contrato.

3.5.2.2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

El CONTRATISTA prestará el servicio de mantenimiento preventivo para todos y cada uno de los equipos que se relacionaron en la tabla de EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO, una vez por vigencia durante el tiempo de ejecución del contrato conforme al cronograma establecido en el proceso. Para dar cumplimiento al servicio de Mantenimiento Preventivo se debe cumplir con las siguientes actividades específicas:

1. El CONTRATISTA debe presentar cronograma específico de mantenimiento preventivo para aprobación del supervisor del contrato, el mes siguiente al inicio de la ejecución del contrato. En todo caso el cronograma presentado deberá ajustarse a los tiempos máximos establecidos por la Entidad en el cronograma general del presente documento.
2. Realizar limpieza interna y externa de los equipos de cómputo. El CONTRATISTA deberá utilizar Sopladora, Kit de limpieza para pantallas y todas las herramientas necesarias para la ejecución de la actividad. Se debe garantizar las condiciones de orden y aseo de cada uno de los puestos de trabajo al finalizar el mantenimiento.
3. Realizar pruebas y diagnósticos de funcionamiento de los equipos objeto del contrato y sobre sus componentes básicos. El CONTRATISTA debe informar que tipo de Software va a utilizar.
4. Revisar las condiciones de conectores reportándolo en el formato establecido para tal fin.

NOTA: Para realizar el mantenimiento de los elementos, esta se debe realizar en las zonas comunes o espacios abiertos con el fin de no afectar las actividades de los funcionarios.

Dentro del mantenimiento preventivo, el técnico deberá realizar las siguientes tareas sobre el software del equipo:

1. Revisar si está instalado y actualizado el antivirus y el agente de OCS Inventory, en caso negativo hacer la solicitud para realizar la instalación.
2. Eliminar cookies y/o archivos temporales de internet.
3. Desinstalar previa autorización del supervisor del contrato, programas que no estén debidamente autorizados o que no tengan las respectivas licencias de uso. Dejando como evidencia el formato respectivo debidamente diligenciado.
4. Optimizar el disco duro, permitir las actualizaciones y parches de aplicaciones o sistemas operativos que sean legales, en caso de ser necesario.
5. Entregar el equipo en condiciones óptimas para uso del usuario final.
6. Diligenciar completamente el formato entregado por el supervisor del contrato, para dejarlo como evidencia de las actividades realizadas en cada uno de los equipos objeto del mantenimiento, con la firma del usuario que certificará la labor realizada y se medirá su grado de satisfacción.

3.5.2.3. LUGARES DONDE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Los servicios de mantenimiento preventivo, y/o correctivo, deben ser efectuados en cada uno de los puestos de trabajo que así lo requieran, los cuales se encuentran ubicados en las distintas sedes (Ver Anexo1. Hoja Sedes y horarios) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

NOTA 1: El CONTRATISTA debe contemplar que estos sitios podrán variar durante la ejecución del contrato, por lo cual debe estar en la capacidad de prestar el servicio en el sitio que así lo requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Cualquier novedad presentada sobre estos sitios se llevará a cabo dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C. y el supervisor del contrato informará con antelación al CONTRATISTA dicho cambio.

NOTA 2: El CONTRATISTA debe contemplar que para prestar el servicio mantenimiento preventivo en los sitios que así lo requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., debe contar con un recurso humano o personal diferente al mínimo requerido que prestará sus servicios en las sedes manzana Liévano, Archivo de Bogotá e Imprenta Distrital, Red CADE, Centro Memoria y los CENTRO DE ENCUENTRO.

3.5.2.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es aquel mediante el cual se corrigen los defectos observados en los equipos instalados, este mantenimiento es realizado luego de que ocurre una falla o avería en los elementos y se prestará en los equipos de cómputo, impresoras, escáneres y/o demás elementos de índole informático, que sean propiedad de la entidad y no estén amparados por garantía, previa solicitud registrada en el Sistema de Gestión de Solicitudes –GLPI. Este servicio será prestado por el personal de soporte técnico y no genera costo adicional para la Entidad toda vez que este ya se encuentra cubierto el costo dentro del mantenimiento preventivo.

Este servicio debe prestarse cada vez que lo requiera el supervisor con personal diferente al de soporte en sitio en caso de que así se requiera.

