	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 1 de 43

Clasificación del bien o servicio	80101600 Gerencia de Proyectos 81111800 Servicios de Sistemas Y Administración de Componentes de Sistemas. 81112200 Mantenimiento y Soporte de Software 81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador 81161700 Servicios de telecomunicaciones
Nombre Comercial del Bien o Servicio	MESA DE SERVICIOS
Calidad	<p>La Mesa de Servicios debe garantizar la prestación del servicio las 24 horas, por los siete (7) días de la semana, de acuerdo con la malla de turnos definida para los agentes de mesa del nivel I que soportarán la atención del servicio solicitado por los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>La Mesa de servicios, a través del soporte técnico en sitio debe garantizar la puesta en funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad y los que se adquieran durante la vigencia del contrato, y el servicio de bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo, manteniendo actualizada la gestión realizada por cada uno de los servicios, a través de la herramienta de gestión provista por la entidad, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos.</p>
Generalidades	<p>GENERALIDADES</p> <p>La Fiscalía General de la Nación, requiere contratar el servicio de Mesa de Servicios para la atención de los usuarios de la Entidad, la cual se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes y requerimientos, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de la herramienta de gestión provista por la entidad, gestionando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes y requerimientos. • Gestión de la base de conocimiento • Gestión de problemas. • Control y gestión de cambios. • Gestión y medición de niveles de servicio y operación (tablero de control). • Gestión de configuración. • Gestión de activos. • Autenticación de los usuarios con el directorio activo de la Entidad. • Alertas y notificaciones de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación. • Gestión de requerimientos

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
 SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
 TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
 UTILIZACIÓN**

- Servicio de bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo para equipos tecnológicos de propiedad de la entidad y los que se adquieran durante la vigencia del contrato, ubicados en cada una de las sedes en donde la Fiscalía General de la Nación hace presencia.

La Fiscalía General de la Nación deberá contar con una Mesa de Servicios especializada para todos los usuarios de los Servicios de TI y aquellos que la Entidad requiera, quienes, de manera estandarizada, a través de los canales dispuestos podrán registrar sus solicitudes de servicio.

La Mesa de Servicios se encargará de todo lo concerniente a la gestión de las solicitudes que los usuarios reporten, de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, como cualquier incidente asociado a las herramientas informáticas que opera la entidad, utilizando la herramienta de gestión DEXON.

**Requisitos
 generales**


A fin de garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio en todo el territorio nacional, se requiere la contratación integral de la Mesa de Servicios, el soporte técnico en sitio y la provisión de una bolsa de repuestos.

Para ello, es indispensable contar con un (1) gerente de proyecto que dirija el cumplimiento contractual (alcance, tiempo, costo, riesgos y calidad) y con coordinadores especializados: uno (1) para agentes de mesa (primer nivel), responsable del dimensionamiento, control de colas, base de conocimiento y mejora continua; y dos (2) para el soporte en sitio (segundo nivel) a nivel nacional, encargados de la programación, despacho por seccional, control de inventarios operativos y supervisión técnica en campo.

Operativamente, la demanda histórica y los picos de atención requieren capacidad de primer nivel con cuarenta (40) agentes de mesa, orientados a la resolución en primer contacto, correcta categorización/priorización y escalamiento oportuno; y capacidad de segundo nivel con ciento cincuenta y ocho (158) técnicos de soporte y operación en sitio, para incidentes que exigen intervención física (diagnóstico de hardware, reemplazo de partes, traslados, despliegues, actualizaciones y pruebas).

Se complementa con tres (3) gestores ITIL, responsables del diseño, operación y mejora de procesos (Incidente, Solicitud, Problema, Cambio, Configuración/CMDB, Conocimiento y Niveles de Servicio),

Finalmente, la bolsa de repuestos para la reparación en equipos sin garantía vigente o no renovable, asegurando la continuidad del puesto de trabajo y la operación misional en la Entidad.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 3 de 43

Requisitos específicos	<p>Mesa de Servicios.</p> <p>Es la encargada de proveer a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación un único canal de comunicación mediante el cual se recibe registra, clasifica, gestiona, soluciona, monitorea y controla las solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas relacionados con el uso y servicios de TI de la Entidad.</p> <p>De igual manera, proveerá el apoyo a las áreas que cuentan con servicios en operación en la herramienta de gestión, tales como: Gestión Documental y Administración de sedes, en cuanto al soporte de primer y segundo nivel, así como todos a aquellos nuevos servicios que se implementen durante la ejecución del contrato.</p> <p>Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos).</p> <p>Garantizar que los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios gestionen los casos mediante la Herramienta de Gestión DEXON, provista por la FGN</p> <p>Velar porque aquellas solicitudes de servicio que así lo requieran, cuenten con los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad debidamente diligenciados.</p> <p>Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal.</p> <p>Prestar el servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel a todos los equipos de la entidad y escalar los casos de tercer nivel a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o a los contratistas correspondientes.</p> <p>Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No. 3.</p> <p>Verificar y mantener actualizados los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo).</p> <p>Garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato.</p> <p>Garantizar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN.</p>
-------------------------------	---

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo, los siguientes informes:

- Informe de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios.
- Informe de indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
- Informe del Inventario de Hardware y Software de los equipos de la Entidad.
- Informe de encuesta de satisfacción del servicio, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.
- Bitácora de cambios de repuestos, partes y equipos de cómputo. Todo esto debe quedar soportado en la herramienta de gestión DEXON con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.
- Plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados y análisis de los indicadores y acuerdos de niveles de servicio con la finalidad de evaluar periódicamente, las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL.
- Informe con las novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.

Nota: Se aclara que durante la ejecución del contrato la supervisión podrá solicitar los reportes que considere pertinentes a los anteriormente mencionados, lo anterior con base en las necesidades identificadas y requerimientos del servicio.

Poner a disposición de la Entidad, herramientas (tableros de control) que permitan realizar el monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así:

- Llamadas en espera.
- Tiempos de espera.
- Número de agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo).
- Tiempos de las llamadas.
- Número de llamadas perdidas.
- Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada agente.
- Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea.
- Visualizar de diferentes formas mediante medios de Display los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Es importante que el contratista garantice el cumplimiento de la prestación del servicio en el marco de las buenas prácticas de ITIL en su última versión, con los siguientes requerimientos técnicos:

UBICACIÓN DE LOS AGENTES DE MESA:

La Mesa de Servicios estará ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá, o en municipios aledaños como Mosquera, Funza, Madrid, Chía, Cajicá y Cota, garantizando la seguridad de la información y la infraestructura física y tecnológica necesaria (Hardware, Software y conectividad) para el acceso a la herramienta de gestión que disponga la Fiscalía General de la Nación.

Horario de atención: Para los agentes de Mesa será 7x24.

Medios de contacto de la Mesa de Servicios para la recepción de las solicitudes de servicio:

- Línea telefónica 018000, servicio que estará a cargo del contratista.
- Sitio Web (enlazado a la intranet - Fiscalnet) a cargo de la entidad.
- Correo Electrónico en el dominio de la Fiscalía General de la Nación, a cargo de la entidad.
- Marcación corta (extensión 5500 de la plataforma de telefonía de la entidad), la conexión y operación de la línea estará a cargo del contratista.
- Línea Celular, requerido a cargo del contratista.
- Línea fija a Nivel Nacional, requerido a cargo del contratista.

El contratista debe suministrar un canal dedicado con redundancia, que cumpla con:

- Una capacidad mínima 20 Mbps sin reuso.
- Configuración de ACL como mecanismo de protección.
- Conectividad con la mesa de servicios.
- Conexión entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios.
- Conexión con una plataforma de trocal SIP, con la debida configuración.

Nota: El contratista deberá suministrar el canal dedicado con redundancia en un plazo máximo de 45 días calendario posterior a la firma del acta de inicio.

La entidad proveerá un canal de backup en internet por medio de una VPN site to site, entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios.

UBICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y OPERACIÓN EN SITIO:

Este personal estará ubicado en cada una de las sedes, en las cuales se debe prestar el servicio de soporte, para lo cual la FGN, proveerá un puesto de trabajo, no obstante, el contratista deberá suministrar la respectiva silla.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
 SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
 TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
 UTILIZACIÓN**

Horarios para los técnicos de soporte en sitio:

El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y estarán ubicados en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación en las seccionales y para la sede de Bunker del Nivel Central en Bogotá, el contratista deberá garantizar el servicio de soporte en sitio entre las 7:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. de lunes a viernes.

Los sábados, domingos y festivos el contratista deberá garantizar la disponibilidad de un (1) técnico de soporte en las sedes donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación cuando se requiera la prestación del servicio, previa notificación por parte de la supervisión del contrato o a quien esta delegue, los cuales harán parte de los 158 técnicos de soporte en sitio. Los costos que se generen producto del desplazamiento del técnico de soporte en sitio deberán ser asumidos por el contratista.

