UNP - ANEXO TÉCNICO 2 – LINEA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Abril 2026

Tabla de contenido

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA LINEA 3
1.1. Línea 3
1.2. Objetivo 3
1.3. Caracterización de la línea 3
1.4. Alcance 4
1.5. Acuerdos de niveles de servicio 4
1.6. GESTIÓN DEL SERVICIO 5
1.6.1. Objetivo 5
1.6.2. Condiciones y necesidades del servicio 5
1.6.3. Cobertura 7
1.6.4. Línea base 7
1.6.5. Equipo de trabajo 7
1.6.6. Prácticas ITIL 4 7
1.6.7. Herramientas de gestión del servicio 9
1.7. MESA DE SERVICIO 11
1.7.1. Objetivo 11
1.7.2. Condiciones y necesidades del servicio 12
1.7.2.1. Soporte Gestión de Servicios Centrales. 14
1.7.2.2. Soporte Técnico de línea de emergencia vida # 103. 16
1.7.3. Cobertura 21
1.7.4. Lugar y condiciones de prestación del servicio 21
1.7.5. Línea base 23
1.7.6. Equipo de trabajo 23
1.7.7. Operación de acuerdo con las prácticas ITIL 4 implementadas 24
2. GLOSARIO 24

Tabla de ilustraciones

Figura 1. Líneas de servicio 5

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA LINEA

1.1. Línea

Gestión de los servicios

1.2. Objetivo

Proveer y gestionar lineamientos para la prestación de los servicios de IT de acuerdo con el marco de referencia de mejores prácticas ITIL 4 para garantizar la entrega de valor a la Entidad.

1.3. Caracterización de la línea

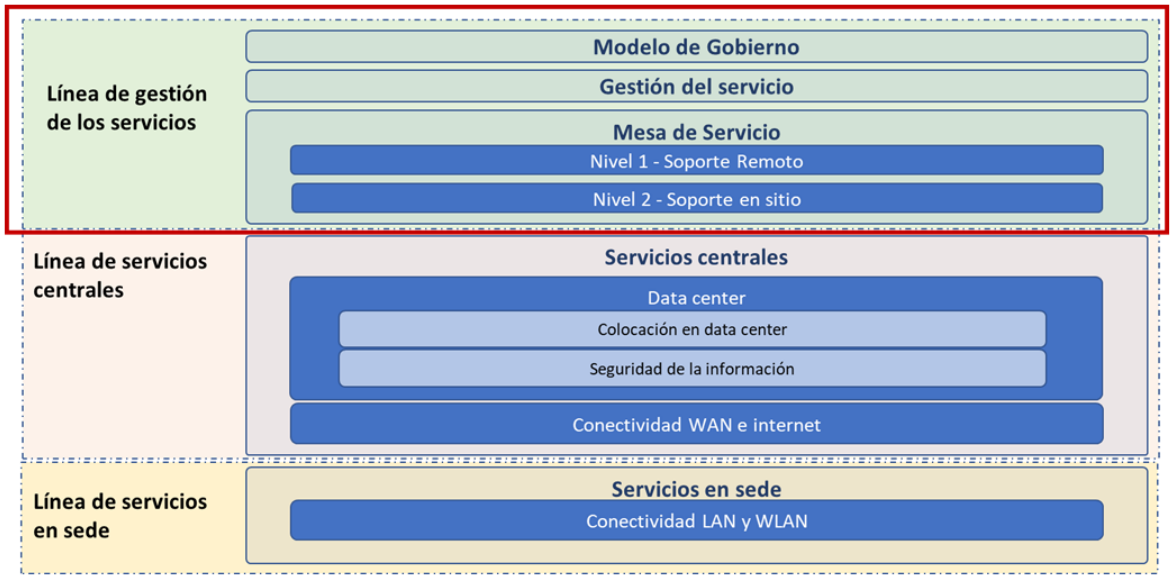


Figura 1. Líneas de servicio

La línea de gestión del servicio actúa como un componente **transversal** a los servicios de TI objeto del proceso, proporcionando los parámetros y lineamientos generales sobre los cuales debe ser desarrollada la prestación de todos los Servicios Centrales, Servicio en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103, para ello, es necesario que la línea sea estructurada e implementada de acuerdo con las mejores prácticas establecidas por ITIL 4, sin perder de vista que la gestión del servicio debe estar centrada en la generación de valor sobre los servicios de TI prestados a la Entidad.

1.4. Alcance

La línea de gestión del servicio está orientada a proveer las directrices y mecanismos de seguimiento para la prestación y operación de los servicios, a partir de los cuales se administre y controle la **totalidad de los servicios habilitados mediante las demás líneas de servicio (Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103).**

La gestión del servicio considera todos los recursos necesarios: humanos, físicos (hardware), lógicos (software), mejores prácticas, procesos, procedimientos entre otros, que permitan garantizar la adecuada prestación de la totalidad de los servicios del presente proceso.

La línea de gestión debe incluir la configuración de la herramienta ITSM de acuerdo con los parámetros establecidos en el **UNP - Anexo Técnico Base** y considerando los siete (7) principios guía de ITIL 4:

- Enfocarse en el valor
- Empezar desde donde se encuentra
- Progresar de manera iterativa y con retroalimentación
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar de manera holística
- Mantenerlo simple y práctico
- Optimizar y automatizar

Como parte de la gestión de servicio se debe incluir la práctica de mesa de servicio con el fin actuar como punto único de contacto ante los usuarios de TI de la entidad para efectos canalizar todas los incidentes y solicitudes asociados al servicio.

1.5. Acuerdos de niveles de servicio

Los acuerdos de niveles de servicio se encuentran establecidos en el documento **UNP - Anexo acuerdos de niveles de servicio**, dentro del cual se encuentran especificados todos y cada uno de los servicios objeto del presente proceso y asociados a ellos los ANS correspondientes.

1.6. GESTIÓN DEL SERVICIO

1.6.1. Objetivo

Proveer los recursos humanos y técnicos para implementar y mantener las prácticas ITIL 4 sobre la herramienta de gestión, la que a su vez debe permitir gestionar la prestación de todos los servicios objeto del proceso.