Para efectos de realizar los mantenimientos correctivos durante la ejecución del contrato se tendrá una bolsa de repuestos, consumibles, fungibles y accesorios fija, el CONTRATISTA debe suministrar la totalidad de repuestos, que requiera cualquiera de los equipos a mantener y que se encuentran relacionados en el Anexo1. Hoja Inventario Parque computacional, para lo cual se tendrá en cuenta el valor unitario ofertado por el CONTRATISTA, el cambio de repuestos que se llegue a requerir será ejecutado por parte del personal del soporte técnico y no genera costo adicional para la Entidad, toda vez que ya se encuentra cubierto el costo dentro del mantenimiento preventivo.

3.5.3. BOLSA DE REPUESTOS (RECURSOS, CONSUMIBLES, FUNGIBLES, ACCESORIOS Y PERIFERICOS)

La bolsa de recursos, repuestos, componentes tecnológicos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos será utilizada para la incorporación y provisión de nuevos servicios de TI, así como para atender el crecimiento de las necesidades cambiantes en las diferentes líneas de servicio definidas como parte de la prestación del servicio al interior de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. o para la implementación de planes de mejora o acciones correctivas durante la ejecución del contrato.

Ver Anexo1. Hoja Lista de Repuestos, donde se presenta el listado de recursos, repuestos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos con el precio techo estimado de acuerdo con el estudio de mercado. Es decir que, el contratista deberá mantener los precios unitarios ofertados y pactados en su propuesta económica, durante la ejecución del contrato.

La lista de repuestos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos es un estimado, en virtud de lo anterior la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. pagará y hará uso de los elementos, de acuerdo con las necesidades del servicio. Todos los repuestos que se empleen para reemplazar los elementos defectuosos deberán ser de la misma o superior calidad al existente, así mismo todos los repuestos a suministrar deberán ser nuevos y originales. Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o agente de soporte quien verificará y aprobará. Se admitirían repuestos genéricos o remanufacturados solo cuando los repuestos originales se encuentren descontinuados y que sea generada una certificación del fabricante indicando dicho suceso. Así mismo, cada repuesto deberá acompañarse de todos los elementos necesarios para su correcta instalación

Los repuestos entregados deberán ser de óptima calidad, el supervisor del contrato requerirá el cambio de aquella parte, que presente defectos de elaboración, presentación o funcionamiento, incluyendo los daños causados en el transporte de estos hasta el sitio de entrega.

Se podrán suministrar recursos, repuestos, componentes tecnológicos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos no contemplados en el anterior listado, con el fin de garantizar la operatividad de la plataforma tecnológica o atender nuevas necesidades o para el cumplimiento del objeto contractual, o para la implementación de planes de mejora o acciones correctivas durante la ejecución del contrato, atendiendo el siguiente procedimiento:

- La Entidad solicitará al contratista la oferta económica para satisfacer la necesidad, relacionando las especificaciones técnicas y los detalles de la necesidad.
- El contratista deberá presentar la oferta económica correspondiente en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles, después de solicitada por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.; con su oferta deberá allegar al menos dos (2) cotizaciones de mercado con los bienes requeridos. En caso de que sean de difícil consecución, el contratista 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, teniendo una parada en el tiempo mientras llega el repuesto correspondiente.
- El contratista en cada entrega deberá adjuntar los documentos que soportan la legalidad de la importación de aquellos elementos que no hayan sido fabricados en Colombia
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. autorizará la oferta económica por medio de correo electrónico o acta de reunión suscrita entre las partes.
- En caso de que el valor de un repuesto pueda igualar o superar el valor de adquirir un nuevo equipo con características técnicas iguales o superiores al equipo que está presentando la falla, el contratista le indicará de dicha situación a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.

El supervisor del contrato dará el aval para el suministro de los recursos, repuestos, componentes tecnológicos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos, una vez remitido por parte del coordinador de la mesa de servicios el diagnóstico del equipo y el listado de partes a reemplazar.

El contratista deberá sustituir los repuestos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos que resulten defectuosos, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación realizada por el supervisor del contrato.

El contratista deberá dar el destino final a los recursos, repuestos, componentes tecnológicos, consumibles, fungibles, accesorios y periféricos objeto de cambio, así como, todos los insumos inherentes al mantenimiento; adicionalmente, deberá certificar dicho destino a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

3.5.3.1. PROCEDIMIENTO PARA EL SUMISTRO DE REPUESTOS, ACCESORIOS Y PERIFÉRICOS:

El CONTRATISTA deberá garantizar que los elementos suministrados durante la ejecución del contrato estén acordes a los precios del mercado, por tal razón los elementos que sean requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., durante la ejecución del contrato y que no están relacionados en la bolsa de repuestos, accesorios y periféricos deberán ser suministrados por el CONTRATISTA seleccionado, previa aprobación por parte del/la supervisor/a de la cotización presentada por el CONTRATISTA.

