
 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

## Ficha Técnica


<b>1. MESA DE SERVICIOS E IMPRESIÓN</b>	
Denominación del Bien:	Prestar los servicios de gestión de Mesa de Servicio e Impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C.
Denominación Técnica:	Prestar los servicios de gestión de Mesa de Servicio e Impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C.
Objeto:	Prestar los servicios de gestión de Mesa de Servicio e Impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C.
<p><b>1.1 Justificación:</b></p> <p>Dentro de las mejores Prácticas o estándares internacionales para la Gestión de Servicios de TI, como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) se recomienda que las organizaciones cuenten con una "Mesa de Servicios" la cual permite centralizar la comunicación y/o interrelación entre los usuarios y las áreas de Tecnología, ya que a través de este punto de contacto se facilita la solicitud de los diferentes servicios tecnológicos que requieren los usuarios, así como la solución de problemas o incidentes que se presentan.</p> <p>Una Mesa de Servicios actúa como punto centralizado de contacto entre los usuarios y el equipo de soporte técnico de una organización. Su función principal es recibir, registrar, clasificar, priorizar, asignar y dar seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios. Por lo tanto, dentro de los Beneficios que se obtienen a través de ellas tenemos entre otros una eficiencia operacional y productividad, una estandarización de procesos y automatización de tareas, lo que permite agilizar los tiempos de respuesta ante incidentes.</p> <p>El Concejo de Bogotá, dispone de la herramienta ARANDA/Service Desk (mesa de servicios) por medio de la cual se gestionan las solicitudes de los usuarios que son competencia del proceso de sistemas y del módulo ARANDA/ASSET MANAGEMENT, esta solución permite realizar la administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información de los inventarios de hardware y software de los equipos de cómputo. Es decir, dicho software apoya la gestión de servicios de TI, el cual le permite realizar un control de los diferentes componentes tecnológicos de hardware y software y asociarlos a los usuarios de la Corporación. No obstante, esta herramienta requiere de la atención, administración y operación con personal especializado para garantizar una oportuna y eficiente prestación de los servicios de soporte técnico que se deben atender diariamente.</p> <p>Además, dentro de las necesidades a considerar, se identificó que el servicio de gestión de Impresión requiere no solo de atención a nivel soporte técnico con personal capacitado, sino que se contrate de manera integral con los respectivos suministros para garantizar el óptimo funcionamiento de las impresoras instaladas en las oficinas de los Honorables Concejales y áreas administrativas de la Corporación.</p> <p>De otra parte, la Oficina de Tecnología, cuenta con un limitado número de funcionarios para atender dichos requerimientos, tomando como referencia que se tiene un el número potencial de 700 usuarios internos entre personal de planta y contratistas, los cuales no solo se encuentran ubicados en la sede principal de la Cr. 28 con calle 36, sino además, en la sede del piso 2º del Centro Administrativo Distrital- CAD.</p>	

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


Con base a lo anteriormente expuesto, se requiere contratar una empresa que cuente con el personal idóneo, con el conocimiento y experiencia para atender la *Mesa de Servicios* e impresión del Concejo de Bogotá, que permita no solo atender las diferentes solicitudes o requerimientos tecnológicos que demanden los usuarios internos de la Corporación, sino que además preste el respetivo soporte técnico para la gestión de impresión a través del software que se tiene instalado (PAPER CUT), con entrega de suministros y consumibles incluidos. Adicionalmente, brindar soporte en sitio, garantizando la gestión, el análisis, la documentación y la solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos, que se requieran, para el soporte en los equipos de cómputo ofimáticos, impresoras, redes LAN y WLAN (WiFi local), comunicaciones unificadas (incluido telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por la Corporación, en relación con los servicios de TI.

Esta contratación se tiene definida dentro del Plan de Adquisiciones -PAA - de la vigencia 2025 en la Línea 5339, y se encuentra avalada por el Comité de Contratación, para iniciar el correspondiente trámite.


ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
<b>2. GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS</b>		
<b>2.1. PERFIL DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO MESA DE SERVICIOS</b>		
<b>2.1.1.</b>	<b>Coordinador de Mesa de Servicios</b>	<p><b>Cantidad:</b> Uno (1)</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profesional en ingeniería en los núcleos básicos de conocimiento (NBC) en Ingeniería Electrónica; Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería de Sistemas; Telemática y Afines, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</li> <li>● Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la Ley.</li> <li>● Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Electrónica, Eléctrica, de Telecomunicaciones, Telemática, Sistemas, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad.</li> <li>● Certificaciones obligatorias en: ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. SDLPC – Service Desk Leader Profesional Certification</li> <li>● Certificación adicional en <u>una</u> de las siguientes disciplinas: PMP – COBIT – TOGAF - SCRUM MASTER</li> </ul>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p><b>Experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>General:</b> Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la expedición de la Tarjeta Profesional de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</li> <li>● <b>Específica:</b> Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas a servicio al cliente y soporte en sitio por mesa de servicios, líder o coordinador de proyectos de TI.</li> <li>● <b>Adicional obligatoria:</b> Experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF en temas relacionados con servicios de TI. Dos (2) de años de experiencia en administración y/o gestión de servicios en Plataforma de Servicios de TI "Aranda"</li> </ul> <p>El contratista deberá pagar al coordinador de la mesa de servicios, las horas de servicio adicional después de horario laboral, que se hallan pactado por la necesidad del servicio y que estén dentro del tope acordado, sin recargo a la Corporación, conforme a la normatividad laboral.</p> <p><b>Dedicación:</b> Este personal deberá ser asignado de tiempo completo (100%) en el plazo de ejecución del contrato y tener disponibilidad para ser ubicado en cualquiera de las sedes del Concejo de Bogotá D.C.</p>
2.1.2	<p><b>Agente de Mesa de Servicios nivel 1 - Técnico</b></p>	<p><b>Cantidad:</b> Tres (3)</p> <p><b>Formación:</b> 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.</p> <p>Certificaciones obligatorias en:</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación en ITIL V 3.0 o superior</li> <li>• HDPC – Help Desk Profesional Cetificate</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>General:</b> experiencia mínima de dos (2) años en contratos similares relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.</li> <li>• <b>Especifica:</b> Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, 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.  Como mínimo Uno de los Agentes de servicio debe acreditar experiencia de dieciocho (18) meses en configuración, gestión y/o administración de redes LAN.</li> <li>• <b>Adicional:</b> Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.  Dos (2) de años de experiencia en gestión de servicios sobre Plataforma de Servicios de TI "Aranda"</li> </ul> <p>El contratista deberá pagar a los agentes de la mesa de servicios, Nivel Técnico las horas de servicio adicional después de horario laboral, que se hallan pactado por la necesidad del servicio y que estén dentro del tope acordado, sin recargo a la Corporación, conforme a la normatividad laboral.</p> <p><b>Dedicación:</b> Este personal deberá ser asignado de tiempo completo (100%) en el plazo de ejecución del contrato y tener disponibilidad para ser ubicado en cualquiera de las sedes del Concejo de Bogotá D.C.</p>
--	--	--

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


<b>2.1.3.</b>	<b>Especificaciones de Desempeño</b>	<p>a. El oferente deberá presentar las hojas de vida, soportes de estudios, certificaciones y experiencia, para su respectiva validación por parte del supervisor.</p> <p>Dichas hojas serán igualmente allegadas dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio para la respectiva verificación.</p> <p>b. El contratista pondrá a disposición del Concejo de Bogotá, la cantidad de personas solicitadas para la ejecución de las actividades que se requieran, en cumplimiento del objeto contractual, con dedicación exclusiva y de tiempo completo, de acuerdo con los requisitos y calidades mínimas exigidas en el presente documento.</p> <p>c. El contratista asumirá todos los gastos de salarios acordes con el cargo, auxilios de transporte, prestaciones sociales, aportes parafiscales, seguridad social, cajas de compensación, riesgos laborales, seguros de vida y demás emolumentos a que se tenga derecho conforme a la normatividad laboral; y ejercerá en consecuencia a representación legal ante cualquier reclamación que se derive de la ejecución contractual. Lo anterior, teniendo en cuenta que la contratación del personal deberá ser directamente por el contratista y en ningún caso generarán relación laboral, ni prestaciones sociales para el Concejo de Bogotá.</p> <p>d. En caso de que la supervisión del contrato encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del recurso humano del contratista, podrá solicitar su cambio, las situaciones relacionadas con mal comportamiento o violación de las normas internas de trabajo del Concejo de Bogotá, serán reportadas al coordinador de la mesa de servicio, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.</p> <p>e. El contratista deberá capacitar al recurso humano dedicado al proyecto, en las últimas versiones de hardware y software relevantes para la prestación de los servicios contratados, asumiendo los costos derivados de la capacitación y entregar constancias de las mismas a la supervisión del Contrato. Estas capacitaciones deberán ser definidas y programas por el contratista.</p> <p>f. Informar con anticipación a la supervisión, los cambios de personal que se presenten durante la ejecución del mismo. El contratista deberá presentar la Hoja de Vida y soportes del candidato y enviarlo a las instalaciones del Concejo de Bogotá, quien evaluará los documentos y conocimientos que</p>
---------------	--------------------------------------	--

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>acreditan los requisitos y autorizará su ingreso, si cumple con los mismos.</p> <p>g. El personal del contratista deberá suministrar un trato respetuoso y formal, a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio, establecidos por el Concejo de Bogotá.</p> <p>h. El contratista debe garantizar que se cumpla a cabalidad el protocolo de servicio entregado por la supervisión.</p> <p>i. Todas las novedades de personal (permisos y/o incapacidades) deberán ser reportados a la supervisión del contrato e informar quien va a realizar el respectivo reemplazo.</p> <p>j. El supervisor del contrato podrá solicitar el cambio de cualquier recurso de personal provisto por el contratista si se evidencia que las competencias relacionadas en la hoja de vida no son acordes a las necesidades requeridas o por un bajo rendimiento en la ejecución de las actividades objeto del contrato o una mala prestación del servicio por parte de dicha persona.</p> <p>k. El recurso humano que el contratista ofrezca debe estar identificado con el carnet y chaleco con el respectivo logotipo de la compañía.</p> <p>l. El contratista debe garantizar que se prestara de manera continua el servicio de soportes, por lo cual debe garantizar como mínimo un recurso durante el horario de almuerzo.</p>
<b>2.1.4</b>	<b>Recurso Calificado</b>	<p>El contratista dispondrá del personal debidamente calificado para realizar las actividades referentes a estos servicios, en cumplimiento de las obligaciones y ANS.</p> <p>El Concejo de Bogotá podrá durante la ejecución del contrato, verificar el cumplimiento de los perfiles del recurso humano, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones; por lo tanto, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico y profesional asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.</li> <li>Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.</li> <li>Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.</li> </ol>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		d. Cuando se incumpla las franjas horarias para la prestación de los servicios en la Corporación.
<b>2.1.5.</b>	<b>Horario de prestación del servicio de los diferentes perfiles</b>	<p>El horario de prestación del servicio de los diferentes perfiles será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua, con una hora de almuerzo. Se deberá disponer por lo menos de UN (1) técnico disponible para atender los requerimientos durante horario adicional de lunes a viernes y los fines de semana y/o días festivos, cuando se requiera por esta Corporación.</p> <p>La atención se hará en sitio, pero de acuerdo con disposiciones de trabajo en casa, presencialidad y aforos, se permitirá con aprobación de la supervisión, el trabajo remoto de los agentes.</p> <p><b>Jornadas especiales:</b> El contratista deberá realizar el apoyo tecnológico en actividades programadas, en horario adicional al laborales, actividades tales como: soporte técnico a los componentes tecnológicos de los recintos para el desarrollo de las sesiones, eventos, y otros, con el personal asignado al proyecto.</p>
<b>2.1.6</b>	<b>Bolsa de Horas adicionales de servicio</b>	<p>Se acordará entre las partes una bolsa de horas adicionales conforme a las necesidades de servicio requeridas por el Concejo las cuales estarán enmarcadas en las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Para la ejecución de las horas adicionales, estas deben ser pactadas en conjunto con la supervisión del contrato, o por quien la supervisión delegue para tal fin.</li> <li>● La aprobación de las horas adicionales, se debe realizar de manera escrita, por parte de la supervisión o por quien delegue esta para tal fin.</li> <li>● Las horas adicionales se generan de acuerdo a la necesidad del servicio, las actividades se pueden desarrollar dentro o fuera de las instalaciones de la Corporación. Cuando las actividades a realizar se deban ejecutar en un lugar distinto a la Corporación, el contratista asumirá los gastos de transporte.</li> <li>● Para el cobro de las horas adicionales el contratista deberá indicar a través de un informe mensual las actividades realizadas.</li> <li>● Las horas adicionales aprobadas y ejecutadas deberán ser pagadas por el contratista de acuerdo a la normatividad o ley que rija en el momento de su ejecución para tal fin.</li> </ul>
<b>3. ACTIVIDADES MESA DE SERVICIOS</b>		