1.6.2. Condiciones y necesidades del servicio

Elementos generales

- Establecer, documentar, socializar e implementar las prácticas ITIL 4 de acuerdo con la realidad y necesidades de la entidad, las cuales deben ser la base de la prestación del servicio sobre la cual todo el personal dispuesto por el CONTRATISTA y de la entidad deberán desarrollar sus funciones para garantizar la entrega de valor en la prestación de los servicios.
- Desarrollar el Sistema de Valor del Servicio -SVS- de acuerdo con las recomendaciones de ITIL 4 acotados al alcance de suministro de servicios de TI objeto del proceso, a través del cual se debe establecer como todos los elementos de la organización deben trabajar alineados para habilitar creación de valor.
- Proporcionar los mecanismos para garantizar que la prestación del servicio se desarrolle tomando en cuenta la necesidad de generar valor a la entidad.
- Establecer los lineamientos de gestión ajustados a la necesidad de la entidad y tomando en consideración las mejores prácticas establecidas por ITIL 4
- Mantener y actualizar a lo largo del contrato las prácticas ITIL 4, efectuando los ajustes a las prácticas implementadas que sean requeridos para garantizar la entrega de valor en la prestación de los servicios.
- Efectuar el seguimiento sobre la aplicación de las prácticas ITIL 4 por parte de cada una de las personas involucradas en la prestación del servicio para identificar las oportunidades de mejora e implementarlas de acuerdo con las necesidades de servicio de la Entidad.
- Definir e implementar el proceso para gestión y administración tecnológica de los servicios de la línea de emergencia vida # 103
- Entregar los reporte e informes que permitan realizar el control y seguimiento a la prestación de los servicios, los cuales deben ser habilitados a través de la herramienta de gestión del servicio, que contemplen de manera unificada la información de Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103.
- El CONTRATISTA deberá hacer un diagnóstico inicial de los procesos y procedimientos con los que cuenta actualmente el servicio, como resultado de este análisis deberá generar un plan de acción el cual deberá ser ejecutado dentro de la fase de transición, con el fin de garantizar una correcta operación del servicio; así mismo la actualización y versionamiento de los documentos correspondientes.

- Administrar y operar el soporte técnico en sitio de acuerdo a mejores prácticas de la industria, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Atender y solucionar las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la Mesa de Servicio, relacionándolas conforme a los tiempos definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Debe garantizar el correcto funcionamiento, operación y disponibilidad de la plataforma tecnológica de la UNP que se encuentre en operación, así como también, mantener ambientes de desarrollo y pruebas. Adicionalmente, deberá contar con profesionales con formación, conocimiento y experiencia que aporten en la gestión y modernización de servicios tecnológicos y en la gobernabilidad de la información, participando activamente en el desarrollo de proyectos enmarcados en el portafolio de servicios TI de la UNP.

Consideraciones del servicio

Adicionalmente, el equipo de gestores ITIL deberá:

- Efectuar seguimiento y medición de los tiempos de respuesta asociados a los casos escalados a proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y/o garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios objeto del presente proceso.
- Efectuar el control y seguimiento a los casos registrados en la herramienta de gestión, teniendo en cuenta la evolución de los mismos en función del nivel de soporte en que se encuentren de acuerdo con los ANS establecidos para cada servicio.
- Controlar los tiempos de atención y solución asociados a los casos en los diferentes niveles (1, 2 y 3), inclusive para proveedores y fabricantes externos, lo anterior a fin de optimizar los procesos y mejorar las condiciones de prestación del servicio.
- Efectuar la medición y generación de reportes de los índices de gestión del funcionamiento de servicios de soporte técnico y niveles de servicio de tanto interno como de terceros mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada solicitud deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva (atención de primer nivel, escalamientos de segundo y tercer nivel y escalamientos a proveedores externos), para los Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103.
- Construir una base de datos de conocimiento a partir de las situaciones del servicio, la cual debe ponerse a disposición del personal de la mesa de servicio a fin de capitalizar las lecciones aprendidas para mejorar y optimizar la prestación del servicio.
- Elaborar informes de monitoreo y seguimiento, proponiendo soluciones efectivas para la mejora continua y garantizando su implementación, no solo documentándose.

1.6.3. Cobertura

El servicio está concebido para atender **la totalidad de solicitudes o requerimientos de carácter tecnológico de los funcionarios** (servidores públicos y contratistas) de la entidad a nivel nacional que estén cubiertos dentro del marco de las Líneas de Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103

1.6.4. Línea base

El contratista debe partir de la documentación existente en la entidad asociada a procesos y procedimientos, los cuales deben ser considerados como la base para la construcción del modelo integral de servicio que se plantea como parte de los elementos establecidos en el presente proceso y que constituyen la base inicial a partir de la cual se deben desarrollar la aplicación de las prácticas ITIL 4 a la realidad de la entidad.

1.6.5. Equipo de trabajo

El CONTRATISTA debe dimensionar y disponer los recursos que sean necesarios para desarrollar las actividades asociadas a la gestión del servicio, teniendo en cuenta que como mínimo debe considerar:

- Un (1) líder para la línea de gestión del servicio.
- Un (1) gestor ITIL 4 por máximo cada seis prácticas de servicio.
- Un (1) administrador herramienta IVANTI.

El personal mínimo requerido se encuentra detallado en el documento **UNP - Anexo Personal**.

1.6.6. Prácticas ITIL 4

El CONTRATISTA como parte de la alineación a ITIL 4, debe generar el seguimiento, mantenimiento y actualización de los modelos de Sistema de Valor del Servicio -SVS- y Cadena de Valor del Servicio -CVS-, a fin de buscar de manera consistente en la prestación de los servicios que todos los componentes y actividades asociadas al alcance del presente proceso trabajen de manera coordinada para permitir la creación de valor que apalanque el cumplimiento de la visión y la misión de la entidad.

Gestión del servicio aplicada a Mesa de Servicio

Prácticas existentes

El CONTRATISTA debe mantener e intensificar la adopción de las prácticas de ITIL ya implementadas en la Entidad a saber:

1. Gestión de implementación
2. Gestión de incidentes
3. Gestión de solicitudes de servicio
4. Gestión de problemas
5. Gestión de activos de TI
6. Habilitación del cambio
7. Gestión de Niveles de Servicio
8. Gestión de disponibilidad
9. Gestión del catálogo de servicios
10. Gestión de la Continuidad del Servicio
11. Gestión de la Capacidad y Desempeño
12. Gestión de la Demanda

Entregables

De manera mensual se debe efectuar la entrega de la documentación que refleje el seguimiento, mantenimiento y actualización de los modelos a que haya lugar sobre las prácticas existentes en función de la mejora continua sobre las mismas.