En caso de requerirse elementos adicionales a los contemplados en la bolsa, o ítems no previstos que se requieran para el cumplimiento del objeto del contrato, el CONTRATISTA se compromete a: Presentar dos (2) cotizaciones del ítem no previsto, indicando su valor unitario, el valor del IVA y el valor total incluido IVA. Adicionalmente, la supervisión del contrato deberá presentar por lo menos una (1) cotización adicional, con el fin de realizar un análisis comparativo entre las cotizaciones presentadas, el cual consistirá en escoger el menor valor cotizado del ítem, y el que se convertirá en el precio unitario oficial, que será de forzosa aceptación por parte del CONTRATISTA. Los servicios adicionales que solicite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. deben ser relacionados con el objeto de la presente contratación.

El CONTRATISTA deberá gestionar los residuos a través de empresas gestoras externas as autorizadas, presentando la licencia ambiental y los respectivos certificados de tratamiento y/o disposición final, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y las obligaciones ambientales relacionadas en el presente documento.

Para el efecto se debe seguir el procedimiento mencionado a continuación:

Se registra el caso en mesa de servicio.

- El agente de mesa de servicio realiza y presenta el diagnóstico.
- El SUPERVISOR verifica que el equipo objeto del mantenimiento correctivo no se encuentre en garantía.
- El CONTRATISTA envía al supervisor del contrato, las cotizaciones con el valor de o los repuestos.
- El SUPERVISOR del contrato analiza las cotizaciones en caso de que el elemento no esté en la bolsa con el propósito de verificar las condiciones del repuesto en el mercado y autorizar o no el mantenimiento correctivo, dejando los soportes y evidencia de la gestión realizada durante la ejecución del contrato, en caso de que las cotizaciones no cumplan con las condiciones técnicas y económicas se solicitarán nuevas cotizaciones o aclaraciones a la mesa de ayuda.
- Una vez adquirido el componente se efectuará el recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato y el ingreso a almacén (en caso de que se requiera).
- Una persona del CONTRATISTA diferente a la mesa de servicio efectuará el mantenimiento correctivo y verificará el correcto funcionamiento del equipo. Se cierra el caso de mesa de ayuda.

4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)

4.1. TIEMPO DE ASIGNACIÓN Y CATEGORIZACIÓN

Mide el tiempo entre el momento en que se registra la solicitud, se asigna a un técnico de soporte y se categoriza en el Sistema de Gestión de Servicios – GLPI. Para todas las sedes que se encuentran relacionadas en el inventario de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, este tiempo no debe ser superior a 15 minutos.

Definición: Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos asignados y categorizados dentro del tiempo máximo establecido.

Nivel Objetivo de Servicio (NSO) = 98%

Forma de cálculo:
Ts: Total de solicitudes generadas en el periodo
Sd: Solicitudes diagnosticadas en tiempo <= a 15 minutos
Nd: Nivel de desempeño
Periodicidad: Mensual

$$Nd = \frac{Sd}{Ts} * 100\%$$

RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE REGISTRO, ASIGNACIÓN Y CATEGORIZACIÓN						
Área de Servicio	ANS	Periodicidad	NSO	Cumplimiento	Descuento del servicio en la factura del mes	
					Rango	Porcentaje
Mesa de Servicio	Tiempo registro, asignación y categorización	Mensual	98,00%	Nd>= NSO	**Entre 95 a 98**	5%
					Entre 90 a 94,99	10%
					Entre 85 a 89 ,99	15%
					Menos de 84,99	20%

4.2. TIEMPO DE SOLUCIÓN

Mide el tiempo entre el momento en que registra la solicitud en el Sistema de Gestión de Servicios – GLPI y se soluciona, evidenciando en la herramienta su estado como "Resuelto". La solución implica: el diagnóstico de la falla (remoto o in situ) y los seguimientos al mismo en el sistema de gestión. Los incidentes o requerimientos deberán ser solucionados en un tiempo máximo de dos horas (120 minutos). El tiempo de solución aplica para todas las sedes que se encuentran relacionadas en Ver Anexo 1. Hoja Sedes y Horarios.