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

<p><b>3.1.</b></p>	<p><b>Actividades Técnicas Generales</b></p>	<p>a. El contratista deberá garantizar el servicio de soporte a todos los usuarios del Concejo de Bogotá (750 usuarios aproximadamente), entre los cuales se encuentran los Honorables Concejales, los Directivos de la Corporación, los funcionarios, pasantes y contratistas.</p> <p>b. El contratista prestará los servicios de soporte técnico a todos los equipos de tecnología a nivel de hardware y software del Concejo de Bogotá.</p> <p>c. El contratista deberá administrar, y hacer gestión de todos los incidentes y requerimientos en la Plataforma de Mesa de Servicios (Aranda) Licenciada por del Concejo de Bogotá</p> <p>d. El contratista deberá realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo de la corporación y/o equipos que se adquieran en el periodo de ejecución del contrato, incluyendo la configuración de software dispuesto por la Corporación, acorde al perfil del usuario asignado.</p> <p>e. Las sedes para desarrollar las actividades objeto del contrato son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sede principal Calle 36 No. 28 A 41</li> <li>● Sede CAD Carrera 30 No. 25 – 90</li> </ul> <p>f. Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora de los servicios, a partir del análisis de los reportes de estado de los servicios, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.</p> <p>g. El contratista deberá disponer de equipos de respaldo o backup para asignar en el momento en que alguno de estos elementos se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto que se requieran, para esto el contratista deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalados de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Corporación por falta de equipos para los usuarios.</p> <p>h. A través de la Mesa de Servicios, por ser punto único de contacto, también se podrá coordinar la gestión de los tickets relacionados con otros servicios de TI que tenga la Corporación, como pueden ser los servicios de impresión, infraestructura, conectividad, telefonía entre otros.</p> <p>i. El Concejo de Bogotá dispondrá de los espacios físicos (puestos de trabajo unipersonal, silla, gabinete, escritorio y líneas telefónicas) para que el contratista lleve a cabo el objeto del contrato.</p>
--------------------	--	---


 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

#### 4. ESPECIFICACIONES GENERALES MESA DE SERVICIOS


<b>4.1.</b>	<b>Canales de comunicación</b>	<p>La Corporación cuenta con los siguientes canales de atención de la Mesa de Servicios: página web de la herramienta, correos electrónicos para recepción de solicitudes, correo electrónico para notificaciones, línea telefónica y correos electrónicos para los especialistas.</p> <p>Se requiere por parte del Contratista, servicio de comunicación celular, con plan de voz y datos por cada uno de los analistas y el coordinador.</p> <p>Los agentes encargados de la atención en el centro de contacto de la Mesa de servicios se encargarán del registro y clasificación de los casos en la herramienta de gestión de mesa de servicios (Aranda), así como de la prestación del servicio de soporte de primer nivel.</p> <p>También tendrán la función de asignar y escalar los casos al equipo de soporte en sitio o a los equipos especializados de segundo y tercer nivel según sea el caso.</p>
<b>4.2.</b>	<b>Usuarios</b>	<p>Todas las personas vinculadas bajo una relación laboral o por medio de un contrato de prestación de servicios, que hacen uso de las TIC's del Concejo de Bogotá. Rango de usuarios aproximado de 750 con incremento anual de un 10%. Se consideran de alta importancia para la atención y los ANS, los usuarios VIP Concejales (45) y Directivos (14).</p>
<b>4.3.</b>	<b>Histórico de solicitudes</b>	<p>La mesa de servicios, gestiona los siguientes casos por concepto de soporte técnico, atención de incidentes y solicitudes:</p> <p><b>Año 2024: 7.130 - Primer semestre 2025: 2.794</b></p>

#### 5. INVENTARIO


<b>5.1.</b>	<b>Descripción del inventario</b>	<p>Son todos los equipos que forman parte de los activos fijos de la Corporación, se incluyen: computadores de escritorio, portátiles, scanner, video beams, impresoras, pantallas, decodificadores, software, aplicaciones, etc.</p> <p>Los equipos se encuentran ubicados en las dos (2) sedes con que cuenta actualmente el Concejo de Bogotá.</p>			
<b>5.2.</b>	<b>Inventario equipos de cómputo PC's</b>	<b>Cant.</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Garantía</b>
		254	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	NO
			Lenovo	M700 Desktop Tower and Small	NO

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


				(ThinkCentre) - Type 10GS																							
		130	ACER	VERITON X2650G	NO																						
			ACER	VERITON X6650G	NO																						
			ACER	VERITON X4650G	NO																						
		86	HP	HP ProOne 440 G9 All-in-One PC	SI																						
		4	HP	HP workstation Z4 G4 Tower	SI																						
5.3.	Inventario equipos portátiles	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Marca</th> <th>Modelo</th> <th>Garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">20</td> <td>Lenovo</td> <td>Thinkpad t440P</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>Lenovo</td> <td>Thinkpad T470P</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>Lenovo</td> <td>B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>HP</td> <td>PROBOOK 440</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>86</td> <td>HP</td> <td>PROBOOK 455 G8-5 14 Q5LS</td> <td>SI</td> </tr> </tbody> </table>				Cant.	Marca	Modelo	Garantía	20	Lenovo	Thinkpad t440P	NO	Lenovo	Thinkpad T470P	NO	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	NO	6	HP	PROBOOK 440	NO	86	HP	PROBOOK 455 G8-5 14 Q5LS	SI
		Cant.	Marca	Modelo	Garantía																						
		20	Lenovo	Thinkpad t440P	NO																						
			Lenovo	Thinkpad T470P	NO																						
			Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	NO																						
		6	HP	PROBOOK 440	NO																						
86	HP	PROBOOK 455 G8-5 14 Q5LS	SI																								
5.4.	Inventario de Video Beam	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Marca</th> <th>Modelo</th> <th>Garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>CASIO</td> <td>Videobeam XJ-M256</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>				Cant.	Marca	Modelo	Garantía	2	CASIO	Videobeam XJ-M256	NO														
		Cant.	Marca	Modelo	Garantía																						
2	CASIO	Videobeam XJ-M256	NO																								
5.5.	Inventario de impresoras y escáner	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Marca</th> <th>Modelo</th> <th>Garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>IMPRESORA FARGO</td> <td>DTC4500e</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>IMPRESORA HP</td> <td>Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>IMPRESORA HP</td> <td>MFP HP Color LaserJet Managed M775fm</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>80</td> <td>IMPRESORAS HP</td> <td>HP LaserJet Managed MFP E62555dn</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>				Cant.	Marca	Modelo	Garantía	1	IMPRESORA FARGO	DTC4500e	NO	1	IMPRESORA HP	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	NO	1	IMPRESORA HP	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	NO	80	IMPRESORAS HP	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	NO		
		Cant.	Marca	Modelo	Garantía																						
		1	IMPRESORA FARGO	DTC4500e	NO																						
		1	IMPRESORA HP	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	NO																						
1	IMPRESORA HP	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	NO																								
80	IMPRESORAS HP	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	NO																								

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>IMPRESORA BROTHER</td> <td>MFC-L3780 CDW Multifuncional digital a color</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>IMPRESORA MULTIFUNCION AL COLOR XEROX</td> <td>Versalink C7130</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ESCANER KODAK</td> <td>S3100 Series</td> <td>SI</td> </tr> </table>	1	IMPRESORA BROTHER	MFC-L3780 CDW Multifuncional digital a color	SI	1	IMPRESORA MULTIFUNCION AL COLOR XEROX	Versalink C7130	SI	2	ESCANER KODAK	S3100 Series	SI
1	IMPRESORA BROTHER	MFC-L3780 CDW Multifuncional digital a color	SI											
1	IMPRESORA MULTIFUNCION AL COLOR XEROX	Versalink C7130	SI											
2	ESCANER KODAK	S3100 Series	SI											
5.6.	<b>Inventario de Software</b>	<p>El software ha sido adquirido, desarrollado y/o autorizado por la Dirección Administrativa, para ser usado por los funcionarios de la corporación, se incluyen: sistemas operativos, herramientas ofimáticas, herramientas de desarrollo, navegadores de internet, solución de antivirus, aplicativos del sistema BogData, etc.</p> <p>A continuación, se describe el inventario de software al cual se prestará el servicio contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 7-ZIP COMPRESSOR</li> <li>● SISTEMA BIOMETRICO ZKT BIOTIME</li> <li>● ADOBE ACROBAT READER X – ESPAÑOL</li> <li>● ADOBE ACROBAT DC PRO</li> <li>● ADOBE ACROBAT READER DC</li> <li>● ADOBE CREATIVE CLOUD SUITE</li> <li>● ADOBE FLASH PLAYER PLUGIN</li> <li>● BITDEFENDER ENDPOINT SECURITY TOOLS</li> <li>● CDBURNERXP</li> <li>● COREL DRAW GRAPHICS SUITE IDIOMA ESPAÑOL</li> <li>● CYBERLINK POWERDVD</li> <li>● JAVA RUNTIME ENVIRONMENT + UPDATES</li> <li>● MICROSOFT OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2019</li> <li>● MICROSOFT OFFICE STANDARD 2019</li> <li>● MICROSOFT VISIO PROFESSIONAL PLUS 2019</li> <li>● OFFICE FOR MAC STANDARD 2019</li> <li>● OFFICE PROFESSIONAL 2016</li> <li>● OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2010</li> </ul>												