Gestión del servicio aplicada a Gestión de Servicios línea de emergencia vida # 103

La entidad requiere que la Gestión de Servicios Misionales desarrollada de manera directa por la Entidad, se encuentren enmarcados dentro de las normas internacionales de buenas prácticas como lo es el marco de entrega de servicios ITIL4; por lo anterior se deben mantener sobre la herramienta de gestión las siguientes prácticas:

1. Diseño de la práctica de catálogo de servicio
2. Diseño de la práctica de niveles de servicio
3. Diseño de la práctica de incidentes
4. Diseño de la práctica de solicitudes

1.6.7. Herramientas de gestión del servicio

Consideraciones generales

- En la actualidad la entidad cuenta con un conjunto de herramienta de gestión del fabricante IVANTI, las cuales se encuentran asociadas a un licenciamiento propiedad de la entidad, por consiguiente, el CONTRATISTA deberá adoptarlas y utilizarlas para la prestación del servicio objeto del presente proceso.

  El licenciamiento considera:

Descripción	Cantidad
Ivanti Endpoint Manager	1850
Ivanti Virtual Cloud Svcs Appliance	1
Ivanti Service Manager - Service Desk Fixed (Named) Premise Analyst	5
Ivanti Service Manager - Service Desk Concurrent Premise Analyst	30
Ivanti Neurons Platform w/ EPM Connector	1850
Ivanti Neurons Workspace	1850

- La entidad dentro de su infraestructura de procesamiento y almacenamiento habilitará los recursos de hardware y software que sean requeridos para garantizar total funcionalidad de la herramienta de gestión y por consiguiente el éxito del modelo de prestación de servicios que hace parte del alcance del presente proceso.

En cuanto a las herramientas de gestión, el CONTRATISTA mediante el administrador de la Herramienta IVANTI en el marco de su perfil deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Se debe realizar un Assessment de todas las características de cada una de las licencias mencionadas en el cuadro anterior, con el objetivo de determinar su estado actual. A partir de esta evaluación, se deberá generar un cronograma para habilitar las funcionalidades que no se están utilizando o que no han sido configuradas correctamente. Antes del inicio de la etapa de producción del contrato, todos los módulos y sus funcionalidades de la herramienta IVANTI deben estar operando con normalidad.
- El contratista deberá entregar un documento detallado que explique la funcionalidad de cada módulo y sus características, asegurando que la información sea clara y completa, sin omitir ninguna funcionalidad. Como base, se podrá utilizar la documentación del fabricante,

pero el documento final deberá ser elaborado íntegramente por el contratista para garantizar un adecuado entendimiento de la herramienta IVANTI y sus diferentes módulos.

- Renovar y mantener vigente el contrato de soporte y mantenimiento de la plataforma IVANTI con el fabricante durante el contrato.
- Realizar los ajustes que sean necesarios para la puesta a punto de las herramientas, teniendo en cuenta actualizaciones, configuraciones y parametrizaciones a que haya lugar de acuerdo con la revisión inicial que debe ser efectuada al inicio del contrato.
- Habilitar sobre las herramientas de gestión como mínimo las prácticas ITIL 4 establecidas en el numeral anterior (Prácticas ITIL 4) que requiere la entidad como parte del proceso.
- La implementación debe ser documentada adecuadamente por parte del CONTRATISTA a fin de contar con las memorias correspondientes para futuros ajustes sobre las herramientas.
- Todas las actividades asociadas a las herramientas de gestión deben ser efectuadas de manera directa por el fabricante para garantizar que la misma quede instalada y configurada adecuadamente.
- Gestionar y administrar las herramientas durante la vigencia del contrato, teniendo en cuenta todas actividades necesarias para mantenerlas a punto, considerando:
    - Efectuar la gestión de activos de TI sobre la CMDB de herramienta IVANTI de la entidad, cubriendo los siguientes temas:
        - Control automático de inventarios de hardware y software de estaciones de trabajo
        - Control de términos contractuales de servicio y mantenimiento
        - Vencimiento de garantías y asociación de activos a los usuarios
    - Mantener disponibles la herramienta de control remoto de estaciones de trabajo para el uso por parte del personal de soporte de la mesa de servicio.
    - Gestionar las actividades de distribución remota de software de manera desatendida.
    - Gestionar alarmas por modificaciones en el hardware de las estaciones de trabajo de usuario final.
    - Realizar campañas de distribución de agentes de la herramienta de gestión, asegurando que todos los equipos de usuario final reporten de manera permanente al inventario y que a su vez puedan ser gestionadas de manera remota.
- Efectuar la capacitación a los funcionarios de la entidad que tendrán acceso a la herramienta para que puedan desarrollar las tareas asignadas sobre la misma.

Consideraciones adicionales sobre la herramienta

La herramienta debe permitir:

- Generar los reportes e informes asociados a los servicios objeto del presente proceso, los cuales deben permitir verificar el cumplimiento de niveles de servicio y las condiciones de prestación de los Servicios Centrales y Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103.

- Registrar todos los incidentes y solicitudes del servicio de la mesa de servicio, para lo cual el personal de la mesa de servicio nivel 1 y 2, así como el personal especialista de nivel 3 deben tener acceso, permitiéndoles ingresar incidentes o solicitudes, y documentar las acciones asociadas a cada uno de los servicios.
- Registrar todos los incidentes y solicitudes del servicio, para lo cual el personal de la mesa de servicios misionales de la entidad encargado de atender los requerimientos y solicitudes deben tener acceso, permitiéndoles ingresar incidentes o solicitudes, y documentar las acciones asociadas a cada uno de los servicios.
- La herramienta debe poder efectuar la gestión de inventario automatizado de hardware y software asociados a los equipos de usuario final.

1.7. MESA DE SERVICIO

1.7.1. Objetivo

La mesa de servicio debe actuar como punto único de contacto para todas las solicitudes y requerimientos de los usuarios, independientemente del tipo de servicio informático requerido.

La mesa de servicio debe disponer de los siguientes niveles:

- Nivel 1. Soporte remoto telefónico.
- Nivel 2. Soporte en sitio.
- Nivel 3. Especialistas del contratista o la entidad según el caso, quienes deben escalar a fabricante en caso de ser necesario.

Para los casos de soporte de línea de emergencia vida # 103 se asignará el Nivel 2 del esquema, sin embargo, es necesario que se contemple la disponibilidad de recurso 24x7x365.