Definición: Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos solucionados dentro del tiempo máximo establecido.
Nivel Objetivo de Servicio (NSO) = 98%

Forma de cálculo:

Ts: Total de solicitudes generadas en el periodo
Sd: Solicitudes solucionadas en tiempo <= a 120 minutos
Nd: Nivel de desempeño

$$Nd = \frac{Sd}{Ts} * 100\%$$

Periodicidad: Mensual

RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Área de Servicio	ANS	Periodicidad	NSO	Cumplimiento	Descuento porcentual mensual	
Mesa de Servicio	Tiempo de solución	Mensual	98,00%	Nd>= NSO	Rango	Porcentaje
					Entre 95 a 98	5 %
					Entre 90 a 94,99	10 %
					Entre 85 a 89 ,99	15 %
					Menos de 84,99	20 %

4.3. INFORMES DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN

Mide el cumplimiento en la entrega de los informes de operación, gestión y facturación.

Definición: Entrega de los informes de operación, gestión y la facturación acordados en las fechas programadas

Nivel Objetivo de Servicio (NSO) = 90%

Forma de cálculo:
Ns: Numero de informes entregados oportunamente
Na: Numero de informes acordados
Nd: Nivel de desempeño

$$Nd = \frac{Ns}{Na} * 100\%$$

Periodicidad: Mensual

RESUMEN DEL INDICADOR INFORME DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN						
Área de Servicio	ANS	Periodicidad	NSO	Cumplimiento	Descuento porcentual mensual	
Mesa de Servicio	Informes de operación, gestión y facturación	Mensual	90,00%	Nd>= NSO	Rango	Porcentaje
					Entre 85 a 90	3 %
					Entre 80 a 84,99	5 %
					Entre 75 a 79,99	7 %
					Menos de 74,99	10 %

4.4. BOLSA DE REPUESTOS

Mide el cumplimiento en la ejecución de la bolsa de repuestos.

Definición: Ejecución de las adquisiciones por bolsa de repuesto.

Nivel Objetivo de Servicio (NSO) = 98%

Forma de cálculo:
Ts: Total de solicitudes de adquisición.
Er: Entrega de repuesto en tiempo <= a 3 días hábiles
Nd: Nivel de desempeño

$$Nd = \frac{Er}{Ts} * 100\%$$

RESUMEN DEL INDICADOR BOLSA DE REPUESTO						
Área de Servicio	ANS	Periodicidad	NSO	Cumplimiento	Descuento porcentual mensual	
Mesa de Servicio	Tiempo de solución	Mensual	98,00%	Nd>= NSO	Rango	Porcentaje
					Entre 95 a 98	5 %
					Entre 90 a 94,99	10 %
					Entre 85 a 89 ,99	15 %
					Menos de 84,99	20 %

NOTA IMPORTANTE: Se informa que para los repuestos que se encuentran fuera del listado de BOLSA DE REPUESTOS, CONSUMIBLES, FUNGIBLES, ACCESORIOS Y PERIFERICOS En caso de que sean de difícil consecución, el contratista 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, teniendo una parada en el tiempo mientras llega el repuesto correspondiente.

4.5. SERVICIO DE IMPRESIÓN

Una vez La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realice la notificación del incidente al proveedor a través de los canales informados para tal fin, éste debe realizar el registro del incidente otorgando un ticket de seguimiento, clasificando en primera instancia el impacto / urgencia y aplicando el ANS correspondiente.

Nivel de criticidad	Descripción criticidad	Tiempo de atención y solución.	Penalización.
Critica (Inicio de Operación)	Entrega de equipos, aprovisionamiento y configuración de los servicios y condiciones descritas en este documento, incluyendo la etapa de instalación y posibles requerimientos de crecimiento.	Se debe garantizar la continuidad del servicio de manera conjunta con el contratista saliente.	3 % por cada día de retraso de la implementación sobre el valor facturado.

Nivel de criticidad	Descripción criticidad	Tiempo de atención y solución.	Penalización.
Urgente (Durante la Ejecución)	Configuración de dispositivos, instalación y puesta en funcionamiento.	ocho (8) horas a partir de la recepción de la solicitud del caso al centro de copiado.	0.1 % por cada hora o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado.
Critica (Durante la ejecución)	Resolver todo tipo de atascos y errores presentados en los dispositivos reportados por la herramienta de gestión de solicitudes o cualquiera de los medios de comunicación disponibles por la Entidad	Cuatro (4) horas a partir de la recepción de la solicitud del caso.	0.1 % por cada hora o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado
Critica (Durante la ejecución)	Cargue de suministros e insumos de cualquier tipo que requieran los dispositivos instalados para su correcto funcionamiento y atienda la demanda del servicio.	Cuatro (4) horas a partir de la recepción de la solicitud del caso al centro de copiado.	0.1 % por cada hora o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 80 de 1993- Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 1150 de 2007- Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia.
- Ley 1474 de 2011- Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Ley 1712 de 2014- Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- Decreto 019 de 2012 y 2106 de 2019: Por los cuales se dictan normas para simplificar, suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2693 de 2012 - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Decreto 2573 de 2014 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, que reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 415 de 2016 – Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Ley 23 de 1982 y Decisión Andina 351 de 1993. Regulación del derecho de autor y los derechos conexos.
- Decreto 1078 de 2015 y sus Decretos modificatorios, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Regulación de protección intelectual.
- RESOLUCIÓN No 001519 DE 24 DE AGOSTO DE 2020 del MINTIC “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Ley 842 de 2003 Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1340 de 2009 “por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia".