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>● OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2013</li> <li>● ORACLE JINITIATOR</li> <li>● PHOTOSHOP SUIT</li> <li>● POWERDVD CREATE</li> <li>● SI CAPITAL (CORDIS, PERNO, APLICATIVO NOMINA)</li> <li>● SIIGO</li> <li>● SEVEN ERP by Ophelia V.24</li> <li>● Kactus HCM by Ophelia V.23</li> <li>● WEBEX</li> <li>● WINDOWS 10 PRO 64 BITS</li> <li>● WINDOWS 10 WS 64 BITS</li> <li>● WINDOWS 11 PRO 64 BITS</li> <li>● WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 y 64 BITS</li> <li>● WINDOWS 8.1 64 BITS</li> </ul>
<b>6. HERRAMIENTA DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS</b>		
<b>6.1.</b>	Descripción	<p>El Concejo de Bogotá, posee un paquete de herramientas de gestión sobre la Plataforma "<b>Aranda</b>" para los elementos de tecnología de la información, puntualmente para la Atención a usuarios (Mesa de servicios), estas herramientas han sido adquiridas para realizar la gestión de los equipos de tecnología y las solicitudes de los usuarios durante toda la duración del contrato.</p> <p>La Corporación provee las herramientas de gestión para la ejecución de este contrato, ya que, mediante la implementación y uso de estas tecnologías, se logra mejorar el nivel de servicio a los usuarios, atención, solución y seguimiento de las solicitudes. Estas herramientas de gestión se entregarán al contratista para su administración, optimización y gestión.</p> <p>Las siguientes herramientas se encuentran instaladas, en funcionamiento y con soporte de fabricante.</p> <p>El software de administración y las licencias de la herramienta pertenecen al Concejo de Bogotá.</p>
<b>6.2.</b>	<b>ARANDA Service Desk</b>	<p><b>Descripción:</b> Aranda Service Desk es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diversos procesos a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.</p>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Las principales funcionalidades de la herramienta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convertirse en el único punto de contacto con los usuarios</li> <li>● Recibir y registrar los requerimientos de los usuarios</li> <li>● Registrar la información de los servicios que provee, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimientos.</li> <li>● Informar a los usuarios acerca del estado y progreso de sus requerimientos.</li> <li>● Generación automática de Notificaciones y Encuestas de Satisfacción.</li> <li>● Herramienta orientada bajo metodología ITIL V4.</li> </ul> <p>La herramienta en la Corporación actualmente se encuentra instalada y en funcionamiento.</p>
6.3.	<p><b>Aranda Asset Management</b></p>	<p>Este módulo está orientado a realizar la administración monitoreo, instalación, levantamiento de información de gestión de los computadores que componen la infraestructura tecnológica del CONCEJO DE BOGOTÁ. Está compuesto por 3 módulos:</p> <p><b>Remote Control:</b> Permite realizar conexiones a estaciones de trabajo, permitiendo crear, monitorear y centralizar políticas, permisos y conexiones realizadas.</p> <p><b>Software Delivery:</b> Esta solución permite realizar la distribución, instalación y administración de paquetes de software para automatizar el proceso de instalación de Software</p> <p><b>Asset Management:</b> Esta solución permite realizar administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información del inventario de hardware y software de los equipos de cómputo.</p>
6.4.	<p><b>Aranda Configuration Management Database Enterprise</b></p>	<p>Es un repositorio central donde se gestiona y actualiza la información de cada elemento de configuración de los equipos tecnológicos.</p> <p>Administra cada elemento de configuración y establece la condiciones y relaciones entre los activos registrados, los componentes y usuarios responsables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de componentes de TI y demás activos tecnológicos.</li> <li>● Información actualizada sobre los recursos TI.</li> <li>● Único punto de repositorio de datos de los activos.</li> </ul>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conoce el estado real de los activos, dónde están y quién los tiene.</li> <li>● Clasifica los activos por áreas, unidades de negocio, entre otros.</li> <li>● Información actualizada y real que puede ser utilizada para la toma de decisiones.</li> </ul>
<b>7. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE HERRAMIENTAS MESA DE SERVICIOS</b>		
7.1.	Administración de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El contratista deberá realizar la parametrización, optimización, administración y operación de la herramienta <b>Aranda SERVICE DESK</b></li> <li>● El contratista deberá coordinar con el proveedor de soporte de la herramienta actividades como: soporte a la herramienta, creación de paquetes de software, implementación y/o verificación de políticas de uso definidas, reportes de uso de la herramienta, así como la ejecución de actividades que garanticen el correcto funcionamiento (incorporación, verificación y actualización de información, implementación de nuevas funcionalidades, instalación de parches, actualización de versiones, apoyo en migraciones etc.) garantizando en todo momento el normal funcionamiento de las herramientas, esto debe quedar documentado en la base del conocimiento.</li> <li>● El contratista deberá gestionar el módulo <b>Aranda SERVICE DESK</b>, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir y registrar los requerimientos de los usuarios.</li> <li>➤ Registrar la información de los servicios que provee, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimientos.</li> <li>➤ Informar a los usuarios acerca del estado y progreso de sus requerimientos.</li> <li>➤ Generación automática de Notificaciones y Encuestas de Satisfacción.</li> </ul> </li> <li>● El contratista deberá gestionar el módulo <b>Aranda ASSET MANAGEMENT</b>, teniendo en cuenta el monitoreo, instalación, levantamiento de información de gestión de los computadores, que componen la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá.</li> </ul>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Concejo de Bogotá, hará entrega al Contratista, del inventario de software adquirido y licenciado, con el fin, de que el contratista realice la administración y lleve el control de las licencias y software instalado.</li> <li>• El contratista deberá realizar un seguimiento mensual de las instalaciones de software específico en cada uno de los equipos del Concejo de Bogotá, hacer entrega del informe respectivo a la supervisión del contrato.</li> <li>• El contratista deberá realizar un inventario general inicial de los recursos tecnológicos (PC's, impresoras, portátiles, videobeams, etc.) del Concejo de Bogotá, dentro los treinta (30) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el cual debe permanecer actualizado durante el plazo de ejecución del contrato, según el formato establecido por el Concejo de Bogotá. Como resultado se debe generar un acta en la que se deje constancia de la cantidad de equipos verificados, así como los seriales de todos los componentes de una estación de trabajo y de cada uno de los elementos de TI de usuario final. Este inventario deberá realizarse con el personal diferente al personal mínimo requerido en el contrato y en horario laboral. El Concejo de Bogotá, cuenta con un inventario inicial que se encuentra cargado en la herramienta de gestión.</li> <li>• El contratista deberá mantener actualizado el inventario de hardware, que se encuentra en la base de datos del <b>Aranda SERVICE DESK</b>.</li> <li>• Una vez termine la ejecución del contrato el contratista deberá entregar a la supervisión, la información actualizada de los inventarios en la herramienta <b>Aranda SERVICE DESK</b>.</li> <li>• La infraestructura tecnológica donde se encuentran almacenadas las herramientas de gestión se encuentra ubicada en los datacenter de la Corporación, los cuales son administrados por la Oficina de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá.</li> <li>• El contratista deberá cargar y mantener debidamente actualizada la información, dentro de la herramienta <b>ARANDA CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE ENTERPRICE</b>, teniendo en cuenta las nuevas adquisiciones de componentes tecnológicos</li> </ul>
--	--	---

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>(Software y Hardware), la asignación de los mismos, los mantenimientos realizados, las modificaciones o cambios que se realicen sobre dichos componentes, los movimientos de inventario, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El contratista deberá realizar la configuración del sistema de gestión de impresión en los equipos de cómputo de la Corporación y/o equipos que se adquieran en el periodo de ejecución del contrato.</li> </ul>
--	--	--

### 8. APROVISIONAMIENTO PERSONAL MESA DE SERVICIOS


8.1.	<b>Tiempos de aprovisionamiento por cambio o reemplazo de personal</b>	Los servicios de mesa de servicios que involucren recurso humano que requieran ser reemplazados, deberán ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos a continuación:				
		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">TIPO DE PERFIL</th> <th style="width: 40%;">TIEMPO APROVISIONAMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfil técnico</td> <td>8 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Perfil coordinador y/o experto impresión</td> <td>5 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE PERFIL	TIEMPO APROVISIONAMIENTO	Perfil técnico	8 días hábiles
TIPO DE PERFIL	TIEMPO APROVISIONAMIENTO					
Perfil técnico	8 días hábiles					
Perfil coordinador y/o experto impresión	5 días hábiles					
En el evento que la Corporación requiera personal adicional a estimado en el presente proceso, realizará la correspondiente estimación y justificación para ampliar el equipo de Agentes de servicio.						

### 9. SOPORTE Y MANTENIMIENTO MESA DE SERVICIOS


9.1.	<b>Soporte Técnico</b>	<p>El Soporte técnico y/o mantenimiento correctivo se prestará cada vez que sea requerido, y los mantenimientos preventivos se prestaran como se especifica en el ítem correspondiente.</p> <p>El servicio de soporte de la Mesa de servicios deberá ser prestado a todos los activos informáticos propios y arrendados de la Corporación, tales como: Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora, acces point (AP), lectores de código de barras, controles de acceso, etc., y el software de S.O., software de ofimática y software de aplicativos.</p> <p>El personal de la mesa de servicio deberá realizar por lo menos las siguientes actividades:</p>
------	------------------------	---

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender las solicitudes que los usuarios realicen vía telefónica, mensaje, email o videollamada y registrarla en la herramienta de gestión.</li> <li>● Categorizar los casos y dar las prioridades de acuerdo con los lineamientos dados por la supervisión del contrato</li> <li>● Diagnóstico de problemas de software, hardware, conexión y conectividad. Cuando hay algún problema en el software o con los equipos, el personal de la mesa de servicio deberá analizar y dar el respectivo diagnóstico y documentar el caso.</li> <li>● Alistamiento de equipos, el personal de la mesa de servicio deberá configurar los equipos y conectarlos a la red.</li> <li>● Realizar los informes que se soliciten sobre el estado de los sistemas y dar las recomendaciones de acuerdo con las mejores prácticas según el caso.</li> <li>● Mantener el inventario e historial de equipos tecnológicos, el personal de la mesa de servicio deberá tener documentado el historial y las fechas de mantenimiento de cada equipo.</li> <li>● Realizar el traslado de equipos, el personal de la mesa de servicio deberá realizar el movimiento de los equipos y conectarlos a la red cuando se requiera.</li> <li>● Prestar soporte técnico a las sesiones y actividades externas que realice la corporación, el personal de la mesa de servicio deberá en coordinación con la supervisión del contrato deberá apoyar técnicamente a las sesiones y actividades externas que realice la corporación.</li> </ul>
<p><b>9.2.</b></p>	<p><b>Mantenimiento Preventivo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. El contratista debe llevar a cabo durante cada anualidad un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, portátiles, escáneres, impresoras y videobeam del Concejo de Bogotá, que se encuentren sin garantía, y que se relacionan en el ítem INVENTARIO de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con la supervisión del contrato.</li> <li>b. El mantenimiento preventivo debe considerar aspectos físicos y lógicos.</li> <li>c. El horario establecido para estos mantenimientos se deberá acordar con la supervisión del contrato.</li> <li>d. Esta actividad debe ser realizada por personal diferente al mínimo requerido en el contrato. Este personal debe contar con la experiencia e idoneidad para ejecutar como mínimo las labores definidas en este ítem 9.2, por lo cual la supervisión del contrato puede solicitar los soportes de dicha experiencia, si lo considera necesario.</li> </ol>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>e. La actividad deberá realizarse como mínimo un mes antes de la finalización del contrato para que se puedan realizar las reintervenciones según sea el caso.</p> <p>f. El formato de registro del mantenimiento debe ser acordado con la supervisión del contrato.</p> <p>g. El servicio de mantenimiento preventivo, deberá incluir como mínimo las siguientes actividades específicas sobre los recursos tecnológicos, objeto del presente contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diligenciar completamente el formato donde se especifican características de software y hardware del equipo, registrando en observaciones la existencia de daños físicos.</li> <li>● Limpieza externa de los elementos utilizando materiales y productos recomendados para esta tarea.</li> <li>● Limpieza interna (Soplado de las CPU, fuentes de poder, mouse y teclados, entre otros).</li> <li>● Verificar con el usuario el correcto funcionamiento de los equipos, una vez realizado el mantenimiento preventivo, tarea previa a la firma del comprobante de mantenimiento por parte del usuario.</li> <li>● Utilizar las herramientas del sistema para optimizar el PC (desfragmentado de disco, liberar espacio, etc.).</li> <li>● Actualizar la información en la herramienta Aranda CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE ENTERPRICE</li> </ul> <p>h. El contratista debe asumir cualquier daño ocasionado durante el mantenimiento preventivo, por parte de sus técnicos.</p> <p>i. Si durante la prestación del servicio preventivo se detecta la presencia de partes defectuosas, el contratista debe reportar a la supervisión para su respectivo cambio.</p> <p>j. El contratista deberá realizar la verificación de los puntos de Voz y Datos que estén activos y funcionando.</p> <p>k. El contratista deberá entregar un informe del mantenimiento preventivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización de esta actividad, adjuntando los formatos en físico y un archivo consolidado en medio magnético, según formato aprobado por la supervisión.</p> <p>l. Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y</p>
--	--	---