Para la Seccional Huila, el horario de atención será a partir de las 7:00 am hasta las 6:00 pm.

Nota: En el caso que se requiera cambio en la franja horaria en alguna de las seccionales, el contratista deberá hacer los cambios para garantizar la prestación del servicio en horario definido.

La distribución de los técnicos de soporte en sitio requeridos será la siguiente:

Regional.	Seccional.	Técnicos
CARIBE	Atlántico	4
	Bolívar	3
	Cesar	2
	La Guajira	2
	Magdalena	2
	San Andrés	1
CENTRAL	Amazonas	1
	Bogotá	20
	Boyacá	5
	Cundinamarca	7
CENTRO SUR	Caquetá	2
	Huila	4
	Putumayo	2
	Tolima	5
EJE CAFETERO	Caldas	4
	Quindío	2
	Risaralda	3
	Chocó	2
NIVEL CENTRAL	Nivel Central	25
NOR OCCIDENTE	Antioquia	5
	Córdoba	3
	Medellín	7
	Sucre	2
NOR ORIENTE	Arauca	2
	Magdalena Medio	0

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
 SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
 TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
 UTILIZACIÓN**

	Norte de Santander	4
	Santander	8
ORINOQUIA	Casanare	2
	Guaviare	1
	Meta	7
	Guainía-Vaupés	1
	Vichada	1
PACIFICO	Cali	7
	Cauca	4
	Nariño	4
	Valle del Cauca	4
Total General		158

Tabla 1 Distribución de técnicos soporte en Sitio.

Nota: Para las seccionales Guainía-Vaupés y Vichada se requiere por medio tiempo, en el caso que se requiera cambio en la franja horaria en alguna de las seccionales, el contratista deberá hacer los cambios para garantizar la prestación del servicio en horario definido.

Nota: Para las seccionales Guainía-Vaupés y Vichada se requiere la prestación del servicio por medio tiempo. En caso de que se requiera un cambio en la franja horaria en alguna de las seccionales, el contratista deberá realizar los ajustes necesarios para garantizar la prestación del servicio en el horario definido. La determinación de la franja horaria o del medio tiempo estará sujeta a las necesidades de la entidad y se acordará previamente con el supervisor.

Se precisa que, la distribución de los técnicos de soporte en sitio podrá ser objeto de modificación, durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta las necesidades del servicio requerido por la Fiscalía General de la Nación.

La prestación del servicio deberá estar soportada en la Herramienta de Gestión DEXON y deberá tenerse en cuenta los tiempos establecidos para la solución de los casos en cada uno de los niveles.

La Mesa de Servicios deberá contar con los siguientes niveles de soporte:

- Nivel I

Es el soporte básico. Pertenecen a este nivel los requerimientos e incidentes cuyas soluciones deben ser dadas inmediatamente por los agentes de la Mesa de Servicios al servidor y/o usuario, con la apertura o registro de un caso, su correspondiente diagnóstico y verificación de asignación (soporte en sitio o resolutor especializado).

El servicio de soporte de primer nivel deberá ser prestado a todos los activos informáticos de propiedad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, al igual que a todo el software de Sistema Operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la FGN.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN****- Nivel II**

Es el soporte intermedio en sitio. Pertenecen a este nivel los casos cuyas soluciones técnicas no puedan ser resueltas por los agentes de la mesa de servicios, pero si deben ser resueltas por los técnicos de soporte en sitio del contratista, prestado a todos los activos informáticos de propiedad de la Entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato, al igual que a todo el software de Sistema Operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la entidad, de no ser solucionado el caso deberá ser devuelto a la mesa de servicio para que sea reasignado al resolutor especializado de acuerdo con el diagnóstico.

- Nivel III

Es el soporte avanzado (resolutor especializado). Pertenecen a este nivel los casos cuyas soluciones no puedan ser resueltas por los técnicos de soporte en sitio del contratista, los cuales debe ser escalados al personal especialista del contratista o a funcionarios de la entidad o a terceros contratistas de la Fiscalía General de la Nación, tales como: contratistas que prestan servicios de infraestructura, plataforma base de TIC, fabricantes y/o demás proveedores de servicios de la entidad. Estos casos generalmente están relacionados con la gestión de conectividad WAN o LAN, garantías de los equipos tecnológicos, sistemas de información misionales y de apoyo, entre otros.

• CONDICIONES GENERALES DE LA MESA DE SERVICIOS.

A continuación, se relacionan las condiciones generales de los servicios tecnológicos que debe disponer la mesa de servicios para la Fiscalía General de la Nación:

- Garantizar, entre otros, un servicio de soporte técnico a los servicios de TI de la Entidad a través de los canales de comunicación establecidos para su prestación, de manera personalizada para todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación.
- Realizar la divulgación del proyecto, de forma trimestral, que permita a los servidores de la Fiscalía General de la Nación conocer acerca del servicio contratado y el alcance del proyecto. La difusión se debe realizar a través de correo electrónico institucional, Intranet, boletines, piezas gráficas, así como los medios y elementos de los cuales disponga la Fiscalía General de la Nación.
- Generar cultura mediante los medios de comunicación de la Fiscalía, como correo electrónico, intranet, entre otros hacia el usuario para identificar la mesa de servicios como único punto de contacto.
- Brindar soporte en sitio a la plataforma de TI de la Entidad y disponer de técnicos en sitio que garanticen la prestación del

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

servicio según los ANS pactados en la ficha Técnica N° 3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