6. OBLIGACIONES

6.1. Obligaciones Generales

6.1.1. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.
6.1.2. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
6.1.3. Responder ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato que se celebre, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración.
6.1.4. Constituir y mantener vigente a favor del “Distrito Capital - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., una garantía única en las condiciones establecidas en la invitación pública.
6.1.5. Realizar los actos necesarios y tomar las medidas conducentes para el debido y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales y la ejecución del contrato.
6.1.6. Asumir el pago de los impuestos, gravámenes, aportes parafiscales y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas.
6.1.7. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Supervisor del contrato.
6.1.8. Responder ante las autoridades de los actos u omisiones que en el ejercicio de las actividades se desarrollen, cuando con ellos se cause perjuicio a LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA o a terceros.
6.1.9. Tener una cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria afiliada al S.A.P. (Sistema Automático de Pagos).
6.1.10. Asumir todos los costos que genere la legalización del presente contrato.
6.1.11. Dar cumplimiento a las normas de conservación y protección del medio ambiente, de conformidad con lo dispuesto en Directiva 006 del 30 de octubre de 2012, modificada por la Directiva Nro. 002 de 2014, en relación con el manejo del medio ambiente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
6.1.12. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
6.1.13. Velar por el respeto de los Derechos Constitucionales y Laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesiva para los Derechos Laborales.
6.1.14. Las demás obligaciones que se desprendan de la naturaleza del contrato.
6.1.15. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

6.2. Obligaciones Especificas

1. Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio las hojas de vida del personal mínimo requerido con sus respectivos soportes de acuerdo con lo establecido en este anexo técnico**.**
2. Prestar los servicios de soporte técnico en cada una de las sedes relacionadas en el anexo técnico y en los horarios establecidos.

3. Recibir, gestionar, diagnosticar, documentar, escalar y cerrar todas las solicitudes a través del sistema de gestión de servicios dentro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.
4. Atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de servicio (requerimientos, problemas e incidentes) sobre los servicios de TIC generadas por los usuarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
5. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios para cada servicio. Cualquier indisponibilidad será objeto de descuento en los pagos de acuerdo con los ANS.
6. Actualizar y gestionar la base de conocimiento de los requerimientos, problemas e incidentes frecuentes en el sistema de gestión de servicios**.**
7. Diligenciar y garantizar las listas de chequeo que se requieran para la gestión del soporte de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.
8. Documentar el desempeño de la Mesa de servicios a través de un informe mensual que deberá ser entregado al supervisor del contrato tres (3) días hábiles posterior al periodo cumplido.
9. Garantizar el traslado para los técnicos de soporte a cada una de las sedes en la que se debe prestar el servicio.
10. Dotar el recurso humano con los elementos establecidos en este anexo técnico.
11. Garantizar el perfil del personal durante la duración del contrato. Los cambios de personal deben ser consultados y aprobados por el supervisor del contrato y atender las recomendaciones hechas por este último.
12. Abstenerse de Instalar y/o reproducir cualquier tipo de software NO autorizado por el Supervisor del contrato en los equipos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C.
13. Proveer una solución de comunicación móvil que cobije a todo el recurso humano del contratista, con cobertura mínima a nivel del Distrito Capital.
14. Entregar una lista con las direcciones, teléfonos, celulares del personal que liderara el servicio, con el fin de garantizar la comunicación de lunes a domingo, durante las 24 horas, así como una relación detallada de los elementos que serán utilizados como equipos de soporte.
15. Hacer el debido uso de los medios y licenciamiento suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
16. Prestar el servicio de manera ocasional con el personal de la mesa de ayuda en horas nocturnas después de las 7:30 p.m. sábado, domingos o festivos en casos especiales que impliquen la prestación de soporte técnico, la reconfiguración de cualquier elemento objeto del contrato, de los cuales no se pueda suspender el servicio.
17. De realizar el ofrecimiento de los motorizados, el contratista debe entregar al iniciar actividades la fotocopia del correspondiente seguro obligatorio vigente y el certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, según las normas establecidas por la Secretaría de Movilidad, la tarjeta de propiedad de la motocicleta y la licencia de tránsito. Adicional deberá informar a su ARL, los técnicos que se movilizaran en moto, durante su jornada laboral.
18. Cumplir con las normas de seguridad lógica y física acordadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
19. Asistir a las reuniones de seguimiento en la que se evaluarán los ANS, avances, medidas preventivas y correctivas de los servicios prestados y demás establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
20. Disponer para la ejecución del contrato de todos los elementos de protección personal apropiados para la labor que cumpla el personal del contratista para la prestación de los servicios incluyendo elementos de bioseguridad en caso de requerirse y contar con el plan de seguridad y salud en el trabajo o el que haga sus veces de conformidad con la normatividad vigente.
21. Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y servicios conforme a las necesidades establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
22. Disponer de todo el recurso humano, el software debidamente licenciado, servicios y demás recursos necesarios para la prestación de los servicios requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en forma oportuna y en las condiciones contratadas por la Entidad.
23. Mantener durante la vigencia del contrato los valores ofertados por servicio, no habrá lugar a reajustes por cambio de vigencia.