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>hardware) luego de la realización del mantenimiento preventivo inicial programado, si así se requiere sin costo adicional para la Corporación. (Reintervenciones).</p> <p><b>NOTA:</b> Las actividades descritas en el presente numeral no podrán ser adelantadas en un término superior a un (1) mes.</p>
<p>9.3.</p>	<p><b>Mantenimiento Correctivo</b></p>	<p>El servicio de mantenimiento correctivo, debe incluir como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El contratista deberá realizar todos los procedimientos de escalabilidad necesarios para el diagnóstico de los elementos, con el fin de dar solución completa y oportuna al servicio.</li> <li>● En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro de las ocho (8) horas hábiles, el contratista debe reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio por un término máximo de quince (15) días hábiles, lapso dentro del cual se deberá dar solución definitiva.</li> <li>● La acción correctiva para dejar los recursos tecnológicos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos, y no generarán costo adicional para el Concejo de Bogotá.</li> <li>● La revisión y reparación de equipos tecnológicos monitores, escáner, VideoBeam, impresoras, etc debe ser efectuada por personal especializado y certificado. El certificado del profesional asignado debe ser entregado a la supervisión del contrato al momento de realizar el mantenimiento. El diagnóstico y cambio de partes se realiza en el espacio físico que tiene destinado el Concejo de Bogotá, para que opere la Mesa de Servicios.</li> <li>● El contratista deberá dar soporte al software instalado en los computadores del Concejo de Bogotá y garantizar su operatividad, incluyendo las labores de: instalación, configuración de software, solución de problemas técnicos, instalación de actualizaciones, cambios de versión y desinstalación.</li> <li>● Todas las instalaciones o desinstalaciones de software en los equipos de propiedad del Concejo de Bogotá, deben ser autorizadas, registradas y documentadas por la mesa de servicios.</li> <li>● El contratista es responsable de la administración de las labores de detección, registro, solución, reparación y reporte</li> </ul>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>de fallas de los elementos alcance de este contrato. Esto incluye diagnóstico de fallas, solución de problemas, coordinación con terceras partes (los funcionarios del Concejo de Bogotá, contratistas de equipos, aplicaciones y/o servicios), registro y análisis de estadísticas de fallas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las partes defectuosas serán entregadas a la supervisión del contrato, como requisito del cambio de la parte.</li> <li>• El contratista deberá entregar con el informe de gestión mensual el diagnóstico técnico de cada uno de los elementos dañados, con el fin de realizar el procedimiento de baja de estos elementos.</li> <li>• En caso que se presente una falla o daño en un equipo que cuente con garantía vigente, el servicio de mesa deberá tramitar la garantía correspondiente ante los fabricantes y/o proveedores, así como hacer el seguimiento al caso hasta su cierre.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En caso de que se requiera dar un elemento de baja, el contratista a través del Coordinador Operativo de Mesa de Servicio, deberá emitir un informe técnico en donde se evidencien los motivos por los cuales se dará de baja el elemento y/o equipo.</p> <p>Para el caso de los Monitores, Escáneres, Tableros Electrónicos y Video Beam, impresoras el diagnóstico deberá ser emitido por el Profesional Especializado en este tipo de elementos, dicho informe deberá incluir la identificación del equipo y los motivos por los cuales deberá darse de baja el elemento y/o equipo.</p>
<p><b>9.4.</b></p>	<p><b>Herramientas</b></p>	<p>Para desarrollar las actividades de soporte técnico y/o mantenimiento correctivo, el contratista debe tener a disposición y en sitio de las sedes donde se desarrollarán las actividades, elementos básicos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multímetro digital</li> <li>• Pinza ponchadora red RJ45, RJ11, RJ9 con pela cable</li> <li>• Probador de cables para redes RJ45/RJ11</li> <li>• Detector de tonos</li> <li>• Pistola sopladora de aire</li> <li>• Multitoma eléctrica de mínimo 4 salidas</li> <li>• Juego de destornilladores de precisión (destornilladores planos y de estrella en diferentes tamaños).</li> <li>• Alicates de punta larga</li> <li>• Pinza recta de punta fina</li> </ul>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alicates de corte</li> <li>• Pulsera antiestática</li> <li>• Alfombrilla antiestática</li> <li>• Pasta térmica</li> <li>• Soplador de aire comprimido</li> <li>• Paño sin pelusa</li> <li>• Carro plataforma para transporte de equipos dentro de las instalaciones</li> <li>• Un disco duro externo y/o memoria USB de por lo menos 1Tb por agente de mesa de servicios.</li> </ul>
<b>10. BOLSA DE REPUESTOS, PARTES, CONSUMIBLES Y/O ACCESORIOS</b>		
<b>10.1.</b>	<b>Aspectos generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Concejo de Bogotá, destinará del valor total de contrato un CUPO DE REPUESTOS para la primera anualidad (2025) de CIENTO MILLONES de pesos (\$100.000.000), y para las dos vigencias siguientes (2026-2027) será de éste mismo monto (\$100.000.000) MAS el incremento del IPC correspondiente.</li> <li>• Dicho cupo será destinado para la compra de repuestos, partes, consumibles de impresión, papelería y/o accesorios que se requieran para los componentes tecnológicos relacionados en la presente Ficha Técnica durante la ejecución del presente contrato.</li> <li>• La compra de los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios deberá ser autorizada por la supervisión del contrato.</li> <li>• El contratista debe suministrar los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios, de conformidad con los valores ofertados, y deberá mantener los precios unitarios ofertados y pactados en su propuesta económica, durante la prestación del servicio para la vigencia 2025. Para los periodos 2026 y 2027 se autoriza estimar el valor inicial ofertado MÁS el IPC</li> <li>• Teniendo en cuenta los históricos, los mantenimientos preventivos y correctivos realizados en otras vigencias y el tiempo de ejecución de anteriores contratos de mesa de servicios para el Concejo de Bogotá y el análisis que se realizará con el especialista en la Mesa de servicios junto con los ingenieros de la Oficina de Tecnología del Concejo de Bogotá, se estimará un aumento a la Bolsa de Repuestos, partes o accesorios requerida para las anualidades comprendidas (2026-2027) correspondientes al aumento del</li> </ul>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

		<p>IPC (Índice de Precios al Consumidor) para cada una de las vigencias relacionadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Los repuestos, partes, accesorios, consumibles y suministros relacionados, deben ser originales y nuevos. Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o quien este delegue quien verificara y aprobara. Se admitirían repuestos genéricos solo cuando los repuestos originales se encuentren discontinuados y que sea generada una certificación del fabricante indicando dicho suceso.</li> <li>● 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 los mismos hasta el sitio de entrega.</li> <li>● El contratista debe mantener los precios unitarios ofertados y pactados en su propuesta económica, durante la prestación del servicio.</li> <li>● Para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el contratista deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el contratista de la aplicación de los ANS correspondientes, teniendo una parada en el tiempo mientras llega el repuesto correspondiente.</li> <li>● 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 al Concejo de Bogotá, quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.</li> <li>● El contratista en cada entrega debe adjuntar los documentos que soportan la legalidad de la importación de aquellos elementos que no hayan sido fabricados en Colombia.</li> <li>● Todos los elementos entregados serán sometidos a una evaluación técnica en el sitio donde se realizará la reposición, dicha revisión técnica será realizada por el técnico de turno y/o el delegado de TI del Concejo de Bogotá; y solo después de su aprobación se configurará, instalará y se legalizará el recibo a satisfacción de los mismos, la entrega física de los bienes no equivale al recibo a satisfacción por parte de la Corporación.</li> <li>● Cada repuesto deberá acompañarse de todos los elementos necesarios para su correcta instalación.</li> </ul>
--	--	--

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los repuestos deberán entregarse instalados en caso de que la Corporación así lo requiera, si para dicha instalación se requiere de un conocimiento especializado el contratista deberá disponer de este recurso sin costo adicional para la Corporación.</li> </ul> <p>Para cualquier adquisición por bolsa de repuestos que no se encuentre dentro de la lista de elementos definida, el protocolo establecido es el siguiente:</p> <p>La Corporación solicita al contratista la oferta económica (cotización) para satisfacer la necesidad, especificando los detalles de la necesidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contratista presenta la oferta económica (cotización) correspondiente.</li> <li>2. La Corporación realiza una cotización del repuesto con las mismas características definidas para validar que la cotización presentada por el contratista corresponde con precios del mercado.</li> <li>3. La supervisión avalará la adquisición de estos, previa verificación de la disponibilidad de presupuesto del contrato y aprobación del ordenador del gasto.</li> <li>4. Si la cotización del contratista es de menor valor a la presentada por la Corporación, la Corporación autoriza la oferta económica (cotización) para la adquisición del repuesto.</li> <li>5. Si la cotización del contratista es hasta un 20% de mayor valor a la cotización de la Corporación, se promediarán las dos (2) cotizaciones aportadas, cuyo resultado es el precio techo del repuesto a contratar, donde el contratista deberá presentar nueva cotización, ajustándose a los valores del mercado sin superar el precio techo establecido con las dos cotizaciones presentadas.</li> <li>6. Si la cotización del contratista es más de un 20% de mayor valor que la cotización de la Corporación, el precio techo del repuesto es el de la cotización de la Corporación.</li> <li>7. El contratista realiza la entrega e instalación (si se requiere) del repuesto solicitado y se procede a la facturación en la fecha en que se realice el recibido a satisfacción.</li> <li>8. Los repuestos para facturar corresponderán al tiempo en el cual se entregó efectivamente el repuesto.</li> </ol>
--	--	---



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

<b>10.2.</b>	<b>Repuestos y/o accesorios para Computadores</b>	Un factor de importancia para la corporación en la ejecución de este contrato, es la asignación de los repuestos, partes y/o accesorios a equipos que no tengan garantía, a continuación, se presentan la lista de repuestos, partes y/o accesorios que se pueden requerir en la ejecución de este contrato:				
		No	TIPO DE ELEMENTO	MARCA	MODELO	REPUESTO
		1	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Board compatible con lenovo M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4
		2	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Disco Duro 500G compatible con Lenovo M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4
		3	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Fuente de poder compatible con M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4
		4	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Memoria de 8G DDR3 1600 UDIMM
		5	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Procesador Intel Core i7-4770 84W
		6	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Ventilador compatible con M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4
7	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Tarjeta de red compatible con lenovo M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4		



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		8	Computador	Lenovo	M73 Desktop (ThinkCentre) - Type 10B4	Display compatible para monitor Lenovo
		9	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	Board compatible con Lenovo M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS
		10	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	Disco Duro de 500G,7200,DT3, SATA3,STD
		11	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	Fuente de poder compatible con M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS
		12	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	Memoria DDR4 de 8 GB 2400 UDIMM
		13	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	procesador Intel Core i7-6700 3,4 G 4C
		14	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	ventilador compatible con M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS
		15	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small	Tarjeta de red compatible con lenovo M700 Desktop Tower and Small



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

			(ThinkCentre) - Type 10GS	(ThinkCentre) - Type 10GS
16	Computador	Lenovo	M700 Desktop Tower and Small (ThinkCentre) - Type 10GS	Display compatible para monitor Lenovo
17	Computador	Acer	Veriton X4650G	Board compatible con Acer Veriton X4650G
18	Computador	Acer	Veriton X4650G	Disco Duro 1T compatible con Acer Veriton X4650G
19	Computador	Acer	Veriton X4650G	Fuente de poder compatible con Veriton X4650G
20	Computador	Acer	Veriton X4650G	Memoria 12 GB DDR4 SDRAM
21	Computador	Acer	Veriton X4650G	Procesador Intel(R) Core(TM) i7-7700 3.60GHz, 3600 Mhz
22	Computador	Acer	Veriton X4650G	ventilador compatible con Veriton X4650G
23	Computador	Acer	Veriton X4650G	Tarjeta de red compatible con Veriton X4650G
24	Computador	Acer	Veriton X4650G	Display compatible monitor acer
25	Computador	Acer	Veriton X2660G	Board compatible con Acer Veriton X2660G
26	Computador	Acer	Veriton X2660G	Disco Duro 1T compatible con Acer Veriton X2660G



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN


CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		27	Computador	Acer	Veriton X2660G	Fuente de poder compatible con Acer Veriton X2660G
		28	Computador	Acer	Veriton X2660G	Memoria 12 GB DDR4 SDRAM
		29	Computador	Acer	Veriton X2660G	Procesador Intel Core I7-8700 3.40GHz
		30	Computador	Acer	Veriton X2660G	Procesador compatible con acer Veriton X2660G
		31	Computador	Acer	Veriton X2660G	ventilador compatible con acer Veriton X2660G
		32	Computador	Acer	Veriton X2660G	Tarjeta de red compatible con acer Veriton X2660G
		33	Computador	Acer	Veriton X2660G	Display compatible con monitor Acer
		34	Computador	Acer	Veriton X6650G	Board compatible con Acer Veriton X6650G
		35	Computador	Acer	Veriton X6650G	Disco Duro 1T compatible con Acer Veriton X6650G
		36	Computador	Acer	Veriton X6650G	Fuente de poder compatible con Hacer Veriton X6650G
		37	Computador	Acer	Veriton X6650G	Memoria 12 GB DDR4 SDRAM
		38	Computador	Acer	Veriton X6650G	Memoria compatible con con Acer Veriton X6650G

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		39	Computador	Acer	Veriton X6650G	procesador Intel Core (I7) Septima Generacion	
		40	Computador	Acer	Veriton X6650G	ventilador compatible con acer Veriton X6650G	
		41	Computador	Acer	Veriton X6650G	Tarjeta de red compatible con acer Veriton X6650G	
		42	Computador	Acer	Veriton X6650G	Display compatible monitor acer	
<b>10.2.</b>	Partes de repuestos y/o accesorios para impresoras y video beam		<b>No</b>	<b>TIPO DE ELEMENTO</b>	<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
		43	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Tarjeta O Main Board de impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	
		44	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de mantenimiento Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	
		45	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	cinturon de transferencia Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	
		46	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Cabezal de impresión / print head o unidad laserImpresora multifunción HP	