Para todas las solicitudes se debe efectuar el escalamiento a quien corresponda, realizando el seguimiento y control para efectos de resolver de manera adecuada el incidente o requerimiento correspondiente.

La prestación del servicio debe ser efectuada según los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) establecidos, informado a través de la herramienta de mesa de servicio el avance de los mismos al usuario.

1.7.2. Condiciones y necesidades del servicio

Elementos generales

- Recibir y registrar los casos puestos por los usuarios de la entidad a nivel nacional a través de los canales de atención (telefónico o módulo de la herramienta de gestión del servicio o del canal que se encuentre en funcionamiento)
- Utilizar las herramientas de gestión de la entidad para la prestación del servicio.
- Mantener actualizada la información de cada caso sobre las herramientas de gestión para garantizar la trazabilidad de las solicitudes.
- Canalizar los incidentes y solicitudes de acuerdo con los niveles de escalamiento
    - Nivel 1: Encargado de atender a los usuarios en el primer contacto.
    - Nivel 2: Encargado de atender en sitio los incidentes o solicitudes que no hayan podido ser resueltos en el primer contacto por el nivel 1.
    - Nivel 3: Es el que atenderá los incidentes y solicitudes que no hayan podido ser resueltos por los técnicos de nivel 2. El nivel 3 es atendido con el equipo de especialistas responsables de los diferentes servicios. El nivel 3 podrá escalar con proveedores o fabricantes según el caso, escalamiento sujeto a los contratos de soporte con que cuente la entidad para los equipos o componentes objeto de soporte.
- Realizar la validación inicial de los casos identificando el requerimiento o incidencia a solucionar.
- Tipificar de los casos generados en la herramienta de gestión alineado con el catálogo de servicios.
- Realizar el escalamiento al siguiente nivel registrando el diagnóstico y documentación requerida por el siguiente nivel de soporte.
- Recibir, atender, registrar, tipificar y cerrar los casos reportados por los usuarios de la entidad.
- Registrar las acciones realizadas durante la resolución, indicando la verdadera causa que motivó el caso.
- Solucionar los casos en el primer contacto cuando sea posible por parte del personal de nivel 1 o escalar al nivel 2 o 3 cuando sea requerido, según la Línea de Servicio a atender (Servicios Centrales y Servicios en Sede), cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos.
- Hacer seguimiento a actividades específicas para la solución dentro de las ventanas de tiempo acordadas.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos escalados retroalimentando la herramienta de gestión.
- Generar informes de gestión y reportes sobre la gestión y el desempeño de las actividades realizadas.
- Coordinar las actividades de seguimiento de mesa de servicio.
- Priorizar las solicitudes o requerimientos de acuerdo con los parámetros de prioridad que se establezcan por parte de la entidad.

- Entregar reporte de los reclamos presentados por los usuarios indicando las acciones y los resultados obtenidos para evitar que se vuelvan a presentar.
- Participar en las reuniones de seguimiento según la periodicidad acordada.
- Realizar el análisis de los procesos del servicio y las mediciones de los niveles de servicio, identificando desvíos y acordando las acciones preventivas y correctivas que apliquen.
- Gestionar los riesgos que puedan afectar la operación normal del servicio.
- Efectuar la medición de los tiempos para cada caso, registrando el tiempo en que dicho caso se encuentre en cada nivel de atención, inclusive cuando se encuentre escalado a proveedores o fabricantes.
- Efectuar el cierre de las solicitudes previo visto bueno del usuario, para ello de manera automática se deberán generar las encuestas de los servicios registrados que permitan evaluar el nivel de satisfacción del usuario.
- Efectuar el control y administración del inventario de licencias de software y medios físicos correspondientes a las estaciones de usuario final.
- Elaborar o disponer de los instructivos según las indicaciones del supervisor (Documentos o ayudas que se administren en un repositorio definido entre las partes)
- Los Niveles 1, 2 y 3 deben emplear la herramienta de gestión para documentar de manera adecuada cada uno de los incidentes o solicitudes, teniendo en cuenta:
    - Efectuar el registro de todos los casos sobre la herramienta de gestión.
    - Documentar todas las acciones asociadas a cada caso sobre la herramienta de gestión hasta su solución.
- Los Niveles 1, 2 y 3 deben desarrollar sus funciones de acuerdo con las prácticas ITIL 4 establecidas por el equipo de gestión del servicio de acuerdo con las necesidades de la entidad.
- Proveer entrenamiento básico y servicio de operación a los usuarios.
- Manejar correctamente en términos de cortesía, expectativas y presentación de personal; siguiendo los protocolos de atención definidos.
- Mantener el control histórico, hoja de vida de equipos y aplicaciones TIC actualizándose cambios hechos en la Infraestructura Tecnológica en la respectiva CMDB producto de controles de cambio y/o mantenimientos, nuevas adquisiciones y en general cualquier cambio que se realice a la línea base en la CMDB de la UNP.
- Cuando sea requerido por la entidad la prestación del servicio en fin de semana, se deberá contar con el apoyo solicitado.
- El contratista deberá disponer de una caja menor permanente, que cubra de manera anticipada, los gastos de transporte y alimentación cuando la necesidad del servicio se preste en instalaciones diferentes y/o en horarios no hábiles.
- Realizar campañas de divulgación del servicio, dichas campañas no deberán tener costo adicional para la Entidad y no contener publicidad del contratista. Esta información debe ser aprobada previamente por la supervisión del contrato y la oficina de Comunicaciones para la publicación. Para dichas campañas el proveedor deberá suministrar el material que requiera.
- Personal Nivel 1, Nivel 2, Coordinador mesa de servicios y supervisor Nivel 2 - lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm.
- Personal gestión del servicio - lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