24. Cumplir durante la ejecución con todos los ofrecimientos adicionales presentados en la propuesta.
25. El contratista debe cumplir con la política de seguridad de la información y privacidad de los datos de la Entidad, así como con los requerimientos del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
26. Cumplir con los procedimientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que tengan que ver con las actividades propias de la ejecución del contrato.

- **MANTENIMIENTO**

27. Cumplir con el cronograma establecido para la ejecución del mantenimiento, el cual será entregado dentro del mes siguiente a la suscripción del acta de inicio y avalado por el supervisor del contrato.
28. El contratista deberá vincular o contratar para el componente de mantenimiento preventivo de la ejecución del contrato, personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad, en los términos de la Directiva No. 01 de 2011, siempre y cuando dentro de las personas registradas en la base de datos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico encuentre el personal calificado para la prestación del servicio requerido. En ese orden de ideas, durante la ejecución del contrato, junto con la presentación de las personas que llevarán a cabo el mantenimiento (conforme al cronograma), el contratista deberá acreditar que al menos una de ellas se encuentra en la lista señalada, o, de no encontrar el personal calificado, deberá acreditar tal situación mediante certificación expedida por la Entidad Competente.
29. Prestar de manera presencial el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, de la plataforma tecnológica, así como el soporte técnico calificado en la instalación, configuración, parametrización, soporte y buen funcionamiento del software operacional, ofimático y de los aplicativos de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
30. Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo con personal diferente al que presta los servicios de la mesa de servicios.
31. Responder por todos los elementos que resulten con daños o en caso de pérdida, ocasionados por: descuido, mala manipulación, la no custodia adecuada y la no utilización del procedimiento exigido por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
32. Garantizar la calidad de los servicios prestados y la originalidad de los repuestos suministrados, así como la totalidad de los insumos requeridos para el buen mantenimiento y funcionamiento del equipo. Si uno o más repuestos suministrados son defectuosos, presentan fallas que afecten el normal funcionamiento de la maquinaria, el contratista se obliga a cambiarlos sin costo adicional para la Secretaría General.
33. Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para todos y cada uno de los equipos relacionados en el numeral RELACION DE EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO de este anexo técnico.
34. Diligenciar el formato suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., indicando la información de los equipos a los cuales se le ha realizado el mantenimiento, y digitalizar dicha información en formato electrónico tipo hoja de cálculo u hoja electrónica.
35. Realizar limpieza interna y externa de los equipos objeto de mantenimiento, informando previamente los elementos a utilizar, en la forma indicada en este anexo técnico.
36. Realizar mantenimiento correctivo, cuando se llegue a requerir con las especificaciones establecidas en este anexo técnico, previa autorización del Supervisor del contrato.
37. Garantizar la actualización de la información de los equipos ofimáticos logrando la comunicación efectiva con el aplicativo OCS INVENTORY, dicha información debe ser consagrada en el formato suministrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
38. Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos sujetos de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
39. Suministrar todos los insumos que se requieran (limpiadores, toallas, alcohol, soplador, entre otros) para el mantenimiento preventivo y/o correctivo. En cualquier circunstancia el supervisor del contrato podrá solicitar cambio de estos, si estos no son adecuados para la actividad a realizar.