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

					Color LaserJet Pro M479fdw	
		47	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Sensores de bandejas para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		48	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Fuente para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		49	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Disco Duro para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		50	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Panel Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		51	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Sensores de salida para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		52	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Main motor para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		53	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet	Fan de fuente para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

				Pro M479fdw		
		54	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Unidad fusora para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		55	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Rodillo de presión para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		56	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Rodillo de fusión para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		57	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Termoresistores para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		58	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Rodillos de alimentación para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		59	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	Path separation para impresora Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		60	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet	Rodillo de transferencia para Impresora multifunción HP



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

				Pro M479fdw	Color LaserJet Pro M479fdw	
		61	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de escaner FAN de ADF para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		62	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de escaner Sensores infrarrojos para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		63	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de escaner Rodillos de alimentación para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		64	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de escaner Sensores mecánicos para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		65	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	kid de escaner Lámpara para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		66	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	cable de alimentación para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		67	Impresoras	Hewlett- Packard	Impresora multifunción HP Color	toner negro para Impresora multifunción HP



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

				LaserJet Pro M479fdw	Color LaserJet Pro M479fdw
		68	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw toner magenta para Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		69	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw toner cian para impresora Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		70	Impresoras	Hewlett-Packard	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw toner amarillo para impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw
		71	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm Tarjeta O Main Board de impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		72	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm kid de mantenimiento Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		73	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm cinturon de transferencia Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		74	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Cabezal de impresión / print head o unidad laser MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		75	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Sensores de bandejas para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		76	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Fuente para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		77	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Disco Duro para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		78	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Panel Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		79	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Sensores de salida para MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		80	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Main motor para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		81	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Fan de fuente para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		82	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Unidad fusora para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		83	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Rodillo de presión para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		84	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Rodillo de fusión para impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		85	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Termoresistores para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		86	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Rodillos de alimentación para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		87	Impresoras	Hewlett-Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Path separation para impresora Impresora MFP HP Color LaserJet



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

					Managed M775fm	
		88	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	Rodillo de transferencia para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		89	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	kid de escaner FAN de ADF para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		90	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	kid de escaner Sensores infrarrojos para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		91	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	kid de escaner Rodillos de alimentación para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		92	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	kid de escaner Sensores mecánicos para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		93	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet	kid de escaner Lámpara para Impresora MFP HP Color



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

				Managed M775fm	LaserJet Managed M775fm	
		94	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	cable de alimentacion para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		95	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	toner negro para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		96	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	toner magenta para Impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		97	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	toner cian para impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		98	Impresoras	Hewlett- Packard	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	toner amarillo para impresora MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		99	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Tarjeta O Main Board de impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		100	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed	kid de mantenimiento Impresora HP LaserJet



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

			MFP E62555dn	Managed MFP E62555dn		
		101	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	cinturon de transferencia Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		102	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Cabezal de impresión / print head o unidad laser para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		103	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Sensores de bandejas para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		104	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Fuente para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		105	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Disco Duro para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		106	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Panel Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		107	Impresoras	Hewlett- Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Sensores de salida para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		108	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Main motor para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		109	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Fan de fuente para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		110	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Unidad fusora para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		111	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Rodillo de presión para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		112	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Rodillo de fusión para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		113	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Termoresistores para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		114	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Rodillos de alimentación para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		115	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Path separation para impresora Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		116	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	Rodillo de transferencia para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		117	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	kid de escaner FAN de ADF para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		118	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	kid de escaner Sensores infrarrojos para HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		119	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	kid de escaner Rodillos de alimentación para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		120	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	kid de escaner Sensores mecánicos para impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		121	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	kid de escaner Lámpara para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		122	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	cable de alimentacion para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		123	Impresoras	Hewlett-Packard	HP LaserJet Managed MFP E62555dn	toner negro para Impresora HP LaserJet Managed MFP E62555dn
		124	Impresoras	FARGO	DTC4500e	Cinta laminadora 75260
		125	Impresoras	FARGO	DTC4500e	Cinta Color 75258
		126	Impresoras	FARGO	DTC4500e	Tarjetas de PVC para impresión impresora Fargo DTC4500e:
		127	Impresoras	BROTHER	MFC-L3750CDW	Tarjeta O Main Board de impresora Brother MFC-L3750CDW
		128	Impresoras	BROTHER	MFC-L3750CDW	kit de mantenimiento Impresora Brother MFC-L3750CDW
		129	Impresoras	BROTHER	MFC-L3750CDW	cinturon de transferencia Impresora Brother MFC-L3750CDW
		130	Impresoras	BROTHER	MFC-L3750CDW	Cabezal de impresión / print head o unidad laser MFP HP Color LaserJet Managed M775fm
		131	Impresoras	BROTHER	MFC-L3750CDW	Sensores de bandejas para Impresora Brother MFC-L3750CDW



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		132	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Fuente para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		133	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Disco Duro para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		134	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Panel Impresora Brother MFC- L3750CDW
		135	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Sensores de salida para impresora Brother MFC- L3750CDW
		136	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Main motor para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		137	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Fan de fuente para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		138	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Unidad fusora para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		139	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Rodillo de presión para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		140	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Rodillo de fusión para impresora Brother MFC- L3750CDW
		141	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Termoresistores para Impresora Brother MFC- L3750CDW



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		142	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Rodillos de alimentación para impresora Brother MFC- L3750CDW
		143	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Path separation para impresora Impresora Brother MFC- L3750CDW
		144	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	Rodillo de transferencia para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		145	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	kid de escaner FAN de ADF para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		146	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	kid de escaner Sensores infrarrojos para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		147	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	kid de escaner Rodillos de alimentación para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		148	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	kid de escaner Sensores mecánicos para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		149	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	kid de escaner Lámpara para Impresora Brother MFC- L3750CDW



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN


CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		150	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	cable de alimentacion para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		151	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	toner negro para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		152	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	toner magenta para Impresora Brother MFC- L3750CDW
		153	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	toner cian para impresora Brother MFC- L3750CDW
		154	Impresoras	BROTHER	MFC- L3750CD W	toner amarillo para impresora Brother MFC- L3750CDW
		155	Impresoras	IMPRES ORA MULTIFU NCIONAL COLOR XEROX	Versalink C7130	Tóner para este modelo de impresora
		156	Impresoras	IMPRES ORA MULTIFU NCIONAL COLOR XEROX	Versalink C7130	Repuestos para este modelo de impresora
		157	Impresoras	Todas las marcas	Todos los modelos	Las resmas de papel deben ser bond blanco de 75 gr especial para impresión láser (carta) y (oficio).

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		158	Video beam	CASIO	XJ-M256	Lámpara para videobeam Casio XJ-M256
		159	Escaner	ESCANER KODAK	S3100 Series	Repuestos para este modelo de Scasner
10.3	Repuestos, partes y/o accesorios para portátiles					
		No	TIPO DE ELEMENTO	MARCA	MODELO	DESCRIPCION
		160	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	memoria de 8GB DDR4 2400 SODIMM
		161	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	Disco duro de 500Gb compatible con portatil Lenovo T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7
		162	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	Adaptador de corriente compatible con portatil Lenovo T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7
		163	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	Bateria para portatil compatible para portatil Lenovo T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7
		164	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	Display compatible para portatil Lenovo T470p Laptop



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

				(ThinkPad) - Type 20J7
165	Portátil	Lenovo	T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7	Teclado compatible para portatil Lenovo T470p Laptop (ThinkPad) - Type 20J7
166	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Memoria DDR3L de 8 GB 1600 SODIMM
167	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Disco Duro 1TB SATA III
168	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Adaptador de corriente compatible para portatil Lenovo T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW
169	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Bateria compatible para portatil Lenovo T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW
170	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Display compatible para portatil Lenovo T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW
171	Portátil	Lenovo	T440p Laptop (ThinkPad) - Type 20AW	Teclado para portatil Lenovo T470p T440p Laptop



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

					(ThinkPad) - Type 20AW	
		172	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Memoria para portatil FRU Lenovo 4 GB PC3-12800 DDR3-1600 MHz SoDIM
		173	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Disco Duro para portatil B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772
		174	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Adaptador de corriente compatible para portatil Lenovo B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772
		175	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Bateria para compatible para portatil Lenovo B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772
		176	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Display compatible para portatil Lenovo B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772
		177	Portátil	Lenovo	B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772	Teclado compatible para portatil Lenovo B490 Laptop (Lenovo) - Type 3772



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

		178	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Memoria 12 GB de SDRAM DDR4-2400
		179	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Disco Duro SATA de 1T, 7200 rpm
		180	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Adaptador de corriente compatible con portatil PC Notebook HP ProBook 440 G5
		181	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Bateria compatible para portatil Lenovo PC Notebook HP ProBook 440 G5
		182	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Display compatible para portatil Lenovo PC Notebook HP ProBook 440 G5
		183	Portátil	Hewlett-Packard	PC Notebook HP ProBook 440 G5	Teclado compatible para portatil Lenovo PC Notebook HP ProBook 440 G5
<b>10.3.</b>	<b>Otros repuestos</b>					



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN

CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016

No	TIPO DE ELEMENTO	MARCA	MODEL O	DESCRIPCIO N
184	Accesorio	Compatible	-	Mouse USB
185	Accesorio	Compatible	-	Teclado USB en español
186	Accesorio	Compatible	-	Disco Duro 1tb 7200 Rpm
187	Accesorio	Compatible	-	Discos SSD mSATA de 1T
188	Accesorio	Compatible	-	Disco Duro externo 1T
189	Accesorio	Compatible	-	Camara externa
190	Accesorio	Compatible	-	Parlantes externos con alimentacion USB
191	Accesorio	Compatible	-	Diadema USB
192	Accesorio	Compatible	-	cables HDMI de 1 m
193	Accesorio	Compatible	-	cables HDMI de 5 m
194	Accesorio	Compatible	-	cables HDMI de 10 m
195	Accesorio	Compatible	-	cable USB DE 1 m
196	Accesorio	Compatible	-	cable USB DE 3 m
197	Accesorio	Compatible	-	cables DisplayPort de 1 m
198	Accesorio	Compatible	-	cables DisplayPort de 1.5 m
199	Accesorio	Compatible	-	Adaptador de energía USB de 12 W para Ipad



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN


CÓDIGO: SSI-PR005-FO1

Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa  
de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos  
para el Concejo de Bogotá D.C."

VERSIÓN. No. 02

FECHA: 30 MAR. 2016


		200	Accesorio	Compatible	-	CABLE USB TIPO A - LIGHTNING PARA PERIFERICO MAC
		201	Accesorio	Compatible	-	CABLE USB TIPO C - LIGHTNING PARA PERIFERICO MAC
		202	Accesorio	Compatible	-	Adaptador multipuertos USB de 3.0
		203	Accesorio	Compatible	-	adaptador de USB-C a VGA
		204	Accesorio	Compatible	-	Adaptador HDMI a VGA
		205	Accesorio	Compatible	-	Adaptador DisplayPort a VGA
		206	Accesorio	Compatible	-	Cable para impresora USB
		207	Accesorio	Compatible	-	Adaptador VGA a HDMI
		208	Accesorio	Compatible	-	Cables VGA
		209	Accesorio	Compatible	-	Pilas AA
		210	Accesorio	Compatible	-	Pilas AAA
		211	Accesorio	Compatible	-	Cargador de Pilas recragable para pila AA
		212	Accesorio	Compatible	-	Cargador de Pilas recragable para pila AAA
		213	Accesorio	Compatible	-	cable conversor de

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

					paralelo 25 pines a usb
	214	Accesorio	Compatible	-	Pilas recargables AA
	215	Accesorio	Compatible	-	Pilas recargables AAA