- Se debe establecer un canal de atención único para eventos fuera del horario establecido.
- Se debe asignar un recurso nivel 2 que atienda los servicios de soporte en sitio en la Sede Principal Bogotá, según requerimiento del Supervisor del Contrato, sin que exista una limitante de horario.
- Se debe disponer de un recurso para la atención en el punto de información (Kiosko).
- El CONTRATISTA debe realizar el mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo, impresoras y escáneres ubicados en las Sede Principal, con el objetivo de determinar su estado actual, con personal diferente o adicional a las demás líneas de servicios
- Incluye inspección inicial, limpieza interna y externa, diagnóstico de hardware (RAM, discos, ventilación, fuente de poder) y diagnóstico de software (sistema operativo, controladores, espacio en disco y errores críticos), en el caso de equipos de cómputo, ubicados en las Sede Principal
- Incluye inspección general, limpieza especializada de rodillos, bandejas y sensores, pruebas de impresión y escaneo, y diagnóstico de componentes con desgaste, en el caso de impresoras y escáneres, ubicados en las Sede Principal
- El CONTRATISTA no debe suministrar en ningún caso repuesto o partes para realizar mantenimientos preventivos ni correctivos de los equipos, los mismos deberán ser suministrados por la entidad a diferencia de los elementos y consumibles para realizar el servicio de diagnostico y mantenimiento preventivo.
- El CONTRATISTA debe emitir concepto indicando si el equipo es apto, apto condicionado o no viable, debidamente sustentado en el diagnóstico realizado. Se deberá entregar un informe, en el cual se consigne cuales son los repuestos necesarios para realizar el futuro mantenimiento correctivo en una fase posterior, necesaria para poner los equipos en operación continua.

1.7.2.1. Soporte Gestión de Servicios Centrales.

Mediante el analista de calidad de prestación del servicio, en el marco de su perfil deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Presentar un plan de validación de calidad sobre los casos atendidos, abordando lo siguiente:
    - Evaluación del 4% de los casos asignados a cada analista de Nivel 1, 2 y 3 en la herramienta de gestión.
    - Medidas correctivas ante fallas en la gestión de casos
    - Implementación de un sistema de puntuación para cada uno de los aspectos evaluados en la gestión de casos. Se debe establecer un puntaje mínimo que determine si el caso es considerado como aprobado o no.
    - Validación de llamadas telefónicas, tanto de ingreso como de salida, para evaluar la calidad de la comunicación con los usuarios.
    - Cantidad de llamadas evaluadas por nivel de analista.

- Supervisar, evaluar y mejorar los procesos de atención de la mesa de servicios.

- Monitorear y analizar los casos gestionados por los técnicos, verificando su correcta documentación y solución.
- Realizar auditorías periódicas sobre el manejo de los casos y su resolución.

Para el caso de Soporte Remoto el CONTRATISTA deberá:

- Canalizar y atender todos los incidentes o solicitudes asociados a las plataformas con que cuenta la entidad, resolviendo en primer contacto de ser factible, escalando a Nivel 2 o 3 según corresponda, teniendo en cuenta:
    - Infraestructura de ofimática
        - Computadores de escritorio
        - Computadores portátiles
        - Equipos de impresión
    - Conectividad alámbrica e inalámbrica
    - Telefonía IP
- El personal de nivel 1 de la mesa de servicio, buscando resolver en el primer contacto, para los casos de ofimática que sea factible, debe tomar control remoto del equipo de usuario final antes de escalarlo a nivel 2.
- Escalar y hacer seguimiento a los casos escalados a los demás niveles de soporte, inclusive, a proveedores o fabricantes con que la Entidad tenga contratos de soporte vigentes.
- Suministrar información a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes de servicio.
- Asesorar y resolver inquietudes de los usuarios respecto al uso adecuado de la infraestructura de tecnológica a su servicio, considerando aspectos de hardware, software (sistema operativo, solución de ofimática y antivirus).
- Para el caso de nivel 1, el contratista deberá contar con personal para la asignación de los casos asegurando el cumplimiento de ANS de atención, el cual podrá verse en el anexo **UNP - Anexo acuerdos de niveles de servicio**
- Garantizar la atención de todos los servicios que componen el catálogo de servicios.

Para el caso de Personal en Sitio el CONTRATISTA deberá:

Para garantizar el soporte técnico en sitio, el CONTRATISTA deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

- Atender, diagnosticar y corregir fallas sobre las estaciones de trabajo de la entidad.
- Soportar las estaciones de trabajo, impresoras, y componentes de TI en sede propiedad de la entidad al servicio de los funcionarios de la entidad.
- Actualización y ajustes a la configuración de las estaciones de trabajo que sean requeridas para garantizar la disponibilidad del servicio.
- Actualizaciones de versiones e instalación de parches del software a nivel de las estaciones de trabajo cuando sea requerido.
- Revisión de las condiciones físicas, técnicas y pruebas requeridas, al igual que la configuración de los elementos de TI requeridos para la conectividad de las estaciones de trabajo para acceso a la red, impresión, software ofimático y teléfonos.

- Soporte técnico desde la identificación, diagnóstico y solución a las solicitudes como la configuración de acceso a internet, cuenta de correo electrónico y demás servicios de red a nivel de estaciones de trabajo.
- Soporte técnico a nivel de los centros de cableado para la habilitación de puntos de red en los switches.
- Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo.
- Ejecución de backup y recuperación de información de usuarios en servidores, configuraciones de aplicativos y configuraciones de dispositivos.
- Garantizar que se cuente con backup antes de intervenir o formatear un equipo en uso.
- Cumplir con los procedimientos e instructivos definidos por la entidad y apoyar la elaboración de nuevos o realizar mejoras a los existentes.
- Realizar la instalación y actualización del software de los equipos de cómputo, a que haya lugar que esté aprobado por la entidad, incluyendo la documentación respectiva, como manuales técnicos.
- Garantizar que los equipos cuenten con la configuración establecida dentro de las políticas del controlador de dominio (Perfiles de usuario), de acuerdo con los procedimientos suministrados por la entidad.

1.7.2.2. Soporte Técnico de línea de emergencia vida # 103.

Para garantizar el soporte técnico en sitio, el CONTRATISTA deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

- Prestar el servicio técnico de soporte para garantizar la operación continua y segura de la línea de emergencia vida # 103, asegurando su disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año, de todos los equipos, hardware y software que la conforman el puesto de trabajo de atención línea de emergencia vida # 103 suministrado por la entidad, los cuales se encuentran en los CADs a nivel nacional.
- La línea de emergencia vida # 103 es un servicio esencial, por lo cual el soporte técnico deberá prestarse bajo criterios de criticidad, disponibilidad, seguridad, confidencialidad y trazabilidad.
- El CONTRATISTA deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios y exclusivos para asegurar la alta disponibilidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Soporte técnico permanente y exclusivo en sitio para prestación del servicio 24X7X365 con personal técnico exclusivo en el Sede Principal de la UNP en la ciudad de Bogotá.
- Actividades incluidas: Atención inmediata de incidentes y fallas, Diagnóstico y corrección de problemas de hardware y software, Registro y documentación de incidentes y soluciones
- Soporte técnico en sitio para la prestación del servicio 24X7X365 con personal técnico por demanda, de acuerdo al nivel de criticidad establecido en Nivel 2 (ubicado en Sede Principal UNP) para los CADs a nivel nacional, con base en los tiempos de respuesta asignado para línea de emergencia vida # 103.
- Entregar los reportes e informes que permitan realizar el control y seguimiento a la prestación de los servicios, los cuales deben ser habilitados a través de la herramienta de

gestión del servicio, que contemplen de manera unificada la información de Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103.