- Notificar y realizar el seguimiento de las solicitudes de servicios realizadas por los usuarios.
- La herramienta de gestión DEXON cuenta con el licenciamiento necesario para desarrollar las funcionalidades de control remoto, gestión de activos, base de datos de conocimiento (CMDB), registro, solución de casos y reportes entre otros, cuyas solicitudes de parametrización, configuración y actualización serán solicitadas por el contratista para el presente proyecto, previo aval de la supervisión del contrato y desarrolladas e implementadas con el apoyo del soporte del fabricante DEXON
- La FGN cuenta con la herramienta de gestión DEXON, con soporte vigente por parte del fabricante, frente a lo cual el contratista podrá hacer uso de dicha herramienta de gestión. así, mismo la FGN suministra al personal que disponga el contratista las respectivas licencias de uso.
- La herramienta de gestión DEXON se encuentra integrada con la plataforma de correo electrónico y portal web (Fiscalnet), con excepción del canal telefónico.
- Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y requerimientos reportados por los servidores de la Fiscalía General de la Nación. Estas solicitudes de servicio deben ser documentadas en su totalidad y registradas en DEXON.
- Brindar soporte técnico a las herramientas de usuario final y a todos los equipos de cómputo, impresoras, escáner y plotter de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación (Sistema Operativo, ofimática, correo electrónico, antivirus, entre otros).
- El Contratista debe garantizar el pago de salarios, prestaciones, viáticos, transporte, de acuerdo con los valores ofertados respetando los mínimos legales.
- Instalar, configurar y actualizar a las versiones el software operativo, ofimática, antivirus y otro software que sea de apoyo para la operación de los funcionarios, conforme a las recomendaciones realizadas por el contratista y las aprobaciones realizadas por la supervisión del contrato y el Grupo de seguridad de la FGN.
- Instalar, configurar y actualizar versiones del software Misional, especializado y de Apoyo de la Fiscalía General de la Nación que estén instalados en los equipos de cómputo de usuario final.
- Administrar la configuración de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación.
- Presentar los reportes a través de la plataforma DEXON, conceptos e informes que en el marco del objeto del Contrato que sean solicitados por la Fiscalía General de la Nación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Instalar y configurar los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia del contrato.
- Los computadores que sean devueltos al almacén, a la supervisión o asignados a otros usuarios se les deberá realizar el borrado seguro a los discos duros y restablecer la configuración con la imagen aprobada por la supervisión del contrato, previo registro del caso en la mesa de servicios para la documentación de este.
- Realizar el borrado seguro a los discos duros de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran durante el tiempo de ejecución del presente contrato, para los casos de daño o cambio de disco duro cuando se reasigna el equipo a otro servidor realizando las siguientes actividades:
 - Documentar el procedimiento de borrado seguro a desarrollar en el contrato, el cual será aprobado por la supervisión de este.
 - El contratista deberá realizar la transferencia de conocimiento a los técnicos de soporte en sitio en el manejo del software de borrado de uso ofertado.
 - Previo al inicio del borrado seguro, el contratista debe realizar la copia de la información del disco duro del equipo. En caso de requerirse, el contratista debe efectuar la recuperación de información solicitada por el usuario para incluirlo en la copia de información.
 - Realizar el borrado seguro de la información del equipo de acuerdo con el procedimiento aprobado. Para esto deberá utilizar un software de borrado seguro (tres pasadas) que cumpla como mínimo con el método de borrado seguro de Dod 5220.22-M.
 - Utilizar el borrado seguro, cada vez que se cambie o retire el disco duro del equipo de cómputo, por falla o en su defecto por daño.
 - Restaurar la última imagen de disco aprobada (actualizada) y la información del usuario si se requiere.
 - El borrado seguro debe quedar registrado mediante acta de borrado seguro del disco duro en el formato dispuesto por la Fiscalía General de la Nación, la cual deberá suscribirse por parte del funcionario responsable del equipo de cómputo y la persona designada por el contratista.
- Prestar el servicio de Mesa de Servicios como punto único de contacto multicanal (teléfono, portal ITSM –DEXON o la herramienta que defina la FGN, chat y correo electrónico), garantizando el registro obligatorio, clasificación, priorización, enrutamiento, seguimiento y cierre formal de la totalidad de los incidentes y requerimientos relacionados con los equipos de cómputo de la FGN.
- Garantizar la prestación del soporte técnico de primer nivel, incluyendo diagnóstico inicial, solución remota de incidentes, aplicación de la Base de Conocimiento aprobada por la FGN y orientación directa al usuario.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Garantizar la prestación del soporte técnico de segundo nivel, incluyendo diagnóstico especializado, intervención técnica avanzada y soporte en sitio cuando la solución remota no sea técnicamente viable.
- Ejecutar los escalamientos funcionales y técnicos hacia nivel tres o fabricante, conforme a la matriz de soporte definida por la FGN, dejando constancia expresa del escalamiento en la herramienta ITSM (DEXON o la que defina la Entidad durante la ejecución contractual).
- Apoyar y gestionar el proceso institucional de control de cambios (CAB), ejecutando las actividades técnicas y registrando cada intervención en la herramienta de gestión.
- Ejecutar el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo propios de la FGN, incluyendo diagnóstico técnico, reparación, reinstalación, reemplazo de componentes cuando sea necesario, pruebas funcionales y validación de operatividad antes del cierre del ticket.
- La atención de los incidentes y requerimientos debe realizarse dentro de los tiempos de atención definidos por la Entidad, garantizando, cuando se requiera, el desplazamiento del operador al lugar de prestación del servicio en los municipios, sedes y oficinas de la Fiscalía General de la Nación, incluidos los anexos a las seccionales y aquellas ubicaciones donde no se cuente con personal de soporte técnico en sitio. Dicha atención deberá realizarse sin que ello implique costos adicionales para la Entidad, asegurando la continuidad y calidad del servicio.
- Gestionar el Comité de Cambios conforme a las prácticas establecidas en el marco de ITIL para la Gestión de Cambios, asegurando la adecuada coordinación, análisis y control de todas las solicitudes de cambio que puedan generar impactos o indisponibilidades en los servicios de tecnología de la información. Para tal efecto, el contratista deberá convocar, coordinar y participar en reuniones periódicas del Comité de Cambios, las cuales se desarrollarán con la participación obligatoria de la supervisión del contrato, los Jefes de Departamento de la Subdirección TIC de la Fiscalía General de la Nación y los demás actores que resulten pertinentes según la naturaleza del cambio propuesto. Las decisiones y aprobaciones emanadas del Comité de Cambios deberán ser registradas, documentadas y conservadas como parte del expediente contractual. Todo cambio que pueda afectar la disponibilidad, continuidad, niveles de servicio o estabilidad de los servicios tecnológicos deberá ser sometido obligatoriamente al Comité de Cambios antes de su ejecución.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- El contratista deberá elaborar y presentar a la supervisión un Plan Trimestral de Mejoramiento de los Servicios de TI, orientado a fortalecer la calidad del servicio ofrecido a los servidores de la entidad. Dicho plan deberá basarse en el análisis estadístico de los servicios más requeridos, la identificación de tendencias, la recurrencia de incidentes y demás información derivada de los reportes generados por la herramienta de gestión de servicios implementada por la entidad.
El plan deberá incluir, como mínimo, propuestas de acciones preventivas y correctivas, iniciativas de optimización de procesos, recomendaciones técnicas y operativas, tiempos estimados de ejecución y los impactos esperados en la mejora de la experiencia del usuario. Su implementación estará sujeta a la previa revisión y aprobación de la supervisión del contrato, y su avance deberá ser reportado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la entidad.
- Gestionar las garantías de los equipos tecnológicos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia del contrato, realizando los trámites para la solución de la falla y correcto funcionamiento ante los diferentes fabricantes o proveedores e informando a la supervisión del contrato.
- Gestionar el registro centralizado de la base de conocimiento en la herramienta de gestión provista por la entidad, asegurando su correcta parametrización, configuración, mantenimiento y actualización de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL. El contratista será responsable de la administración integral de dicho repositorio, incluyendo la creación, revisión, categorización, publicación y retiro de artículos de conocimiento.
Para el cumplimiento de esta función, la Fiscalía General de la Nación articulará el apoyo del fabricante de la herramienta de gestión, con el fin de garantizar que las capacidades técnicas del sistema respalden adecuadamente el ciclo de vida de la información y la mejora continua del servicio.
Este proceso permitirá optimizar la resolución de incidentes, requerimientos y problemas por parte de la Mesa de Servicios, garantizando que el conocimiento esté actualizado, disponible, confiable y accesible para todos los niveles de soporte, en línea con los objetivos de Gestión del Conocimiento ITIL.
- Crear, implementar y hacer seguimiento a planes de mejoramiento continuo basados en el análisis de los indicadores de gestión mensuales, la identificación de problemas recurrentes, los informes de desempeño del servicio y los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios.
Estos planes deberán orientarse a optimizar la calidad y eficiencia de los servicios de TI, abordando causas raíz identificadas y promoviendo acciones preventivas y correctivas conforme a las mejores prácticas de ITIL en Gestión de Problemas y Mejora Continua del Servicio (CSI).

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

La gestión, control y actualización de la información necesaria para estos análisis se realizará en la herramienta de gestión de servicios provista por la entidad, cuya parametrización y configuración estarán a cargo del contratista en el marco del presente proyecto, contando con el apoyo técnico del fabricante de la herramienta para garantizar su adecuado funcionamiento.

- En el marco de las prácticas de Gestión de Activos de TI y Gestión de la Configuración definidas por ITIL, el contratista deberá ejecutar de manera continua y controlada las actividades necesarias para garantizar la integridad, exactitud y trazabilidad del inventario de los activos de tecnología de la información de propiedad de la entidad, en arrendamiento o en comodato, comprendiendo tanto hardware como software.

Esta labor incluye la actualización permanente del registro de activos, asegurando que el 100% de los eventos asociados al ciclo de vida de dichos activos, tales como bajas, sustitución o cambio de partes, asignación inicial, reasignaciones y adquisición de nuevos equipos durante la vigencia contractual, queden debidamente reflejados en la herramienta corporativa DEXON, la cual actúa como repositorio y fuente oficial de información del inventario y la configuración de los activos.

Las solicitudes de parametrización, configuración y actualización necesarias para mantener la integridad del inventario en DEXON deberán ser gestionadas por el contratista, previa aprobación de la supervisión del contrato, y serán ejecutadas e implementadas con el acompañamiento técnico del soporte del fabricante de la herramienta, garantizando así el cumplimiento de los estándares definidos por la entidad y las mejores prácticas de ITIL para el manejo del ciclo de vida de los activos de TI.