### 11. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES MESA DE SERVICIOS


11.1	<b>Elaboración y entrega de informes</b>	<p>El contratista deberá suministrar al Concejo de Bogotá mensualmente un informe de gestión donde se incluirán como mínimo los siguientes reportes, los cuales se encuentran parametrizados en la herramienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Número de tickets registrados especificando el canal a través del cual se generó, clasificado por solicitudes y la categorización de los servicios.</li> <li>● Número de tickets cerrados por Categoría.</li> <li>● Tiempo promedio de solución general y por tipo de incidente o solicitud.</li> <li>● Número de incidentes suspendidos, tiempos promedio y sus causas de suspensión.</li> <li>● Número de requerimientos generados por sede y por usuario final.</li> <li>● Reporte de cumplimiento de los ANS.</li> <li>● Reporte de satisfacción del cliente.</li> <li>● Reporte de control de inventarios de hardware y software de toda la plataforma de TIC's del Concejo de Bogotá.</li> <li>● Establecer y presentar mensualmente el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL V4.</li> <li>● Listado de máquinas a las cuales se les actualizo el agente.</li> <li>● La supervisión podrá solicitar la modificación y/o creación de nuevos reportes, de acuerdo con las necesidades del Concejo de Bogotá, los cuales se deberán incorporar al grupo de informes disponibles.</li> <li>● El contratista deberá suministrar la información necesaria para los indicadores de gestión del Concejo de Bogotá, esta</li> </ul>
------	--	---

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>información se deberá entregar mensualmente con los correspondientes reportes de soporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerirse un cambio, adición y/o solicitud de nuevos reportes, el contratista deberá realizarlo sin costo adicional para el Concejo de Bogotá.</li> <li>• La forma en que el contratista debe presentar el informe mensual de gestión, se especifica en la primera reunión realizada con el contratista, en cuanto a demás reportes requeridos se indicara de manera escrita la forma y fecha en que se deben presentar.</li> </ul> <p>La supervisión podrá solicitar la modificación y/o creación de nuevos reportes, de acuerdo con las necesidades del Concejo de Bogotá D.C., los cuales se deberán incorporar al grupo de informes disponibles.</p>
--	--	--

## 12. NIVELES DE SERVICIO


12.1.	Niveles de servicio	<p>Este modelo de prestación de servicios incluye prestar el soporte en las diferentes sedes, actividades y eventos internos y externos que sean requeridos por el Concejo de Bogotá.</p> <p>El contratista deberá atender las solicitudes o incidencias realizadas, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos por el Concejo de Bogotá, el cambio y/o adición de nuevas áreas de requerimiento o acuerdos de niveles que defina el Concejo de Bogotá, deberán ser atendidos y no representarán costo adicional.</p> <p>Estos cambios y/o modificaciones serán notificados a través de comunicación escrita por parte de la supervisión del contrato o por quien haya sido designado por esta para tal fin.</p> <p><b><u>TIEMPOS DE ATENCIÓN</u></b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Criticidad</th> <th style="width: 33%;">Tiempo Atención</th> <th style="width: 33%;">Atención en sitio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTA*</td> <td>15 minutos</td> <td>30 minutos</td> </tr> <tr> <td>MEDIA</td> <td>30 minutos</td> <td>1 hora</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Concejales y Directivos</p> <p>Las solicitudes que los usuarios pueden realizar y los acuerdos de niveles de servicio ya se encuentran establecidas y configuradas dentro de la herramienta de Mesa de Servicios ARANDA SERVICE MANAGEMENT, como lo indica el cuadro anterior.</p> <p>Se tendrán en cuenta entre otros, los siguientes aspectos contemplados dentro de los ítems "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS"</p>	Criticidad	Tiempo Atención	Atención en sitio	ALTA*	15 minutos	30 minutos	MEDIA	30 minutos	1 hora
Criticidad	Tiempo Atención	Atención en sitio									
ALTA*	15 minutos	30 minutos									
MEDIA	30 minutos	1 hora									

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad y oportunidad en los reportes entregados</li> <li>● Rendimiento del perfil contratado</li> <li>● Puntualidad del perfil contratado</li> <li>● Verificación del cumplimiento del perfil exigido</li> <li>● Rotación máxima</li> <li>● Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación</li> <li>● Tiempo asignación de un perfil contratado</li> <li>● Atención de canal (C) email, canales de autogestión</li> <li>● Resolución de tickets nivel. 1 (C)</li> <li>● Cierre de tickets. (C)</li> <li>● Escalamiento de tickets. (C)</li> <li>● Resolución de tickets usuarios vip. (C)</li> <li>● Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final.</li> <li>● Calidad en la gestión de garantías. (C)</li> <li>● Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C)</li> <li>● Tickets reabiertos. (C)</li> <li>● Documentación ticket resuelto. (C)</li> <li>● Tiempo máximo mantenimiento preventivo</li> <li>● Rentervenciones. (R)</li> <li>● Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C)</li> <li>● Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C)</li> <li>● Entrega de informes de operación y gestión. (C)</li> <li>● Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos.</li> <li>● Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos.</li> </ul>
<b>13. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS (MESA DE SERVICIOS)</b>		
<b>13.1.</b>	<b>Calidad y oportunidad en los</b>	<b>Descripción:</b>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


	<b>reportes entregados</b>	<p>Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir el Contratista sin que se generen penalización.</p> <p>Adicionalmente, se establecen las penalidades por no conformidad que se le harán al Contratista cuando supera el número máximo de devoluciones.</p> <p>La calidad y oportunidad en que se deben entregar los reportes, está indicada en el numeral 11. "Elaboración y entrega de informes mesa de servicio, ítem 11.1 Elaboración y entrega de informes"</p> <p><b>Medición:</b> Devoluciones máximas por cada reporte  <math>\leq 2</math> devoluciones de un mismo reporte.</p> <p>Penalidad por no conformidad</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>3-4 devoluciones del mismo reporte:          Descuento del 5% en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>5-6 devoluciones del mismo reporte:          Descuento del 10% en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Más de 7 devoluciones del mismo reporte:          Descuento del 15% en la factura del mes del servicio de soporte</p>
<b>13.2.</b>	<b>Rendimiento del recurso humano contratado</b>	<p><b>Descripción:</b> La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizada con el ANS Rendimiento del recurso humano contratado, el cual será verificado por el número de quejas o encuestas no satisfactorias por parte de los usuarios.</p> <p><b>Medición:</b> Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>4 actividad no ejecutada:          Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>5 actividades no ejecutadas:          Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>6 o más actividades no ejecutadas:</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
<p>13.3.</p>	<p><b>Verificación del cumplimiento del perfil exigido</b></p>	<p><b>Descripción:</b> El Concejo de Bogotá realiza la verificación de los perfiles asignado por el Contratista en cumple con las características que define la ficha técnica, dentro del periodo indicado en el numeral "2. Perfil del personal mínimo requerido mesa de servicios, ítems 2.1 Coordinador de mesa, 2.2 Agente de mesa de servicios nivel 1 –Técnico"</p> <p><b>Medición:</b> De acuerdo con lo requerido. Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> El perfil no se ajusta al definido: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
<p>13.4.</p>	<p><b>Rotación máxima</b></p>	<p><b>Descripción:</b> El Contratista debe garantizar que la rotación del recurso humano asignado al contrato sea inferior a los niveles que establece este ANS. 1 rotación = 1 cambio del personal contratado inicialmente asignado.</p> <p><b>Medición:</b> Rotación máxima permitida 1 rotación por mes Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> 2 rotaciones: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte. 3 o más rotaciones: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte 4 o más rotaciones: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
<p>13.5.</p>	<p><b>Tiempo de asignación de un nuevo recurso</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Tiempo que tarda el Contratista en asignar el recurso humano contratado para atender al Concejo de Bogotá cuando hay una rotación.</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


	<p><b>humano en caso de rotación</b></p>	<p>El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el personal contratado en desplazarse y estar disponible en el Concejo de Bogotá.</p> <p><b>Medición:</b> Tiempo asignación de un personal contratado</p> <p>Cinco (5) días hábiles</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil:</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 2 días hábiles:</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 3 días hábiles:</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 4 días hábiles:</p> <p>Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 5 o más días hábiles:</p> <p>Descuento del 25 % del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
<p>13.6.</p>	<p><b>Tiempo asignación de un recurso humano inicial contratado</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Tiempo que tarda el Contratista en asignar el recurso humano contratado para atender al Concejo de Bogotá.</p> <p>El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el recurso humano contratado en desplazarse y estar disponible en el Concejo de Bogotá</p> <p><b>Medición:</b> Tiempo asignación del recurso humano contratado, de acuerdo con lo definido en las características en el numeral "8. Aprovisionamiento personal mesa de servicios, Ítem 8.1. Tiempos de aprovisionamiento recurso humano inicial".</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil:</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Retraso 2 días hábiles: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 3 días hábiles: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Retraso 4 o más días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p><b>Nota:</b> en todo caso el contratista no podrá facturar el servicio hasta tanto no se realice la asignación del recurso humano.</p>
13.7.	<p><b>Atención de canal (C) email, canales de autogestión</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del <b>canal (C)</b> atendidos dentro del tiempo máximo establecido.</p> <p><b>TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal:</b></p> <p>Email: 5 minutos Web: 1 minuto.</p> <p><b>Medición:</b> Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 97%</p> <p>90% &lt;= C &lt; 97%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 85% ; Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.8.	<p><b>Resolución de tickets nivel 1 (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)</p> <p><b>Medición:</b> Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad :</b> Nivel requerido 95%</p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>90% &lt;= C &lt; 95%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.9.	<b>Cierre de tickets (C)</b>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C)</p> <p><b>Medición:</b> Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 90%</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>80% &lt;= C &lt; 85%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 80%: Nueve (9): Descuento del 20% del servicio en la factura del servicio de soporte.</p>
13.10.	<b>Escalamiento de tickets (C)</b>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)</p> <p><b>Medición:</b> Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 95%</p> <p>90% &lt;= C &lt; 95%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.11.	<b>Resolución de tickets usuarios vip (C)</b>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C).</p> <p><b>Medición:</b> Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 97%</p> <p>90%&lt;= C &lt; 97%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>85%&lt;= C &lt; 90%: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 85% : Descuento del 40% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.12.	<p><b>Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final</p> <p><b>Medición:</b> Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 95%</p> <p>90%&lt;= C &lt; 95%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>85%&lt;= C &lt; 90%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.13.	<p><b>Calidad en la gestión de garantías (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).</p> <p><b>Medición:</b> Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 100%</p> <p>95%&lt;= C &lt; 100%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>90%&lt;= C &lt; 95%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p> <p>C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte.</p>
13.14.	<p><b>Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C).</p> <p><b>Medición:</b> Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 100%</p> <p>95%<math>\leq</math> C &lt; 100%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>90%<math>\leq</math> C &lt; 95%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 90% : Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.15.	<p><b>Tickets reabiertos. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).</p> <p><b>Medición:</b> Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 95%</p> <p>90%<math>\leq</math> C &lt; 95%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85%<math>\leq</math> C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.16.	<p><b>Documentación ticket resuelto. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.</p> <p><b>Medición:</b> Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes del servicio de soporte</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 95%</p> <p>90%<math>\leq</math> C &lt; 95%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85%<math>\leq</math> C &lt; 90%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