- Atender y solucionar las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la Mesa de Servicio, relacionándolas conforme a los tiempos definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- El servicio de soporte especializado para la línea de emergencia vida # 103está enfocado a administrar y soportar la totalidad de los elementos asociados a la infraestructura TI que la conforman el puesto de trabajo de atención línea de emergencia vida # 103suministrado por la entidad, ubicada en los 49 CADs que se encuentran alojados en las Despacho de Policía distribuidos de la siguiente manera:

Unidad	Departamento	Ciudad	Dirección
DEATA	ATLANTICO	SOLEDAD	Calle 81 No. 14-33, Barrio Almendros
DEBOL	BOLIVAR	ARJONA	Calle 51 No. 402
DEBOY	BOYACA	TUNJA	Carrera 9 No. 26-65, Barrio Las Nieves
DECAQ	CAQUETA	FLORENCIA	Calle 10A No.11-40, Barrio Juan XXIII
DECAS	CASANARE	YOPAL	Calle 14 No.34-180 Via Sirivana
DECAU	CAUCA	POPAYÁN	Av. Panamericana No.1N-75, Barrio Villa Paula
DECES	CESAR	VALLEDUPAR	Carrera 7 No.23-96, Barrio 12 de Octubre
DECOR	CORDOBA	MONTERIA	Calle 56 No. 6-170, Barrio La Castellana
DEGUA	GUAJIRA	RIOHACHA	Carrera 7 No.15-77, Barrio Camilo Torres
DEGUV	GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Calle 9 No.21-20
DEMAG	MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 32 No.49-06, Urbanizacion Terranova
DEMAM	SANTANDER	BARRANCABERMEJA	Av. Circunvalar con carrera 24, Barrio El Parnaso
DEMET	META	VILLAVICENCIO	Calle 44 No.35C-02, Barrio El Triunfo
DENAR	NARIÑO	PASTO	Calle 20 No. 26-54
DENOR	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	Calle 22 No. 2-03 Urbanizacion Tasajero
DEPUY	PUTUMAYO	MOCOA	Calle 8 con Carrera 8, Barrio Centro
DESAN	SANTANDER	BUCARAMANGA	Calle 20 No. 20-52, Barrio San Francisco
DESAP	SAN ANDRES	SAN ANDRES	Loma SingleHill, Gobernación Archipielago
DESUC	SUCRE	SINCELEJO	Carrera 19 No. 25-116, Barrio Centro
DETOL	TOLIMA	IBAGUÉ	Carrera 48 sur No. 157-199, Picaleña
DEURA	ANTIOQUIA	APARTADÓ	Kilometro 5 Via Carepa, Corregimiento el Reposo
DEVAL	VALLE DEL CAUCA	BUGA	Calle 8 No.20-432
MECAR	BOLIVAR	CARTAGENA	Barrio Manga No.24-03 Calle Real
MECUC	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	Av. Demetrio mendoza entre calle 22 y calle 24, Barrio San Mateo
MEMAZ	CALDAS	MANIZALES	Avenida 19 No. 15-10
MEMOT	CORDOBA	MONTERIA	Calle 56 No. 6-170, Barrio La Castellana
MENEV	HUILA	NEIVA	Calle 21 No. 12-50, Barrio Tenerife

MEPAS	NARIÑO	PASTO	Calle 21 No. 24-56
MEPOY	CAUCA	POPAYÁN	Av. Panamericana No.1N-75, Barrio Villa Paula
MESAN	MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 32 No.49-06, Urbanizacion Terranova
MESOA	CUNDINAMARCA	SOACHA	Carrera 4 No. 38-160, Barrio Quintanares
METIB	TOLIMA	IBAGUÉ	Carrera 48 sur No. 157-199, Picaleña
METUN	BOYACA	TUNJA	Carrera 9 No. 26-65, Barrio Las Nieves
MEVAP	CESAR	VALLEDUPAR	Carrera 7 No.23-96, Barrio 12 de Octubre
MEVIL	META	VILLAVICENCIO	Calle 21 sur Via Kirpas
MEBUC	SANTANDER	BUCARAMANGA	Calle 41 No.11-44, Barrio García Rovira
MEBAR	ATLANTICO	BARRANQUILLA	Carrera 38 No. 74-80
MECAL	VALLE DEL CAUCA	CALI	Calle 21 No. 1N-65, Barrio Piloto
DERIS	RISARALDA	PEREIRA	Carrera 4 Bis No. 24-39, Barrio San Jorge
MEPER	RISARALDA	PEREIRA	Av. Las Americas No. 46-35
DECAL	CALDAS	MANIZALES	Carrera 25 No.32-50
DECUN	CUNDINAMARCA	BOGOTA	Av. Las Americas No. 59-95, Puente Aranda
DEQUI	QUINDIO	ARMENIA	Avenida Centenario calle 2 Norte
DEARA	ARAUCA	ARAUCA	Calle 15 No.7-180
DECHO	CHOCO	QUIBDÓ	Calle 29 No.1-60, Barrio Cristo Rey
DEGUN	GUAINÍA	INIRIDA	Carrera 5 No. 14-54, Barrio Zona Indigena
DEVAU	VAUPES	MITÚ	Calle 14 No 13-16
DEVIC	VICHADA	PUERTO CARREÑO	Carrera 9 No.18-55, Barrio Centro
DEAMA	AMAZONAS	LETICIA	Carrera 11 No. 12-32

NOTA: El Contratista deberá contemplar dentro de su oferta económica y técnica la posibilidad de realizar traslado físico de los CADs gestionados (53)

Modalidad del servicio – Sede Principal UNP

- Soporte técnico permanente en sitio.
- Prestación del servicio 24/7/365.