- Elaborar y entregar informes mensuales de desempeño del servicio, integrando análisis cuantitativo y cualitativo de acuerdo con las prácticas de ITIL 4 relacionadas con Operación, Entrega y Mejora del Servicio. Dichos informes deberán incluir, como mínimo:
 - Gestión de Incidentes
 - Consolidación de incidentes por tipología, servicio afectado, prioridad y tendencia.
 - Análisis del cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución conforme a los ANS.
 - Identificación de incidentes recurrentes y correlación con activos o configuraciones afectadas.
 - Gestión de Solicitudes de Servicio.
 - Estadísticas de solicitudes por tipo y servicio del Catálogo.
 - Nivel de cumplimiento de los ANS asociados.
 - Identificación de procesos susceptibles a automatización o estandarización.
 - Gestión de Activos y Configuración.
 - Actualizaciones de activos y CI: altas, bajas, cambios de estado y variaciones en su ciclo de vida.
 - Calidad y confiabilidad de la CMDB: porcentaje de CI auditados y vigentes.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Relación entre activos y servicios afectados por incidentes, problemas o cambios.
- **Gestión del Conocimiento.**
Cantidad de artículos creados, actualizados, revisados o retirados.
Métricas de adopción: consultas, tasa de resolución por uso de conocimiento.
Identificación de necesidades de nuevos artículos con base en la operación.
 - **Gestión de Niveles de Servicio.**
Cumplimiento mensual de ANS por servicio, categoría y tipo de atención.
Análisis de brechas, desviaciones y acciones de mitigación.
 - **Mejora Continua.**
Progreso de iniciativas registradas en el backlog de CI.
Análisis de tendencias, causas raíz y oportunidades de optimización.
Impacto de mejoras implementadas en la estabilidad y valor del servicio.
 - **Gestión de la Calidad del Servicio.**
Indicadores de desempeño operacional y satisfacción de usuarios.
Evaluación del estado de salud de los servicios.
Recomendaciones técnicas para reforzar disponibilidad, confiabilidad y capacidad.
 - **Gestión de Cambios.**
Estadísticas de cambios: estándar, normal y de emergencia.
Cumplimiento del flujo de aprobación y tiempos de implementación.
Tasa de éxito de los cambios, cambios fallidos, cambios revertidos y post-implementation reviews (PIR).
Análisis del impacto de los cambios en incidentes, activos y la continuidad del servicio.
Identificación de riesgos, tendencias y acciones para aumentar la estabilidad del entorno.

Los informes deberán entregarse al SUPERVISOR DEL CONTRATO dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en formato electrónico y siguiendo la estructura establecida por la entidad. El SUPERVISOR verificará su consistencia, precisión, integridad y pertinencia, pudiendo solicitar ajustes o aclaraciones cuando corresponda.

El incumplimiento en la entrega o calidad de los informes constituirá causal de aplicación de las medidas contractuales previstas.

- Presentar mensualmente un reporte de incidentes y requerimientos, indicando para cada técnico, Seccional y sede de la Mesa de Servicios los casos radicados, solucionados dentro y fuera de los ANS, escalados y pendientes de solución, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- Atender consultas técnicas y ejecutar actividades de mantenimiento correctivo para los equipos de propiedad de la entidad, conforme a

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

la Ficha Técnica No. 2, aplicando las prácticas de Gestión de Incidentes, Gestión de Activos y Configuración y Gestión de Cambios de ITIL 4. Las actividades incluyen:

- Diagnóstico de fallas y atención de incidentes asociados.
- Retiro, instalación, movimiento y configuración de repuestos.
- Reemplazo de componentes defectuosos y verificación de la correcta operación del equipo.
- Registro obligatorio de todas las novedades, repuestos, acciones y cambios en la herramienta de gestión del servicio provista por la entidad.
- Estas acciones deberán garantizar la restauración oportuna del servicio, manteniendo la trazabilidad de los activos y las intervenciones realizadas conforme a los lineamientos establecidos.
- Garantizar el soporte telefónico y en sitio de segundo nivel, para la atención de solicitudes especializadas y la resolución de problemas que no puedan ser solucionados por los agentes de la Mesa de Servicios (primer nivel), en cumplimiento de las prácticas de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de ITIL 4.
- Realizar cuando sea necesario el soporte por control remoto para las solicitudes especializadas o problemas que puedan ser atendidos por los agentes de la Mesa de Servicios y técnicos de soporte en sitio mediante la herramienta de gestión DEXON. Para desarrollar esta actividad, el contratista deberá informar a la supervisión del contrato de los controles de seguridad de la información conforme a la política de seguridad de la información de la entidad en la resolución No.04004 de 2013 con el fin de mantener la confidencialidad e integridad de la información de los usuarios a quienes se les realice el soporte por control remoto.
- Gestionar las garantías de los equipos que cuenten con cobertura vigente o renovable, realizando diagnóstico en sitio cuando corresponda y efectuando el escalamiento formal al fabricante o proveedor autorizado cuando se requiera reemplazo de partes o del equipo.
- Abstenerse de utilizar la bolsa de repuestos en equipos con garantía vigente o renovable, por cuanto dicha bolsa no sustituye ni reemplaza las obligaciones del fabricante.
- Administrar la bolsa de repuestos exclusivamente para equipos sin garantía vigente o no renovable, adquiridos antes de la vigencia 2023, garantizando que los componentes suministrados sean nuevos, compatibles y certificados.
- Instalar los repuestos suministrados bajo la bolsa correspondiente, certificando técnicamente su correcta instalación y funcionamiento mediante pruebas técnicas verificables.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Registrar obligatoriamente en el ticket correspondiente cada intervención técnica realizada, componente reemplazado, número de serie del repuesto instalado, pruebas efectuadas y resultado final.
- Configurar las direcciones IP tanto en los equipos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato en caso de requerirse.
- Instalar, configurar y brindar soporte técnico sobre todos los programas de software autorizados para los equipos de usuario final, incluyendo software de terceros y aplicativos desarrollados por la Entidad, conforme a las directrices de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Estas actividades deberán realizarse siguiendo las prácticas de Gestión de Solicitudes, Gestión de Incidentes, Gestión de Cambios (cuando corresponda) y Gestión de Activos y Configuración de ITIL 4, y deberán registrarse de manera completa y oportuna en la herramienta de gestión del servicio provista por la Entidad.
- Llevar el registro y control de todo el software propiedad de la Entidad, utilizando para ello la herramienta de gestión provista por la misma. Para este fin, la Mesa de Servicios será responsable de parametrizar, configurar y mantener dicha herramienta durante la ejecución del proyecto, contando con el soporte técnico del fabricante cuando se requiera.
Estas actividades deberán ejecutarse conforme a las prácticas de Gestión de Activos y Configuración de ITIL 4, garantizando la trazabilidad, integridad, actualización y confiabilidad del inventario de software en la organización.
- Informar mensualmente el número de instalaciones existentes para cada programa de software licenciado y libre encontrado en los equipos de la Entidad a nivel nacional, realizando el cruce entre el licenciamiento adquirido por la Entidad y el software efectivamente instalado en los activos.
Con base en este análisis, y en coordinación con la Supervisión del Contrato, la Mesa de Servicios programará la desinstalación y eliminación del software no autorizado, actividad que deberá ejecutarse dentro del plazo establecido y en horarios no hábiles o los que se acuerden, de manera que no se afecte la operación ni las funciones del usuario asignado al equipo.
Estas actividades deberán registrarse en la herramienta de gestión del servicio provista por la Entidad, garantizando trazabilidad, control y cumplimiento de las prácticas de Gestión de Activos y Configuración de ITIL 4.
- Controlar a través de DEXON la generación de eventos y/o alarmas respecto al retiro de partes del equipo de cómputo, tales como: discos duros, memorias, y procesadores, entre otros e informar a la supervisión del contrato mensualmente.
- Gestionar el despliegue de software de terceros y controlar a través herramienta DEXON, conforme a los requerimientos de la Fiscalía General de la Nación, realizando las instalaciones únicamente en los equipos autorizados por la Supervisión del Contrato y en

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

coordinación con el Grupo de Seguridad de la Información.

Toda actividad deberá registrarse en la herramienta y ejecutarse siguiendo las prácticas de Gestión de Cambios y Gestión de Activos y Configuración de ITIL 4.