13.17.	<p><b>Tiempo máximo mantenimiento preventivo</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Es el tiempo máximo con que cuenta el contratista para realizar el mantenimiento preventivo, de acuerdo con el ANS contratado.</p> <p><b>Medición:</b> De acuerdo al "Numeral 9 Soporte y mantenimiento mesa de servicio ítem 9.2 Mantenimiento preventivo".</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:</p> <p>Hasta en diez (10) días adicional: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Hasta en quince (15) días adicionales: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Treinta (30) o más días adicionales: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.18.	<p><b>Reintervenciones. (R)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al contratista después de realizar el mantenimiento preventivo.</p> <p><b>Medición:</b> De acuerdo al "Numeral 9 Soporte y mantenimiento mesa de servicio ítem 9.2 Mantenimiento preventivo".</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:</p> <p>Entre 2% &lt; R &lt;= 4%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Entre 4% &lt; R &lt;= 6%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>Superior al 8%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.19.	<p><b>Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo.</p> <p><b>Medición:</b> Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p>Nivel requerido: 100%.</p> <p>Medición mensual.</p>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 100%:</p> <p>90% &lt;= C &lt; 100%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del me del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.20.	<p><b>Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo.</p> <p><b>Medición:</b> Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p>Nivel requerido: 100%.</p> <p>Medición mensual.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 100%:</p> <p>90% &lt;= C &lt; 100%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.21.	<p><b>Entrega de informes de operación y gestión. (C)</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el contratista, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.</p> <p>La forma y oportunidad en que se deben entregar los reportes, está indicada en el numeral 11. "Elaboración y entrega de informes mesa de servicio, ítem 11.1 Elaboración y entrega de informes"</p> <p>Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados</p> <p><b>Medición:</b> Nivel requerido: 100%.</p> <p>Periodicidad: Mensual o la acordada entre la Entidad y el contratista.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p><b>Penalidad:</b> Nivel requerido 100%:</p> <p>90% &lt;= C &lt; 100%: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>85% &lt;= C &lt; 90%: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p> <p>C &lt; 85%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes del servicio de soporte</p>
13.22.	<b>Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos</b>	<p><b>Descripción:</b> Entrega de un repuesto por parte del contratista a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.</p> <p><b>Nota:</b> para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el contratista deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el contratista de la aplicación de los ANS correspondientes.</p> <p><b>Medición:</b> Hasta cinco (5) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Un (1) día adicional a la fecha permitida: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p>
13.23.	<b>Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos</b>	<p><b>Descripción:</b> Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del contratista a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.</p> <p><b>Nota:</b> para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el contratista deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el contratista de la aplicación de los ANS correspondientes</p> <p><b>Medición:</b> Hasta tres (3) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>Un (1) día adicional a la fecha permitida: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes en el ítem de repuestos</p>
<b>GESTIÓN DE IMPRESIÓN</b>		
<b>14. PERFIL DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO IMPRESIÓN</b>		
<b>14.1</b>	<b>Técnico de Impresión</b>	<p><b>Cantidad:</b> Uno (1)</p> <p><b>Formación:</b> 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.</p> <p><b>Certificaciones (mínimo):</b></p> <p>ITIL V3 fundamentos, Herramienta Aranda</p> <p><b>Experiencia General:</b> Cuatro (4) años de experiencia demostrable en el área de soporte técnico.</p> <p><b>Experiencia específica:</b> Dos (2) años de experiencia demostrable en el manejo en la operación del sistema de impresión.</p> <p><b>Dedicación:</b> Este personal deberá ser asignado de tiempo completo (100%) en el plazo de ejecución del contrato y tener disponibilidad para ser ubicado en cualquiera de las sedes del Concejo de Bogotá D.C.</p>
<b>14.1.</b>	<b>Especificaciones Generales</b>	<p>a. El oferente deberá presentar las hojas de vida, soportes de estudios, certificaciones y experiencia, para su respectiva validación por el supervisor.</p> <p>Dicha hoja de vida será igualmente allegada dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio para la respectiva verificación.</p> <p>b. El contratista pondrá a disposición del Concejo de Bogotá, la cantidad de personas solicitadas para la ejecución de las</p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>


		<p>actividades que se requieran, en cumplimiento del objeto contractual, con dedicación exclusiva y de tiempo completo, de acuerdo con los requisitos y calidades mínimas exigidas en el presente documento.</p> <p>c. El contratista deberá allegar las hojas de vida, soportes de estudios y certificaciones, para su validación dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.</p> <p>d. En caso de que la supervisión del contrato encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del recurso humano del contratista, podrá solicitar su cambio, las situaciones relacionadas con mal comportamiento o violación de las normas internas de trabajo del Concejo de Bogotá, serán reportadas al coordinador de la mesa de servicio, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.</p> <p>e. Informar con anticipación a la supervisión, los cambios de personal que se presenten durante la ejecución del mismo. El contratista deberá presentar la Hoja de Vida y soportes del candidato y enviarlo a las instalaciones del Concejo de Bogotá, quien evaluará los documentos y conocimientos que acreditan los requisitos y autorizará su ingreso, si cumple con los mismos.</p> <p>f. El personal del contratista deberá suministrar un trato respetuoso y formal, a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio, establecidos por el Concejo de Bogotá.</p> <p>g. Todas las novedades de personal (permisos y/o incapacidades) deberán ser reportados a la supervisión del contrato e informar quien va a realizar el respectivo reemplazo.</p> <p>h. El supervisor del contrato podrá solicitar el cambio del recurso de personal provisto por el contratista si se evidencia un bajo rendimiento en la ejecución de las actividades objeto del contrato o una mala prestación del servicio por parte de dicha persona.</p> <p>i. El recurso humano que el contratista ofrezca debe estar identificado con el carnet y chaleco con el respectivo logotipo de la compañía.</p> <p>j. El contratista debe garantizar que se cumpla a cabalidad el protocolo de servicio entregado por la supervisión.</p>
--	--	--

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

<p><b>14.2.</b></p>	<p><b>Recurso Calificado</b></p>	<p>El contratista dispondrá del personal debidamente calificado para realizar las actividades referentes a estos servicios, en cumplimiento de las obligaciones y ANS.</p> <p>El Concejo de Bogotá podrá durante la ejecución del contrato, verificar el cumplimiento del perfil del recurso humano, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones; por lo tanto, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.</li> <li>Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.</li> <li>Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.</li> <li>Cuando se incumpla las franjas horarias para la prestación de los servicios en la Corporación.</li> </ol>
<p><b>14.3.</b></p>	<p><b>Horario de prestación del servicio del perfil</b></p>	<p>El horario de servicio será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada laboral, con una hora de almuerzo.</p> <p>La atención se realiza en sitio, en las dos sedes del Concejo de Bogotá.</p>
<p><b>15. ACTIVIDADES IMPRESIÓN</b></p>		
<p><b>15.1.</b></p>	<p><b>Actividades generales</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El contratista deberá garantizar el servicio de admiración y suministros de impresión a 750 usuarios aproximadamente del Concejo de Bogotá D.C, entre los cuales se encuentran los Honorables Concejales, los Directivos de la Corporación, los funcionarios, pasantes y contratistas.</li> <li>El contratista deberá aprovisionar los recursos necesarios de consumibles para garantizar la prestación del servicio durante la duración del contrato.</li> <li>La papelería deberá estar considerada dentro de los insumos a proveer por el contratista de acuerdo a los tamaños y gramajes requeridos por la corporación.</li> <li>El contratista suministrará y garantizará que el papel utilizar debe estar certificado con Sello Ambiental Colombiano, procedente de fuentes forestales sostenibles y estar libre de cloro elemental.</li> </ol>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<p>e. Debe ser bond blanco de 75 gr especial para impresión láser (carta) y (oficio) ambos tamaños y tóner polvo negro y a color originales según las referencias de las impresoras de la Corporación.</p> <p>f. El contratista deberá garantizar que las impresoras cuenten en todo momento con papel y tóner y se encuentren disponibles para operar.</p> <p>g. Será responsabilidad del contratista el control del papel y tóner en las impresoras.</p> <p>h. El consumo de tóner mensual depende de la capacidad del tóner disponible de acuerdo con cada modelo de impresora.</p> <p>i. En el costo de impresión por hoja se consideran como consumibles, el papel y el tóner.</p> <p>j. Otros elementos de impresoras son considerados como repuestos y deben tratarse como tal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede principal Calle 36 No. 28 A 41</li> <li>• Sede CAD Carrera 30 No. 25 – 90</li> </ul> <p>k. El contratista deberá realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento del Software de gestión de impresión PAPER CUT en los equipos de cómputo de la corporación y/o equipos que se adquirieran en el periodo de ejecución del contrato, acorde al perfil del usuario asignado al funcionario.</p> <p>l. Cuando una impresora deje de estar disponible por falta de consumibles, repuestos o daño el contratista deberá disponer para su uso de una impresora con características iguales o superior como máximo 2 días hábiles después de la indisponibilidad.</p> <p>m. El contratista debe prestar el soporte para todas las impresoras ubicados en las sedes del Concejo de Bogotá.</p> <p>n. El contratista deberá realizar la atención de las solicitudes de suministros y consumibles en las diferentes sedes de Concejo de Bogotá D.C.</p> <p>o. A través de la Mesa de Servicios, por ser punto único de contacto, se realizará la gestión de los tickets relacionados con los servicios de impresión, soporte y suministros</p>
--	--	---

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<p>p. Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora de los servicios, a partir del análisis de los reportes de estado de los servicios, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.</p> <p>q. El Concejo de Bogotá dispondrá de los espacios físicos (puestos de trabajo unipersonal, silla, gabinete, escritorio y líneas telefónicas) para que el contratista lleve a cabo el objeto del contrato.</p>
--	--	--


#### 16. ACTIVIDADES IMPRESIÓN

16.1.	<b>Canales de comunicación</b>	<p>La Corporación cuenta con los siguientes canales de atención: mesa de servicios, página web de la herramienta de mesa de servicios, correos electrónicos para recepción de solicitudes, correo electrónico para notificaciones, línea telefónica y correos electrónicos.</p> <p>Se requiere por parte del Contratista, servicio de comunicación celular, con plan de voz y datos para el técnico.</p>
-------	--------------------------------	--

16.2.	<b>Usuarios</b>	<p>Todas las personas vinculadas bajo una relación laboral o por medio de un contrato de prestación de servicios, que hacen uso de las TIC's del Concejo de Bogotá. Rango de usuarios aproximado de 750 con incremento anual de un 10%. Se consideran de alta importancia para la atención y los ANS, los usuarios VIP Concejales (45) y directivos (11).</p>
-------	-----------------	---

#### 17. INVENTARIO IMPRESORAS

17.1.	<b>Descripción del inventario</b>	Las impresoras sobre las cuales se debe prestar el servicio de gestión y soporte correspondiente son las siguientes:			
		Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		1	IMPRESORA HP	Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw	NO
		1	IMPRESORA HP	MFP HP Color LaserJet Managed M775fm	NO
		80	IMPRESORA HP	HP LaserJet Managed MFP E6255dn	NO
1	IMPRESORA BROTHER	MFC-L3780 CDW Multifuncional digital a color	SI		

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		1	<b>IMPRESORA MULTIFUNCIONAL COLOR XEROX</b>	Versalink C7130	SI
Y las adquiridas, durante la ejecución del contrato.					

### 18. HERRAMIENTAS DE GESTION IMPRESIÓN Y SOPORTE


18.1.	<b>PaperCut</b>	Software de gestión de impresión que permite supervisar y gestionar los procesos de impresión y copiado, aplicando reglas y políticas de impresión.
18.2.	<b>Aranda</b>	Es una solución que deberá ser utilizada adicionalmente para registrar solicitudes de servicio de impresión, relacionados con: Solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas, suministros y cambios.

### 19. APROVISIONAMIENTO PERSONAL IMPRESIÓN

19.1.	<b>Tiempos de aprovisionamiento por reemplazo del personal</b>	Los servicios de impresión que involucren recurso humano por reemplazo deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos a continuación:				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE PERFIL</th> <th>TIEMPO APROVISIONAMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfil técnico</td> <td><b>8 días hábiles</b></td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE PERFIL	TIEMPO APROVISIONAMIENTO	Perfil técnico	<b>8 días hábiles</b>
TIPO DE PERFIL	TIEMPO APROVISIONAMIENTO					
Perfil técnico	<b>8 días hábiles</b>					

### 20. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES IMPRESION


20.1.	<b>Elaboración y entrega de informes</b>	El contratista deberá suministrar al Concejo de Bogotá D.C. mensualmente un informe de gestión donde se incluirán como mínimo los siguientes reportes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de tickets registrados especificando el canal a través del cual se generó.</li> <li>• Tiempo promedio de solución general y por tipo de incidente o solicitud.</li> <li>• Número de incidentes suspendidos, tiempos promedio y sus causas de suspensión.</li> <li>• Número de requerimientos generados por Sede y por usuario final.</li> <li>• Reporte de cumplimiento de los ANS.</li> </ul>
-------	--	---

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reporte de satisfacción del cliente.</li> <li>● Reportes de consumibles por sede.</li> <li>● Top 10 de solicitudes por usuario.</li> <li>● Cantidad de resmas entregadas por mes, indicando el área y la sede.</li> <li>● Cantidad de cartuchos de tóner reemplazos por mes, indicando el área y la sede.</li> </ul> <p>La supervisión podrá solicitar la modificación y/o creación de nuevos reportes, de acuerdo con las necesidades del Concejo de Bogotá D.C., los cuales se deberán incorporar al grupo de informes disponibles.</p> <p>El contratista deber presentar un informe final para el último pago en el que se evidencie el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales con sus evidencias y la documentación generada a lo largo de la ejecución del contrato.</p>
--	--	--