Tiempo máximo de atención: Inmediata desde la notificación del incidente

Modalidad del servicio – Sedes Nacionales - CADs

- Soporte técnico remoto permanente y presencial bajo demanda.
- Prestación del servicio 24/7/365.
- Atención mediante aliados técnicos de la zona

Tiempo máximo de atención: Veinticuatro (24) horas desde la notificación del incidente.

Para el caso de Gestión de Activos TI el CONTRATISTA deberá:

El servicio requiere efectuar la gestión de activos de TI sobre los cuales se efectúan las actividades de gestión y soporte a través del presente proceso.

Es necesario administrar y mantener actualizada la información técnica y operativa de los componentes de TI como recursos, equipos, componentes, licenciamiento e infraestructura de TI al servicio de la entidad.

A continuación, se relacionan las actividades que deben ser desarrolladas por el CONTRATISTA:

- Elaboración de la ficha técnica y clasificación de los activos de tecnología y su actualización permanente, considerando como mínimo los siguientes aspectos: tipo de activo (tangible o intangible), marca, modelo, serial, dirección MAC, nombre, permisos y placa de inventario si aplica.
- Documentación de la ubicación física y configuración lógica de los equipos.
- Actualización de las configuraciones de hardware y software de los equipos.
- Al inicio de la ejecución del contrato deberá especificar la metodología a seguir, empleando las herramientas de gestión propiedad de la entidad para realizar el inventario, así como el manejo de la documentación de los equipos de la infraestructura de tecnología a su cargo, teniendo en cuenta que se debe:
    - Permitir la consulta y actualización de información.
    - Permitir la generación de reportes de equipos, basado en criterios de búsqueda definidos por los diferentes parámetros técnicos y operativos.
    - Permitir la generación de reportes de asignación de equipos por cada funcionario.
    - Llevar un control de fechas de mantenimiento y expiración de garantías.
- Gestión de los trámites para el control de movimientos, préstamos y reasignaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.
- Coordinación, administración de cambios y reubicaciones de los equipos de la infraestructura tecnológica dentro de la sede.
- Control de las actualizaciones realizadas a las estaciones de trabajo a nivel de hardware y software.
- Llevar el control total de todos los equipos de usuario final con sus respectivos seriales, garantías, persona responsable de cada equipo, fecha del último mantenimiento preventivo y registro de lo sucedido por cada máquina.
- Actualización del inventario por cambios en la ubicación, daño, hurto, retiro, compra o alquiler de hardware o software.
- Efectuar las acciones periódicas para asegurar la exactitud del inventario.
- El inventario tecnológico se debe actualizar en el anexo **UNP - Anexo Inventario - Distribución de Equipos**

Toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades será suministrada por la entidad a través de los funcionarios que ésta designe.

Plataforma de llamadas telefónicas

El CONTRATISTA debe utilizar la plataforma de llamadas dispuesta por la entidad para efectuar la prestación del servicio, la cual considera:

- DID: Número telefónico para canalización de las llamadas por parte de los usuarios de la entidad.
- Licenciamiento Call Center que permita asignar las llamadas a los agentes a través de las extensiones telefónicas, flujo que deben seguir las llamadas, configuración de IVR, generación de reportes asociados a las llamadas.
- Sistema de grabación de llamadas garantizando la grabación de la totalidad de llamadas durante tres (3) meses. De manera posterior, se deben efectuar una copia de respaldo para liberar espacio en la solución de grabación, la cual debe efectuarse en un medio que permita conservar las grabaciones durante todo el tiempo del contrato.
- Control de logueo de los analistas de soporte en la plataforma.
- El analista de calidad y coordinador de la mesa de servicios deben poder escuchar en línea las llamadas en caso de ser necesario para la prestación del servicio. Así mismo, podrá intervenir en la llamada con el fin de controlar la situación que se le presentará al analista de soporte remoto.
- Presentar un plan de contingencia que contemple un canal alternativo de comunicación para la Mesa de Servicios, permitiendo la recepción de llamadas de los usuarios y la realización de llamadas por parte de los analistas en caso de fallas en la telefonía principal. Este plan garantizará la continuidad del canal telefónico y la atención ininterrumpida de los casos, incluso si el restablecimiento del servicio principal se demora.

Estrategia de Comunicación y Divulgación de la Mesa de Servicios (En la ejecución del contrato)

Objetivo

Implementar estrategias de comunicación efectivas para mantener informados a los usuarios sobre los servicios de la Mesa de Servicios, los canales oficiales de atención, buenas prácticas tecnológicas y cualquier otra información relevante. Esto con el fin de mejorar la experiencia del usuario, optimizar la gestión de incidentes y solicitudes, y fomentar el uso adecuado de los recursos tecnológicos de la Entidad.

Alcance

Esta estrategia aplicará a todos los usuarios internos que interactúan con la Mesa de Servicios y se implementará mediante diferentes medios físicos y digitales, utilizando herramientas de comunicación innovadoras y campañas dirigidas periódicamente durante la vigencia del contrato.

Actividades y Estrategias de Comunicación

1. Piezas de Comunicación Digital y Física
2. Refuerzo de los Canales Oficiales
3. Estrategias de Incentivos para el Uso de los Canales Oficiales
4. Uso de Elementos Tecnológicos y Señalización
5. Seguimiento y Medición del Impacto

Compromisos del Contratista

- Diseñar, implementar y mantener actualizadas las estrategias de comunicación definidas.
- Garantizar la producción y distribución de los elementos de comunicación acordados.
- Presentar un plan de comunicación con cronograma de implementación.
- Entregar informes periódicos con indicadores de efectividad y mejoras identificadas.

1.7.3. Cobertura

El servicio está concebido para atender **la totalidad de solicitudes o requerimientos de carácter tecnológico de los funcionarios** (servidores públicos y contratistas) de la entidad a nivel nacional que estén cubiertos dentro del marco de las Líneas de Servicios Centrales, Servicios en Sede y Servicios línea de emergencia vida # 103

1.7.4. Lugar y condiciones de prestación del servicio

Todo el personal descrito en este anexo, tanto el mínimo requerido como el adicional que determine el OFERENTE, deberá ubicarse en las instalaciones de la Entidad, conforme a sus prioridades operativas y a la disponibilidad/capacidad instalada de espacios.