- Realizar la activación a través de la herramienta DEXON los equipos de cómputo de la entidad la solución de Geolocalización embebida en el Sistema Operativo Windows.
- Configurar en la herramienta de gestión DEXON, el acceso a la imagen de la hoja de vida de cada equipo de cómputo entregado y desinstalado (CMDB).
- Presentar mensualmente al servidor de la Subdirección de Tecnologías quien fungirá como gestor de bolsa de repuestos la bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.
- Realizar actualizaciones al inventario validado en sitio todos los equipos de cómputo, impresoras, escáner y plotters y el software licenciado de la entidad y registrarlos y actualizarlos en la CMDB (Base de Datos de Gestión de Configuración) de la herramienta DEXON, presentado un informe de avance trimestralmente, a la supervisión del contrato.
- Realizar el cargue de la información de cada equipo de cómputo que no se encuentren registrados en la herramienta de gestión DEXON, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO, esto de manera digital en el almacenamiento central, espacio dispuesto por la Fiscalía General de la Nación.
- Diseñar, implementar y poner a disposición de la Entidad un tablero de control (dashboard) que permita el monitoreo, seguimiento y parametrización en tiempo real de la operación de la Mesa de Servicios, incluyendo como mínimo:
 - Llamadas en espera.
 - Tiempos de espera.
 - Número de agentes disponibles, ocupados o en actividades auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo),
 - Tiempos de atención por llamada,
 - Número de llamadas perdidas,
 - Alertas configurables para identificar llamadas que superen tiempos límite por agente,
 - Parametrización de indicadores para los diferentes canales de atención,
 - Visualización de los indicadores en diversas modalidades (gráficas, listas, comparadores) que permitan un análisis operativo detallado del servicio.
- Asumir la totalidad de los costos directos e indirectos asociados al suministro, traslado e instalación de los repuestos incluidos en la Bolsa de Repuestos, en los sitios donde se encuentren ubicados los equipos de cómputo de la Entidad. Asimismo, atender las garantías aplicables a dichos repuestos conforme a lo establecido en la Ficha Técnica N.º 2 – Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Ejecutar las actividades necesarias para garantizar la operación básica de los equipos tecnológicos de propiedad de la Entidad, en arrendamiento o en comodato, incluyendo como mínimo la limpieza interna y externa de los mismos, cuando así lo solicite la Supervisión del Contrato para casos excepcionales. Esta actividad no implica cambio de componentes ni sustitución de partes.
- Atender los casos que se generen en relación con el servicio de impresión, verificando el estado de los consumibles y el funcionamiento de los equipos. Con base en esta validación y en las evidencias correspondientes, se deberá emitir el concepto técnico para que el servidor designado por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autorice la entrega del consumible correspondiente en el almacén de la Fiscalía General de la Nación.
- Realizar la instalación, cambio, retiro y disposición adecuada de los consumibles y tóner de impresión, incluyendo su embalaje, rotulado y traslado seguro a los puntos de acopio dispuestos por la Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y de las directrices de la Entidad.
- Atender las solicitudes registradas a través de la Mesa de Servicios de concepto técnico para la devolución al almacén o la baja de elementos de Tecnologías de la Información y/o Software, mediante la verificación y diagnóstico de equipos informáticos y/o software, con el fin de determinar sus características técnicas y a las necesidades institucionales. El Concepto técnico incluirá la revisión física y funcional, así como el análisis del ciclo de vida útil del bien tecnológico. Con base en lo anterior, se debe establecer el cumplimiento de las condiciones para la continuidad del servicio y reportar las novedades a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC), utilizando el formato establecido.
- Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y requerimientos reportados por los servidores de la Fiscalía General de la Nación, garantizando la documentación integral de cada caso en la herramienta DEXON. Dicha documentación deberá incluir, como mínimo: marca, modelo, serial y placa del equipo tecnológico involucrado, así como la información técnica y administrativa necesaria para asegurar la trazabilidad y control del servicio. Cuando aplique, se deberán anexar evidencias o registros fotográficos y/o imágenes que permitan soportar la falla reportada y el diagnóstico realizado.
- Prestar el soporte técnico de primer nivel al servicio de telefonía de la Entidad, atendiendo consultas, incidentes y requerimientos básicos asociados al funcionamiento de los dispositivos y servicios de telefonía.
- Administrar y actualizar la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), entendida como el repositorio oficial de la FGN que contiene el inventario detallado y relacional de los activos tecnológicos institucionales, incluyendo como mínimo identificación

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

del activo (marca, modelo, serial), componentes internos, software instalado, versiones, licencias asociadas, ubicación física, usuario asignado, estado del activo, historial de intervenciones y relaciones técnicas, entre otros.

- Actualizar de manera inmediata y obligatoria la CMDB cada vez que se realice una intervención técnica, reemplazo de componente, cambio de configuración, modificación de estado o cambio de ubicación del activo.
- Garantizar la coherencia entre la información registrada en la CMDB y la realidad física del activo intervenido, asegurando trazabilidad histórica completa de todas las actuaciones realizadas durante la ejecución contractual.
- Abstenerse de cerrar cualquier ticket sin que previamente se haya efectuado la actualización correspondiente en la CMDB y en el inventario institucional.
- Entregar a la ENTIDAD, al finalizar el contrato, la totalidad de la información actualizada contenida en la herramienta ITSM y en la CMDB, sin restricción, limitación técnica, económica o de acceso, reconociendo que dicha información es de propiedad exclusiva de la FGN.
- Asegurar la salud operativa y continuidad de funcionamiento de la herramienta ITSM (DEXON o la definida por la FGN), garantizando su disponibilidad, integridad de la información y correcta parametrización durante toda la ejecución contractual.
- Garantizar la correcta operación y funcionamiento del servicio de la herramienta de gestión de actualizaciones que defina la FGN, del agente de antivirus institucional y de la suite ofimática asociada al puesto de trabajo, incluyendo despliegue, actualización, validación de conformidad y verificación mediante mecanismos de telemetría.
- Mantener actualizado el inventario tecnológico institucional, asegurando correspondencia entre los activos físicos y la información registrada en las herramientas de gestión.
- Cumplir estrictamente las políticas institucionales de seguridad de la información y privacidad, garantizando trazabilidad integral de registros, segregación de funciones y control adecuado de accesos en todas las herramientas utilizadas.
- Atender y soportar auditorías internas y externas relacionadas con la prestación del servicio, suministrando oportunamente la información, reportes y evidencias técnicas que le sean requeridas.
- Presentar informes periódicos que incluyan como mínimo estadísticas de incidentes y requerimientos, tiempos de respuesta y solución, consumo y estado de la bolsa de repuestos, estado de activos tecnológicos y métricas operativas del servicio.
- Garantizar que toda intervención técnica quede respaldada con acta técnica suscrita por el personal responsable, evidencia de pruebas de funcionamiento y actualización efectiva del ticket y de la CMDB antes del cierre del caso.
- No suspender la prestación del servicio bajo ninguna circunstancia distinta a fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- El CONTRATISTA deberá garantizar durante toda la ejecución contractual la disponibilidad y permanencia del equipo mínimo requerido conforme a lo exigido en el proceso de selección.
- Garantizar que cualquier cambio o sustitución de uno o varios de los perfiles del equipo mínimo, deberá ser previamente solicitada y justificada por escrito ante el Supervisor del contrato, acreditar que el nuevo profesional cumple, como mínimo, con los mismos requisitos de formación académica, experiencia general y específica exigidos en el proceso de selección, para lo cual, deberá presentar la hoja de vida y los soportes correspondientes para verificación. En todo caso, la sustitución no puede implicar disminución en las condiciones técnicas que sirvieron de base para la evaluación o habilitación del proponente. El cambio de personal no generará costos adicionales para la Entidad ni suspenderá la ejecución del contrato.
- Cumplir estrictamente los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el contrato y sus anexos técnicos, garantizando los tiempos máximos de respuesta, atención, solución, disponibilidad del servicio y demás indicadores de desempeño definidos por la FGN.
- Cumplir las demás actividades técnicas y operativas que resulten necesarias para la correcta ejecución del servicio de Mesa de Servicios, mantenimiento y gestión de activos tecnológicos, conforme a los documentos contractuales, anexos técnicos y lineamientos impartidos por la FGN.

Gestión de puestos de trabajo, equipos de cómputo y software.

Comprende la administración integral de la plataforma de usuario final, e incluye:

- Instalación, configuración y soporte en los servicios requeridos a los equipos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato, así como los traslados en la sede, entre sedes y seccionales, cambios y reinstalaciones de estos, sin costo adicional para la entidad, garantizando que los traslados de los equipos se realicen mediante una logística de transporte por remesa, traslado entre sedes u otros casos. Embalaje (cajas, plásticos, bolsas de seguridad). Determinar la empresa que realizará los envíos o en su defecto si el mismo contratista realizará los traslados de forma segura.
- Adicionalmente, el contratista deberá asegurar que durante las actividades de traslado, manipulación e instalación de los equipos y sus componentes no se afecte la integridad física ni funcional de los mismos. En caso de presentarse rupturas, daños, fallas o deterioros atribuibles al traslado o a la instalación de los elementos tecnológicos, el contratista estará obligado a realizar el reemplazo correspondiente por un elemento nuevo o en óptimas condiciones de funcionamiento, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad y sin posibilidad de remanufacturación, reparación parcial o

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

cobro posterior.

Nota: El contratista deberá garantizar la capacidad operativa y logística necesaria para ejecutar traslados masivos o a demanda de equipos entre las distintas sedes y/o seccionales de la Entidad, cuando así se requiera, sin que ello genere costos adicionales para la misma. Se aclara que, dadas las condiciones dinámicas de la Entidad, durante la ejecución del contrato la supervisión podrá ordenar la realización de estos traslados en cualquier momento. Asimismo, las solicitudes de traslado se gestionarán bajo un esquema de demanda, en atención a los requerimientos formulados por los usuarios o por las áreas competentes a lo largo de la vigencia contractual.