40. Recibir mediante acta los repuestos o elementos considerados como residuos, producto de los mantenimientos realizados durante la ejecución del contrato, atendiendo el procedimiento establecido en este anexo técnico.

- **SERVICIOS DE IMPRESIÓN**

41. El contratista deberá garantizar la continuidad de la prestación del servicio de impresión.
42. Prestar el servicio de impresión, escaneo y fotocopiado, incluidos los servicios de soporte y asistencia técnica en sitio, mantenimiento de equipos y suministro de insumos y repuestos, software de control de consumo y otros servicios, bajo la modalidad de outsourcing para las sedes de La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
43. Realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la Solución de impresión dando cumplimiento con lo requerido en el anexo técnico y demás documentos que conforman el presente proceso.
44. Entregar a la supervisión del contrato, la certificación del fabricante donde conste que los equipos multifuncionales que se instalen son equipos nuevos, originales, no remanufacturados con año de fabricación 2022 mínimo.
45. Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos de impresión y accesorios, realizándoles los mantenimientos preventivos necesarios de todos los equipos y software instalados con el fin de no presentar obstrucción en los procesos, mínimo un mantenimiento trimestral, sin costo adicional para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
46. Realizar los mantenimientos correctivos en los sitios que se requieran durante el plazo de ejecución contractual, donde se incluyan todos los repuestos y partes necesarias para todos los equipos multifuncionales.
47. Disponer del recurso humano y los medios pertinentes para prestar el soporte técnico frente a inconvenientes técnicos y/o funcionales que se puedan presentar en la ejecución del contrato.
48. Garantizar los insumos y consumibles necesarios para las impresoras, entre otros: Módulo de alimentación, módulo de separación, rodillos de alimentación, toallas de limpieza para los rodillos, asimismo kit de mantenimiento, drump, rodillos y demás necesarios para el buen funcionamiento de los dispositivos.
49. Asumir el transporte necesario para entregar los equipos e insumos objeto del contrato, así como el cargue y descargue en el lugar de ubicación que indique el Supervisor.
50. Entregar a la supervisión del contrato, el Certificado de disposición final de Residuos Peligrosos, en cumplimiento del Decreto 4741 de 2005 y sus reglamentarios.
51. Realizar y entregar un Manual de Uso adecuado de los equipos de impresión instalados para la totalidad de usuarios de la Entidad.
52. Reemplazar de forma inmediata y de modo que no se genere interrupción en el servicio, a sus expensas y a entera satisfacción de La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los equipos de impresión o digitalización que resulten de mala calidad, por defectos de fabricación o no cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas, sin costo alguno para la entidad.
53. Realizar la facturación mensual a La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., discriminada por cada uno de los servicios prestados y la relación de sus cantidades.
54. Permitir a la supervisión del contrato acceso de consulta al software de administración para verificar las unidades Click generadas mes a mes, a fin de verificar que la facturación correspondiente al consumo mensual.
55. Garantizar a la Entidad que los equipos de impresión y digitalización, que se activaran para la ejecución de las actividades contratadas soportan y son compatibles con IPv6.
56. Las demás que sean necesarias que garanticen la correcta ejecución del contrato.

- **OBLIGACIONES AMBIENTALES**

57. Dar a conocer el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Entidad, al personal que asigné para la ejecución del contrato. El contratista divulgará la cartilla de Gestión Ambiental – PIGA con código 4233100-OT-

051 versión 3 o la que la modifique o sustituya; esto se soportará mediante correos electrónicos, actas y listados de asistencia realizadas durante la ejecución del contrato. Mínimo 2 veces durante cada anualidad.

58. Entregar los informes y la documentación relacionada con la ejecución del contrato de manera digital en cumplimiento de la política cero papel de la Secretaría General. Según la periodicidad establecida en el proceso.

59. Si se requieren equipos nuevos o se sustituye a los existentes, el contratista suministrará los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes, embalajes individuales y garantizando que sean en materiales aprovechables. Cada vez que se suministren los elementos o se realice un cambio de equipo durante la ejecución del contrato, el Contratista deberá presentar el catálogo de los equipos o ficha técnica del producto, verificación visual y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión.

60. Si se generan residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de los equipos e insumos suministrados para la ejecución del contrato, el contratista deberá manejar, recolectar, transportar, tratar y/o disponer de estos, según el Decreto 1076 de 2015, demás normas ambientales relacionadas con este tema o la normativa que lo modifique o sustituya. Presentar alianza comercial con una empresa gestora de residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos, que cuente con licencia ambiental que aplique de acuerdo con su actividad. La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar una vez se generen residuos peligrosos y/o residuos eléctricos y/o electrónicos y mantenerse vigente. El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones de entrega al gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

61. Los equipos electrónicos como computadores, impresoras y escáneres que el contratista ponga a disposición para ejecutar las actividades propias del contrato deben contar con la certificación Energy Star. Certificación Energy Star de los equipos o documento que soporte esta característica y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Cada vez que se requiera.