**21. NIVELES DE SERVICIO IMPRESIÓN**


<b>21.1.</b>	<b>Niveles de servicio</b>	<p>Este modelo de prestación de servicios incluye prestar el soporte en las diferentes sedes, actividades y eventos internos y externos que sean requeridos por el Concejo de Bogotá.</p> <p>El contratista deberá atender las solicitudes o incidencias realizadas, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos por el Concejo de Bogotá, el cambio y/o adición de nuevas áreas de requerimiento o acuerdos de niveles que defina el Concejo de Bogotá, deberán ser atendidos y no representarán costo adicional.</p> <p>Estos cambios y/o modificaciones serán notificados a través de comunicación escrita por parte de la supervisión del contrato o por quien haya sido designado por esta para tal fin.</p> <p>Tiempos de atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criticidad</th> <th>Tiempo Atención</th> <th>Atención en sitio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTA*</td> <td>15 minutos</td> <td>30 minutos</td> </tr> <tr> <td>MEDIA</td> <td>30 minutos</td> <td>1 hora</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Concejales y Directivos</p> <p>Las solicitudes que los usuarios pueden realizar y los acuerdos de niveles de servicio ya se encuentran establecidas y configuradas dentro de la herramienta de Mesa de Servicios ARANDA SERVICE MANAGEMENT, como lo indica el cuadro anterior.</p>	Criticidad	Tiempo Atención	Atención en sitio	ALTA*	15 minutos	30 minutos	MEDIA	30 minutos	1 hora
Criticidad	Tiempo Atención	Atención en sitio									
ALTA*	15 minutos	30 minutos									
MEDIA	30 minutos	1 hora									

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>Se tendrán en cuenta entre otros, los siguientes aspectos contemplados dentro de los ítems "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolución de reportes.</li> <li>● Aprovisionamiento de personal.</li> <li>● Puntualidad del personal asignado en sitio – impresión.</li> <li>● Rotación máxima.</li> <li>● Tiempo de asignación de un nuevo recurso contratado en caso de rotación.</li> <li>● Entrega de suministros.</li> <li>● Impresoras de repuesto</li> </ul>
--	--	---

**22. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS (IMPRESIÓN)**


22.1.	<p><b>Devolución de reportes</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir el Contratista sin que se generen penalizaciones.</p> <p>Adicionalmente, se establecen las penalidades por no conformidad que se le harán al contratista cuando supera el número máximo de devoluciones.</p> <p>La calidad y oportunidad en que se deben entregar los reportes, está indicada en el numeral 20. "Elaboración y entrega de informes impresión, ítem 20.1 Elaboración y entrega de informes"</p> <p><b>Medición:</b> Devoluciones máximas por cada reporte &lt;= 2 devoluciones de un mismo reporte.</p> <p>Penalidad por no conformidad</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>3-4 devoluciones del mismo reporte:</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>5-6 devoluciones del mismo reporte:</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p>
-------	--------------------------------------	--

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>


		<p>7 o más devoluciones del mismo reporte: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p>
22.2.	<b>Aprovisionamiento de personal</b>	<p><b>Descripción:</b> El tiempo de aprovisionamiento de los recursos contratados</p> <p><b>Medición:</b> Tiempo asignado del recurso humano contratado, de acuerdo con lo definido en el numeral "8 Aprovisionamiento personal mesa de servicios, ítem 8.1 Tiempo de Aprovisionamiento recurso humano inicial"</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>El tiempo Retraso 2 días hábiles: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes</p> <p>Retraso 3 días hábiles: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso de 4 o más días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p><b>Nota:</b> En todo caso el contratista no podrá facturar el servicio hasta tanto no se realice la asignación del recurso humano.</p>
22.3.	<b>Rotación máxima</b>	<p><b>Descripción:</b> El contratista debe garantizar que la rotación del recurso humano asignado al contrato sea inferior a los niveles que establece este ANS.</p> <p>1 rotación = 1 cambio de personal contratado inicialmente asignado.</p> <p><b>Medición:</b> Rotación máxima permitida</p> <p>1 rotación por meses</p> <p>Penalidad por no conformidad</p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</b>
	Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."	<b>VERSIÓN. No. 02</b>
		<b>FECHA: 30 MAR. 2016</b>

		<p><b>Penalidad:</b></p> <p>2 rotaciones: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>3 o más rotaciones: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>4 o más de rotación: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p>
22.4.	<p><b>Tiempo de asignación de un nuevo recurso contratado en caso de rotación</b></p>	<p><b>Descripción:</b> El contratista debe garantizar que la rotación del recurso humano asignado al contrato sea inferior a los niveles que establece este ANS.</p> <p>Tiempo asignado del recurso humano contratado, de acuerdo con lo definido en el numeral "19 Aprovechamiento personal impresión, ítem 19.1 Tiempo de Aprovechamiento del personal"</p> <p><b>Medición:</b> Tiempo de asignación de un personal contratado.</p> <p>Ocho (8) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 2 días hábiles: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 3 días hábiles: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 4 días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 5 días hábiles o más:</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

		<p>Descuento del 25% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p><b>Nota:</b> En todo caso el contratista no podrá facturar el servicio hasta tanto no se realice la asignación del recurso humano.</p>
<p>22.5.</p>	<p><b>Entrega de suministros</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Cuando se requieran suministros (Tóner y papelería) para el funcionamiento de las impresoras, estos deben ser instalados como máximo al siguiente día hábil.</p> <p><b>Medición:</b> Hasta un (1) día hábil.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p> <p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 2 días hábiles: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 4 o más días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 5 o más días hábiles: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p>
<p>22.6.</p>	<p><b>Impresoras de repuesto</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Cuando una impresora deje de estar disponible por falta de algunos repuestos o por algún daño, el contratista deberá disponer para su uso de una impresora con características iguales o superiores como máximo 2 días hábiles después de la indisponibilidad.</p> <p><b>Medición:</b> Hasta dos (2) días hábil.</p> <p>Penalidad por no conformidad.</p>


 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

		<p><b>Penalidad:</b></p> <p>Retraso 1 día hábil: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 2 días hábiles: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p> <p>Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes en el ítem de impresión</p>
--	--	--

### 23. MANEJO DE RESIDUOS


Realizar la gestión de todos los elementos, partes, desechos tecnológicos y residuos peligrosos que se generen durante la ejecución del contrato de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, presentar diez (10) días hábiles, después de la firma del acta de inicio una carta o convenio actual entre el Contratista y la empresa encargada del programa de disposición final presentado.

- a. Debe presentar licencia ambiental de la empresa que realizará el tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final diez (10) días hábiles, después de firmada el acta de inicio, según corresponda y cuando se realice la gestión el certificado de disposición final de los residuos en kilogramos.
- b. Realizar el pesaje y etiquetado del residuo peligroso generado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Corporación.
- c. Diligenciar la bitácora de generación de residuos peligrosos establecido por el Concejo cada vez que se realice el ingreso del residuo al área de almacenamiento de residuos peligrosos de la Corporación.
- d. Remitir de forma mensual durante la ejecución de contrato, registro de residuos peligrosos generados en el mes.
- e. Presentar las fichas de datos de seguridad de los insumos utilizados durante la ejecución del Contrato.
- f. Presentar certificado de disposición final de los residuos peligrosos generados durante el contrato, emitido por la empresa con licencia con licencia ambiental, según lo establecido en el Decreto 1079 de 2015 o la norma que lo modifique o lo sustituya.

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

- g. Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1079 de 2015 en lo referente al transporte de mercancías peligrosas.
- h. Presentar por mes durante la ejecución del contrato la cantidad de papel usado.
- i. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el plan institucional de gestión ambiental de la Corporación.

<p><b>23.1.</b></p>	<p><b>Residuos peligrosos</b></p>	<p>El contratista está en la obligación de hacer la gestión integral de los residuos peligrosos RESPEL, de acuerdo con el Decreto 4741 de 2005 y Anexo 1 del mismo decreto, los cuales deben ser gestionados a través de una de las empresas gestoras de residuos peligrosos con licencia ambiental otorgada por una autoridad ambiental, de la cual debe presentar copia vigente, diez (10) hábiles después de la firma del acta de inicio.</p> <p>En caso de que el contratista no cumpla directamente con este requisito podrá hacerlo a través de un tercero quien si cumpla con los requisitos para el manejo de los residuos tóxicos.</p>
<p><b>23.2.</b></p>	<p><b>Residuos de aparato eléctricos y electrónicos</b></p>	<p>Para la gestión de RAEE (cableado, conectores, tomas eléctricas y los que se generen en ejecución del contrato), se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, Título 7A, Capítulo IV de Disposiciones Finales de RAEE.</p> <p>Para la gestión de RAEE (cableado, conectores, tomas eléctricas y los que se generen en ejecución del contrato), se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, Título 7A, Capítulo IV de Disposiciones Finales de RAEE.</p> <p>De igual forma tendrá a su cargo que se realice la recolección, transporte y disposición final con empresas o entidades autorizadas por la autoridad competente, y presentará al supervisor del contrato copia de los formatos diligenciados del transporte y copia de la disposición de los residuos, dando cumplimiento a la normatividad vigente</p> <p>El contratista deberá almacenar los residuos peligrosos generados en el área de almacenamiento que disponga el Concejo de Bogotá, dando cumplimiento a lo establecido en el plan de gestión integral de residuos peligrosos y deberá informar al responsable del Sistema de Gestión Ambiental del Concejo de Bogotá la fecha para el retiro de dichos residuos con el fin de realizar el acompañamiento de entrega de los residuos peligrosos y realizar lista de verificación del</p>

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

		<p>cumplimiento del Decreto 1609 de 2012 compilado en el Decreto 1079 de 2015 y/o la normatividad que le aplique.</p> <p>Los costos asociados o derivados del desarrollo de estas actividades serán asumidos por el contratista, quien también informara al funcionario responsable del programa de Gestión Ambiental de la Corporación, para que se lleve a cabo el registro de dicha gestión y la cuantificación de la generación del material asociado.</p> <p>En caso de que se generen residuos sólidos aprovechables durante la ejecución del contrato, estos deberán ser separados en la fuente por el contratista, labores que se efectuarán siguiendo el código de colores adoptado por la Corporación, en cumplimiento a lo establecido en el Plan Institucional de Gestión Ambiental.</p>
--	--	--

#### **24. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**


El contratista debe salvaguardar la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de la Información, de acuerdo a la política de Seguridad de la Información, Política de Protección de Datos Personales, para todos los activos que administre y/o maneje dentro del Concejo de Bogotá D.C., durante la vigencia del contrato, así como realizar la respectiva devolución de la información digital y/o física que le fue entregada al momento de iniciar el contrato y durante la vigencia del mismo hasta su finalización, por lo que se deberán acatar todas las directrices establecidas por el Concejo de Bogotá D.C. y el gobierno nacional, para el manejo seguro de la información.

El contratista deberá entregar al finalizar el contrato todas las credenciales y usuarios que le hayan sido asignados para la elección de las actividades.

<b>24.1.</b>	<b>Confidencialidad</b>	<p>El contratista y el personal que este designe para realizar las diferentes labores en la Corporación deberán garantizar la confidencialidad de la información institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que generen como producto de la ejecución de las actividades, y por tanto, en ningún caso podrán divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros.</p> <p>El contratista deberá suscribir el Compromiso de Confidencialidad de la Corporación antes de iniciar actividades.</p>
--------------	-------------------------	--

#### **25. GARANTÍAS**

<b>25.1.</b>	<b>Garantía de los repuestos</b>	<p>El Contratista debe cumplir con la garantía comercial estipulada en los artículos 7 al 12 de la Ley 1480 de 2011, los repuestos o elementos (partes, consumibles o accesorios de los recursos tecnológicos, unidades de CD / DVD, teclados, mouse, discos duros, memorias) suministrados por el contratista deben contar con una garantía mínima de seis (6) meses, ésta entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación de los mismos.</p>
--------------	----------------------------------	--

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>Ficha Técnica "Prestar los servicios de gestión de mesa de servicio e impresión incluidos repuestos e insumos para el Concejo de Bogotá D.C."</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

## 26. DOCUMENTACIÓN

El Contratista deberá entregar toda la documentación que se genere con ocasión de la ejecución del contrato y como mínimo los siguientes ítems:

Los Informes según lo estipulado en la presente ficha técnica.

- Informe mensual de la ejecución del contrato según lo estipulado en la presente ficha técnica.
- Un Informe técnico final con la información consolidada de los servicios prestados durante la ejecución del contrato.

Demás documentación relacionada con el contrato que sea solicitada por el supervisor.

Proyectó: Nidia Torres Olaya  
 Revisó: Alez Yobani Bociga Peña  
 Aprobó:

---

**ADRIANA DEL PILAR GUERRA MARTÍNEZ**  
 Jefe Oficina Tecnología