- Configurar en los equipos de cómputo, la interfaz de red, dominio, impresoras y escáneres asociados, antivirus, agente Dexon, Ofimática, aplicativos autorizados por parte de la entidad.
- El contratista creará y/o mantendrá actualizada la información (hoja de vida) de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato en la herramienta de gestión provista por la entidad de acuerdo con el formato establecido por la Fiscalía General de la Nación.
- El Contratista deberá validar las versiones y funcionamiento del software instalado en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato, de acuerdo con el licenciamiento de la Fiscalía General de la Nación.
- El contratista deberá con base en las políticas de seguridad de la información y el manual de implementación del sistema de gestión de seguridad de la información y seguridad digital de la entidad, desinstalar el software no autorizado.
- Verificar que el software instalado en los equipos de cómputo cuente con el licenciamiento y/o la autorización por parte del Departamento de Arquitectura de TI y el Grupo de Seguridad de la información de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Como producto de estas actividades, el contratista deberá realizar los informes del caso en los tiempos a convenir con la supervisión del contrato.
- Si el contratista requiere instalar software en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia del contrato, será el directo y único responsable del adecuado licenciamiento y soporte de este, así como el cumplimiento de las normas aplicables a derechos de autor, y demostrará que no interfiere con las aplicaciones estándar por parte de la Entidad, ni afecta negativamente o degrada la operación del equipo, con el fin de obtener la autorización formal necesaria por parte de la supervisión.
- Para verificar la calidad de la información registrada por el Contratista en la herramienta de gestión DEXON, con respecto al

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

registro de los inventarios actuales y nuevos tanto del hardware como del software, se debe remitir un informe a la supervisión del contrato respecto a la calidad de la información registrada con una periodicidad trimestral, validando la base acordada con la supervisión.

- Planear, preparar, actualizar, controlar y ejecutar los procedimientos necesarios para las actualizaciones de software o de sus nuevas versiones en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia del presente contrato, en coordinación con el área de Soporte de la Fiscalía General de la Nación y la supervisión. Como mínimo se deben realizar las siguientes tareas:

- Llevar a cabo las distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo de la entidad.
- Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de actualización.

- El contratista en conjunto con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones construirá y definirá trimestralmente las imágenes que deberán ser desplegadas en cada uno de los equipos de cómputo. Para ello, se deben tener en cuenta algunas configuraciones específicas requeridas por el usuario final para el desarrollo de sus funciones. Para las imágenes a configurar se deberá validar lo siguiente:

Sistema Operativo. Windows 11 profesional o última versión, licenciado a 64 bits, último compilado, Es importante que los aplicativos que se ejecutan en la Entidad, deben quedar configurados y en operación tanto en el sistema operativo como con los exploradores. Información de detalle que será entregada por la supervisión del Contrato.

Software Antivirus. El Contratista deberá realizar la instalación del agente de antivirus en los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, en el evento de reinstalación del equipo el cual será suministrado por la Fiscalía General de la Nación. El contratista debe asegurar el funcionamiento y las actualizaciones que se requieran para la protección de los equipos ante los ataques de virus, malware y vulnerabilidades de seguridad a las que puedan ser expuestos. La actualización y validación del funcionamiento del Antivirus en los equipos debe realizarse durante el tiempo de ejecución del contrato.

Software. En cada uno de los equipos de cómputo objeto del presente proceso de contratación se deberá garantizar la instalación y correcto funcionamiento de las herramientas corporativas proporcionadas por la Fiscalía General de la Nación. Asimismo, deberán instalarse las últimas versiones de Acrobat Reader, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Google Chrome, asegurando su actualización y disponibilidad para el usuario final.

Agente Dexon de la herramienta de Gestión. Actualmente la entidad cuenta con el paquete del software DEXON, para lo cual el

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

contratista debe garantizar por su instalación y actualización en los equipos de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.

- Registrar en formato digital las actas de entrega e instalación de los equipos cuando se presenten traslados o asignaciones, utilizando el formato dispuesto por la Fiscalía General de la Nación (el cual será suministrado por la Supervisión del contrato), y remitirlas mediante correo electrónico al funcionario correspondiente en cumplimiento de la política de cero papel, para que este valide la información consignada y la apruebe a vuelta de correo electrónico; adicionalmente, se deberá anexar la respectiva acta al caso creado en la herramienta de gestión DEXON, garantizando la trazabilidad y el soporte documental del movimiento del equipo.
- Revisar y validar que la información de las actas de entrega e instalación de los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación entre otros no presenten inconsistencias tales como seriales, y componentes de hardware, accesorios o datos de usuario.
- Para la migración de información en los equipos de cómputo, se debe tener en cuenta los instructivos y procedimientos que se acuerden conjuntamente entre el contratista y la supervisión para la actividad de migración de información con borrado seguro, se debe asegurar que se traslade o copie el 100% de la información del equipo origen al equipo destino por traslado, nueva asignación del equipo, entre otros, con herramientas que no impliquen destapar los equipos o extraer los discos duros para colocarlos como esclavos. Los equipos de cómputo de propiedad de la entidad tienen en promedio un disco duro de 500GB, el contratista deberá crear la máquina virtual correspondiente, para el caso de aplicaciones que lo requieran, con el previo visto bueno de la Supervisión del Contrato. Es importante que los aplicativos que se ejecutan en la Entidad, deben quedar configurados y en operación tanto en el sistema operativo como con los exploradores.

Nota: La Fiscalía General de la Nación entregará al Contratista los procedimientos e instructivos relacionados con la instalación y configuración de aplicativos misionales y de apoyo, herramientas y/o software especializado, diferentes a Sistema Operativo, Ofimática o navegadores, que requieran ser instalados en los equipos de cómputo de la entidad para el desarrollo de las actividades de los funcionarios. Dichos procedimientos e instructivos serán acordados y actualizados, de acuerdo con el catálogo de servicios.

Grabación y consulta de llamadas a la mesa de servicios.

- El contratista debe proveer, instalar y configurar una herramienta de grabación y monitoreo de llamadas la cual debe ser parametrizable en el idioma español en su totalidad. Esta herramienta se brindará como parte del servicio de la mesa, la cual puede ser virtual o física siempre y cuando se garantice los niveles de seguridad de la

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

información de acuerdo con las políticas implementadas por la Entidad.

- El contratista debe proveer grabar todas las llamadas y conversaciones que se generen telefónicamente como parte de la prestación del servicio.
- El contratista debe proveer y permitir la consulta de las grabaciones telefónicas realizadas y atendidas en la mesa de servicios durante el tiempo de ejecución del contrato.
- El contratista debe proveer y disponer de un sistema de almacenamiento que garantice la disponibilidad de la información permanentemente.
- Los registros mencionados deben ser entregados al final del contrato a la supervisión del contrato con el fin de que puedan ser consultados con posterioridad.

Recurso humano de la Mesa de Servicios.

- Realizar las labores sin alterar las características de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, de forma que no afecten la garantía original de fábrica para aquellos que lo tienen.
- Incrementar de manera temporal o definitiva el número de agentes de primer nivel de la Mesa de Servicios y de técnicos de soporte en sitio de segundo nivel, cuando sea necesario y en atención a necesidades especiales del servicio de la entidad, previa revisión con el supervisor respecto a la gestión y desempeño del servicio prestado. Dicho incremento procederá únicamente mediante solicitud formal por parte del supervisor del contrato, la cual deberá realizarse con 30 días de antelación con el fin de garantizar la continuidad del servicio, y estará sujeta a la disponibilidad presupuestal generada por los ahorros obtenidos en el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio se deberán entregar a la supervisión las hojas de vida del personal que cumplirá con los roles anteriormente mencionados, así como, los títulos de formación, certificaciones de experiencia y de vínculo laboral con la empresa, copias de los títulos o actas de grado y certificaciones que demuestren tanto la experiencia como los cursos realizados. Las hojas de vida deberán ser presentadas previo a la firma del acta de inicio.

Nota: El contratista deberá informar a la supervisión con quince (15) días de antelación la novedad del disfrute de vacaciones del personal que haga parte del proyecto, presentando la hoja de vida y los soportes del técnico que hará el reemplazo, así como para los permisos mayores o iguales a tres (3) días.

El contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, y formar al personal de Agentes y Técnicos de Soporte en Sitio para adquirir y garantizar las habilidades en las funciones de la Mesa De

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Servicios a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos diez y seis (16) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se podrá desarrollar en las instalaciones del contratista o de manera virtual. Realizada la actividad, el contratista deberá presentar un informe con los temas tratados y la lista de asistencia de los técnicos que participaron de dicha capacitación.

El personal que se relaciona a continuación es el mínimo requerido para el desarrollo y ejecución del proyecto:

Un (1) Gerente de proyecto**EDUCACIÓN****Estudios y certificaciones:**

- Profesional en Ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).
- Especialización en Gerencia de proyectos o sistemas de información o redes o seguridad o Certificación PMP vigente (Project Management Profesional).
- Tarjeta Profesional Vigente y certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente.
- Certificado en ITIL Fundación mínimo versión 4.