62. Configurar los equipos de impresión para que impriman en doble cara de manera automática, así como cumplir con el mayor rendimiento de hojas por tóner. Informes en los que se evidencié esta configuración y aprobación por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. Según la periodicidad establecida en el proceso.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la ejecución del contrato será de **TREINTA Y CINCO (35) MESES** y/o hasta agotar los recursos lo primero que ocurra**,** contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato será en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y las sedes relacionadas en el Anexo1 Hoja **INVENTARIO DE SEDES Y HORARIOS.**

9. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

Cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, la SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C., pagará al Contratista el valor del contrato así:

- Soporte técnico: pagos en mensualidades vencidas, en el respectivo periodo, para lo cual se tendrá en cuenta el valor unitario mensual ofrecido por el contratista.
- Servicio de mantenimiento preventivo: se cancelará por cada vigencia un único pago, de acuerdo con el servicio prestado, una vez realizado el mantenimiento a los equipos relacionados en el anexo1. Hoja Inventario Parque computacional, previo aval de la supervisión del contrato.

- Bolsa de repuestos: será cancelado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en mensualidades vencidas, en los periodos que se requieran dichos repuestos, de acuerdo con el valor de los elementos efectivamente recibidos a satisfacción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor unitario ofertado y previo ingreso al almacén (cuando aplique). En caso de que los repuestos, fungibles, consumibles, accesorios o periféricos no se encuentren en la bolsa estimada por la entidad, el valor unitario corresponderá al resultado arrojado una vez se realice el procedimiento establecido en el anexo técnico.
- Solución de impresión: pagos mensuales vencidos contados a partir de la firma del acta de inicio, de acuerdo con los productos finales entregados, cumplimiento de los requerimientos y condiciones técnicas establecidos. El proveedor debe entregar un informe del servicio prestado el cual será avalado por el supervisor del contrato.

Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura o documento equivalente, acompañada de la certificación de recibido a satisfacción por el (la) Supervisor (a), el certificado de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones); parafiscales (Sena, ICBF, Aportes Caja de Compensación Familiar) conforme el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Ley 1607 de 2012, Decreto 723 de 2013 y demás normas que reglamenten la materia.

Los pagos se efectuarán previa verificación del cumplimiento de los requerimientos y condiciones técnicas solicitadas en la ficha técnica y demás documentos que formen parte integral del contrato.

Nota 1: Dichas sumas se pagarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura por parte del CONTRATISTA, acompañada de los soportes respectivos.

Nota 2: La Secretaría General sólo adquiere obligaciones con el(os) proponente(s) favorecido(s) en el presente proceso de selección y bajo ningún motivo o circunstancia efectuará pagos a terceros.

Nota 3: El pago será realizado por medio de la Tesorería Distrital en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que indique el proponente seleccionado, abierta en una de las entidades financieras afiliadas al Sistema Automático de pagos, previos los descuentos de Ley.

Nota 4: Dentro del término señalado para efectuar el pago, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor De Bogotá D.C. podrá formular por escrito las observaciones u objeciones que tenga a la factura, que presente para el pago el Contratista. Durante el tiempo que dure la revisión a las observaciones formuladas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se suspenderá el plazo para el pago y una vez realizadas las aclaraciones pertinentes por parte del Contratista se reanudará dicho plazo.

Nota 5: El Contratista con la suscripción del contrato, acepta que en el evento que el valor total a pagar por cada factura tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o igual a 0.50 se ajustara por encima, del contrario se ajustará hacia abajo. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el contrato.

Nota 6: Todos los pagos se realizarán conforme a la programación y disponibilidad del PAC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Nota 7: El Contratista asumirá la totalidad de los gastos y costos que se originen en relación con el objeto del contrato; al igual que los porcentajes por concepto de Impuestos, tasas y/o contribuciones se calcularán, de conformidad con las disposiciones que rijan la materia.

ARLETH PATRICIA SAURITH CONTRERAS
Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones

Elaboró: Angelica Maria Espitia Garzón - Contratista OTIC
Revisó y Ajustó: Sandra Viviana Muñoz - Erika Tatiana Quintero Quintero – Contratistas OTIC