La Entidad suministrará el espacio físico y el puesto de trabajo, incluyendo escritorio, silla, punto de red y punto eléctrico. Los demás elementos requeridos para la adecuada prestación del servicio serán responsabilidad del OFERENTE, tales como equipo de cómputo, teléfono celular, periféricos, licencias, herramientas y accesorios que resulten necesarios.
El CONTRATISTA deberá proveer las herramientas necesarias, de buena calidad básicas de trabajo para cada uno de los técnicos e ingenieros entre ellas: equipo portátil, celular y discos duros externos SSD o superior y de acuerdo con el perfil adicionalmente kit de herramientas, ponchadora, convertidores USB a Ethernet, HDMI a VGA, VGA a HDMI, Display Port a HDMI, HDMI a Display port, memorias USB de 64GB, cables de contingencia: HDMI, VGA, Display Port y patchcord de contingencia categoría 6 o superior de acuerdo con el cableado de la sede donde se requiera.

El personal de Nivel 1 y 2 deberá estar claramente identificado mediante un uniforme o una prenda distintiva que lo acredite como parte del equipo de soporte. Estas prendas deberán ser aprobadas por la Entidad desde su diseño.

El CONTRATISTA deberá presentar un organigrama con todo su personal y actualizarlo cada vez que se realicen cambios.

El CONTRATISTA deberá garantizar que el personal contratado en horario de prestación del servicio trabaje exclusivamente para la Entidad, asegurando su plena disposición para el cumplimiento del objeto del contrato.

Asistencia del personal:

El CONTRATISTA deberá asegurar en todo momento la presencia del personal mínimo requerido como el adicional que determine de acuerdo con el horario establecido. En caso de permisos, vacaciones y/o incapacidades, deberá asignar de inmediato personal de reemplazo temporal. Asimismo, el horario de prestación de servicio establecido en los anexos técnicos, no puede ser empleado para reuniones virtuales o presenciales, ni para actividades que no estén directamente relacionadas con el objeto del presente contrato.

Ingreso a las Instalaciones de la Entidad

Todo el personal del CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes disposiciones para ingresar a las instalaciones de la Entidad:

- Uso del carnet: Es obligatorio portar el carnet de identificación con su respectivo colgante, el cual debe estar visible en todo momento dentro de las instalaciones, conforme a las normas internas de la Entidad.
- Registro biométrico: El personal deberá estar debidamente registrado en el sistema de control biométrico de la Entidad. No se autorizará el ingreso por la entrada de visitantes.

Condiciones según la sede:

- Sede principal: Se deben cumplir ambas condiciones (uso del carnet y registro biométrico) para el ingreso.
- Sedes regionales: El ingreso podrá realizarse únicamente con el carnet.

En caso de olvido del carnet, el gerente del CONTRATISTA o su delegado deberá notificar la situación al supervisor del contrato de la Entidad (o a la persona designada) mediante correo electrónico, para gestionar la autorización de ingreso.

Incumplimiento de normas de seguridad:

Si el grupo de seguridad de la Entidad deniega el acceso a algún trabajador del CONTRATISTA por incumplimiento de las normas internas de seguridad, dicho trabajador no podrá desempeñar sus funciones. En consecuencia, deberá ser reemplazado dentro de los tiempos establecidos en el contrato.

Pérdida, extravío o robo del carnet:

En caso de pérdida, extravío o robo del carnet, el CONTRATISTA deberá gestionar su reemplazo de inmediato para garantizar el acceso a las instalaciones de la Entidad.

1.7.5. Línea base

- 3000 usuarios más o menos un 5%

1.7.6. Equipo de trabajo

El personal mínimo requerido se encuentra detallado en el documento **UNP - Anexo Personal**.

El CONTRATISTA debe dimensionar y disponer los recursos que sean necesarios para desarrollar las actividades asociadas a la atención a la mesa de servicio, teniendo en cuenta que como mínimo debe considerar:

- Un (1) coordinador de mesa de servicio, responsable de la operación de los niveles de soporte remoto y en sitio.
- Los técnicos de nivel 1 de soporte remoto que considere necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Un (1) supervisor de soporte en sitio para los técnicos de nivel 2.
- Un (1) analista de calidad de prestación del servicio.
- Un (1) analista de gestión de inventario.

El personal del CONTRATISTA deberá contar con las herramientas y elementos necesarios para la prestación del servicio.

Adicional, el CONTRATISTA deberá dimensionar el personal que realizará las labores de soporte remoto y en sitio, así:

Personal de nivel 1 – Soporte remoto

El CONTRATISTA debe dimensionar los recursos de nivel 1 necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que como mínimo la entidad dadas las condiciones de operación requiere que se disponga de mínimo seis (6) personas con las cuales se debe definir la malla de turnos para dar cobertura en el horario requerido.

Personal de nivel 2 – Soporte en sitio

Teniendo en cuenta que el servicio debe ser prestado de manera presencial en las instalaciones de la entidad, el CONTRATISTA debe tener en cuenta que para las sedes con mínimo 20 usuarios debe disponer de un (1) recurso de soporte en sitio de acuerdo con la distribución de usuarios por sede

que hacen parte del presente proceso. Ver pestaña **sedes** en el anexo **UNP - Anexo Inventario - Distribución de Equipos**

Para las sedes con menos de 20 usuarios no se requiere personal del soporte en sitio dedicado y la atención debe ser efectuada inicialmente a través del personal de soporte nivel 1 – soporte remoto; sin embargo, en caso de ser requerido, el CONTRATISTA debe atender y resolver los incidentes o solicitudes que requieran soporte en sitio en todas las sedes a nivel nacional, independiente de que no se cuenta con personal de soporte en sitio dedicado en dichas sedes.

1.7.7. Operación de acuerdo con las prácticas ITIL 4 implementadas

El CONTRATISTA debe efectuar la prestación del servicio de acuerdo con las prácticas de ITIL que se deben implementar como parte del alcance del presente proceso.

2. GLOSARIO

- **ANS**. Acuerdo de nivel de servicio
- **Tiempo de atención**. Es el tiempo transcurrido desde el estado registrado en la herramienta de mesa de servicio hasta el estado asignado.
- **Tiempo de solución**. Es el tiempo transcurrido desde el estado asignado en la herramienta de mesa de servicio hasta el estado solucionado y/o cerrado.
- **Herramienta de gestión**. Corresponde a la herramienta IVANTI propiedad de la Entidad.
- **Herramienta de mesa de servicio**. Hace referencia a la herramienta de gestión, que corresponde a la herramienta IVANTI propiedad de la Entidad.

OSCAR ANDRES CASAS GOMEZ
Estructurador Técnico
Oficina de tecnologías y sistemas de información