Experiencia:

Como mínimo cinco (5) años como gerente de proyectos en la implementación o administración de mesas de servicio; ó Como mínimo cinco (5) años como gerente de proyectos en gerencia de recursos tecnológicos.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación ubicada en la Avenida Calle 24 #52-01. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

- Presentar el modelo de servicio conforme a las mejores prácticas de ITIL 4, abarcando gobierno, control, continuidad del servicio, mecanismos de comunicación, información en línea, métricas, reportes y estrategias de mejoramiento orientadas al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Asegurar el cumplimiento integral de las obligaciones contractuales, incluyendo lo establecido en estudios previos, fichas y anexos técnicos, adendas y demás instrumentos contractuales, supervisando la correcta operación de la Mesa de Servicios de acuerdo con el modelo de gestión adoptado por la entidad.
- Asistir a las reuniones de seguimiento convocadas por la supervisión, elaborar actas e informes conforme a los formatos establecidos por la

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Fiscalía General de la Nación, y mantener actualizado el registro documental que se genere en el marco del contrato, Gerente del Proyecto y la supervisión del contrato

- Recomendar ajustes y configuraciones en la herramienta de gestión DEXON, en coordinación con el fabricante de la solución y la supervisión del contrato, asegurando que su parametrización soporte adecuadamente los procesos ITIL: gestión de incidentes, requerimientos, cambios, niveles de servicio, conocimiento, activos de TI y demás prácticas ITIL que se encuentren activas durante la ejecución del contrato.
- Identificar, mediante la información registrada en DEXON, los incidentes y requerimientos de mayor frecuencia o impacto, promoviendo el análisis de tendencias, la detección temprana de problemas y la implementación de acciones correctivas y de mejora continua conforme a las prácticas ITIL de Mejora continua.
- Planear, desarrollar y ejecutar campañas institucionales de cultura de TI, utilizando los canales digitales autorizados por la entidad y con aprobación previa de la supervisión y de la Dirección de Comunicaciones, incluyendo:
 - ✓ Campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de los canales de atención de la Mesa de Servicios.
 - ✓ Campañas semestrales de comunicación institucional.
 - ✓ Campañas de actualización y parcheo de equipos de usuario final.
- Elaboración y ejecución del Plan de Mejoramiento Mensual, basado en métricas, tendencias y necesidades operativas, previa aprobación de la supervisión.
- Elaborar, ejecutar y analizar encuestas de satisfacción del usuario realizadas mediante la plataforma DEXON, con periodicidad mensual y previa aprobación de la supervisión, esto incluye:
 - Diseño de los instrumentos de medición.
 - Consolidación, análisis estadístico y tabulación de resultados.
 - Presentación ejecutiva de hallazgos, tendencias y brechas.
 - Propuesta de acciones correctivas y planes de mejora para abordar resultados no satisfactorios.
- Crear, mantener, asegurar e informar la actualización permanente de la bitácora de fallas masivas o incidencias mayores, registrando información esencial para la trazabilidad y mejora continua del servicio:
 - Fecha, hora y duración del incidente.
 - Descripción detallada de la interrupción.
 - Impacto en la operación.
 - Acciones ejecutadas para la restauración del servicio.
 - Recomendaciones para evitar recurrencia.
- Este control contribuye a las prácticas ITIL de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, fortaleciendo la capacidad de análisis, prevención y estabilidad de los servicios de TI.
- Realizar mensualmente la validación y consolidación del valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos, siempre que estos

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

hayan sido aprobados por el Supervisor del contrato e instalados por el técnico de soporte en sitio. La facturación deberá ejecutarse con cargo al presupuesto destinado a la bolsa de repuestos de la vigencia correspondiente, sin exceder los recursos asignados para cada periodo contractual.

Para la gestión de este pago, el Gerente del Servicio deberá garantizar la entrega y verificación de los siguientes documentos:

- Acta de conciliación de ANS, incluyendo los valores asociados a la facturación de repuestos.
- Informes escritos del contratista donde se evidencie el cumplimiento.
- Garantizar la atención especializada de los equipos tecnológicos sin garantía, liderando o realizando directamente actividades como:
- Diagnóstico técnico.
- Instalación y configuración.
- Soporte correctivo y preventivo.
- Mantenimiento y pruebas funcionales.

Estas actividades deberán ejecutarse integrando las prácticas ITIL 4 de Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes de Servicio (Service Request Management) y Gestión de Activos de TI (IT Asset Management – ITAM), asegurando control sobre el ciclo de vida de los activos y una atención eficiente, oportuna y trazable en la herramienta de gestión DEXON.

- Ejercer la gestión integral del servicio de Mesa y Soporte en Sitio, garantizando el cumplimiento de los ANS, la correcta administración de la bolsa de repuestos, la calidad del servicio, la atención de fallas masivas, la mejora continua, la actualización de inventarios y la adecuada operación técnica conforme a las prácticas ITIL con las siguientes actividades:
- Validar y consolidar mensualmente el valor de los repuestos utilizados, aprobados por el Supervisor del contrato e instalados por el técnico en sitio, asegurando que la facturación se realice con cargo a la bolsa de repuestos de la vigencia correspondiente y sin exceder el presupuesto asignado.
- Garantizar la entrega y revisión de la documentación requerida para el proceso de facturación.
- Elaborar y presentar el informe mensual de cumplimiento de ANS, consolidando indicadores operativos, tiempos de atención, niveles de servicio y desviaciones detectadas.
- Gestionar la garantía de equipos mediante el uso controlado de la bolsa de repuestos, velando por la trazabilidad, correcta aplicación y registro de los componentes utilizados.
- Supervisar la calidad del servicio mediante la revisión de encuestas de satisfacción, análisis de hallazgos, retroalimentación al contratista y acciones de mejora.
- Coordinar la atención, escalamiento y resolución de fallas masivas, asegurando rápida contención, comunicación oportuna y cierre formal del incidente mayor.
- Liderar planes de mejora basados en hallazgos operativos, resultados de auditorías, análisis de tendencias y evaluaciones de calidad.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Supervisar y/o coordinar actividades de actualización de sistemas operativos, parches y mejoras técnicas necesarias para mantener la operación segura y estable.
- Mantener actualizado el inventario tecnológico, asegurando que los movimientos, mantenimientos, intervenciones y reemplazos queden registrados en DEXON o en la herramienta oficial.
- Identificar, mediante la información registrada en DEXON, los incidentes y requerimientos de mayor frecuencia o impacto, promoviendo el análisis de tendencias, la detección temprana de problemas y la implementación de acciones correctivas y de mejora continua, conforme a la práctica ITIL de Continual Improvement.

Un (1) Coordinador de la mesa de servicio.

EDUCACIÓN**Estudios y certificaciones:**

- Profesional en ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).
- Tarjeta Profesional Vigente y certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente.
- Certificado en ITIL Foundation mínimo versión 4.

Experiencia:

Como mínimo tres (3) años de experiencia profesional certificada como líder o coordinador en proyectos de mesa de servicios o mesa de ayuda o centros de contacto con atención como mínimo de 5.000 usuarios, aplicando metodología ITIL y usando herramientas de gestión.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las instalaciones físicas de la mesa de servicios. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

- Coordinar al equipo de Mesa de Servicios, garantizando la entrega de un servicio de alta calidad a los usuarios, conforme a las prácticas de Operación del Servicio, asegurando continuidad, eficiencia y una experiencia positiva del usuario.
- Generar y presentar informes de desempeño, incluyendo avances, métricas clave e indicadores consolidados a nivel nacional, en alineación con la práctica de Informes del Servicio, orientada a la transparencia y al control de la operación.
- Coordinar con la supervisión del contrato la gestión de las ventanas de mantenimiento, asegurando su comunicación oportuna a los usuarios y su registro en la herramienta de gestión, según las prácticas de Gestión de Cambios y Gestión de Versiones y Despliegues, enfocadas en minimizar riesgos y garantizar estabilidad.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Realizar seguimiento a las solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos, problemas, entre otros), asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, de acuerdo con las prácticas de Gestión de Incidentes, Cumplimiento de Solicitudes y Gestión de Problemas, que buscan restaurar el servicio rápidamente y prevenir recurrencias.
- Asistir semanalmente a reuniones operativas en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación para revisar la operación, analizar indicadores y proponer mejoras, fortaleciendo la práctica de Mejora Continua del Servicio, cuyo objetivo es optimizar permanentemente la calidad del servicio
- Mantener actualizado el inventario de hardware y software en DEXON, garantizando la trazabilidad de los activos tecnológicos de la Entidad conforme a las prácticas de Gestión de Activos de TI y Gestión de la Configuración, indispensables para la planificación, control y toma de decisiones. y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación y reportarlo mensualmente en archivo digital, formato plano anexo al informe mensual de gestión del servicio.
- Ejecutar actividades adicionales acordadas con el gerente del proyecto y la supervisión del contrato, relacionadas con la atención de la Mesa de Servicios y soporte en sitio,
- Coordinar la aplicación de actualizaciones liberadas a los equipos de cómputo de la entidad, como parte fundamental de la práctica de Gestión de Parcheo y Gestión de Versiones, orientada a mantener la seguridad, estabilidad y desempeño de la infraestructura.
- Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la mesa de servicios se estén cumpliendo de acuerdo con los ANS.
- Documentar los nuevos requerimientos y soluciones que surjan en la atención a los usuarios para alimentar la Base de Conocimiento.
- Definir e implementar con la Subdirección de Tecnologías el catálogo de servicios de TI.
- Presentar agendas mensuales de capacitación y/o entrenamientos presenciales y/o virtuales, para el Usuario, que atienda las necesidades identificadas en cuanto al uso adecuado de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, con el fin de optimizar el funcionamiento de los elementos tecnológicos y los incidentes en la prestación del servicio.

Coordinador Técnico de Soporte en Sitio Nacional.

Cantidad: dos (2) Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio Nacional.

EDUCACIÓN**Estudios y certificaciones:**

- Profesional en formación cursando de 7 séptimo semestre en adelante o tecnólogo en áreas relacionadas con las tecnologías de la información. Se requiere Tecnólogo o Estudiante a partir de séptimo semestre de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica,

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o programas afines reconocidos en el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).

- Tarjeta Profesional Vigente y certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente.
- Certificado en ITIL Foundation mínimo versión 4.

Experiencia:

Como mínimo tres (3) años de experiencia profesional certificada como líder o coordinador en proyectos de mesa de servicios o mesa de ayuda o centros de contacto con atención como mínimo de 5.000 usuarios, aplicando metodología ITIL y usando herramientas de gestión.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las instalaciones físicas de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

- Coordinar al equipo de Mesa de Servicios, garantizando la entrega de un servicio de alta calidad a los usuarios, conforme a las prácticas de Operación del Servicio, asegurando continuidad, eficiencia y una experiencia positiva del usuario.
- Generar y presentar informes de desempeño, incluyendo avances, métricas clave e indicadores consolidados a nivel nacional, en alineación con la práctica de Informes del Servicio, orientada a la transparencia y al control de la operación.
- Coordinar con la supervisión del contrato la gestión de las ventanas de mantenimiento, asegurando su comunicación oportuna a los usuarios y su registro en la herramienta de gestión, según las prácticas de Gestión de Cambios y Gestión de Versiones y Despliegues, enfocadas en minimizar riesgos y garantizar estabilidad.
- Realizar seguimiento a las solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos, problemas, entre otros), asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, de acuerdo con las prácticas de Gestión de Incidentes, Cumplimiento de Solicitudes y Gestión de Problemas, que buscan restaurar el servicio rápidamente y prevenir recurrencias.
- Asistir semanalmente a reuniones operativas en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación para revisar la operación, analizar indicadores y proponer mejoras, fortaleciendo la práctica de Mejora Continua del Servicio, cuyo objetivo es optimizar permanentemente la calidad del servicio
- Mantener actualizado el inventario de hardware y software en DEXON, garantizando la trazabilidad de los activos tecnológicos de la Entidad conforme a las prácticas de Gestión de Activos de TI y Gestión de la Configuración, indispensables para la planificación, control y toma de decisiones. y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación y reportarlo mensualmente en archivo digital,

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

formato plano anexo al informe mensual de gestión del servicio.

- Ejecutar actividades adicionales acordadas con el gerente del proyecto y la supervisión del contrato, relacionadas con la atención de la Mesa de Servicios y soporte en sitio,
- Coordinar la aplicación de actualizaciones liberadas a los equipos de cómputo de la entidad, como parte fundamental de la práctica de Gestión de Parcheo y Gestión de Versiones, orientada a mantener la seguridad, estabilidad y desempeño de la infraestructura.
- Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la mesa de servicios se estén cumpliendo de acuerdo con los ANS.
- Documentar los nuevos requerimientos y soluciones que surjan en la atención a los usuarios para alimentar la Base de Conocimiento.
- Definir e implementar con la Subdirección de Tecnologías el catálogo de servicios de TI.
- Presentar agendas mensuales de capacitación y/o entrenamientos presenciales y/o virtuales, para el Usuario, que atienda las necesidades identificadas en cuanto al uso adecuado de los equipos de cómputo de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, con el fin de optimizar el funcionamiento de los elementos tecnológicos y los incidentes en la prestación del servicio.

Agentes de mesa de servicios.

Nota: Las hojas de vida de los agentes de mesa de servicios serán presentadas al supervisor previo a la firma del acta de inicio del contrato.


Cantidad: Cuarenta (40) agentes de mesa de servicios.

Garantizar que todo el personal que sea vinculado al proyecto como agente de servicio cuente con una transferencia (virtual o presencial) de conocimiento por parte de los coordinadores de mesa de servicios y el técnico de hardware y software en configuración de PC's, Portátiles, Impresoras, correo electrónico y por parte del Coordinador de la mesa de servicios en el manejo del catálogo y proceso de escalamiento del servicio, manejo de la herramienta de gestión, protocolo de soporte por control remoto entre otros. Para lo cual, el contratista deberá adjuntar en la hoja de vida el soporte de la transferencia de conocimiento.

Los computadores de los agentes de mesa deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores.

Habilidades Generales:

- Aptitud de servicio y atención al cliente.
- Excelente manejo de relaciones interpersonales

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 32 de 43

	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, correo electrónico) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet <p>EDUCACION Nivel de Educación: Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Experiencia: Demostrar mínimo dos (2) años como agente de mesa de servicios o mesa ayuda o Técnico de soporte en sitio en proyectos relacionados en soporte de mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de gestión, soporte remoto o soporte en sitio.</p> <p>Certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre en sistemas o electrónica o su equivalencia en carreras universitarias de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Telecomunicaciones. • Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente. Duración: Mínimo 32 horas. • Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas. • Acreditar certificado de asistencia en formación básica en redes LAN expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas. <p>Nota: Para las certificaciones de atención al cliente, ofimática y redes, de no contar con alguna de ellas, se pueden certificar dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecución del contrato.</p> <p>Tiempo de disponibilidad: Disponibilidad en sitio en las instalaciones físicas de la mesa de servicios. Deben estar ubicados directamente en la mesa de servicio, (Instalaciones del proveedor), distribuidos de acuerdo con la siguiente</p>
--	--

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

tabla:

Hora de Inicio	Hora Fin	Número de Agentes
6:00	14:00	3
7:00	15:00	3
8:00	17:00	25
13:00	21:00	4
14:00	22:00	3
22:00	6:00	2
Total General		40


- Garantizar la disponibilidad presencial y continua del personal destinado a la Mesa de Servicios en las instalaciones físicas definidas para tal fin (las Instalaciones del Proveedor), con ubicación directa en el puesto de la mesa de servicios y conforme a la malla de turnos aprobada por la Entidad.

Nota: la malla de turnos está sujeta a cambios según el comportamiento de la demanda del servicio.

- Diseñar, implementar y mantener una malla de turnos que asegure, en todo momento, el aprovisionamiento adecuado de agentes para atender la demanda del servicio, evitando tanto la sobrecarga operativa como el sobredimensionamiento. La malla deberá:
 - Cubrir la totalidad de las horas de operación definidas por la Entidad.
 - Ser dimensionada con base en el pronóstico de demanda por franja horaria y por canal de atención, y en estándares de tiempos promedio de atención (AHT), nivel de servicio (ANS) y porcentaje de ocupación objetivo.
 - Incorporar factores de operación tales como ausentismo, descansos, reuniones, formación y reemplazos, de forma que no se afecte la continuidad ni la calidad del servicio.
 - Asegurar la atención integral en todos los canales dispuestos por la Entidad para el registro y gestión de solicitudes, dimensionando la malla de turnos de manera multicanal y manteniendo la trazabilidad de cada atención conforme a los lineamientos de la Entidad.
 - La malla de turnos deberá ser presentada para aprobación de la Entidad con al menos [5] días hábiles de antelación a su entrada en vigor. Cualquier ajuste por cambios en la demanda, horarios, campañas, contingencias o directrices de la Entidad deberá ser propuesto y justificado por el Proveedor y aprobado.

Funciones:

- Proporcionar el soporte de primer nivel a los usuarios que se comuniquen con la mesa de servicio, para los servicios de TI, brindando solución inmediata.
- Recibir, registrar, clasificar (categorizar y priorizar el tipo de solicitud), diagnosticar y solucionar las peticiones (telefónicas, vía e-mail o vía internet) presentadas por los usuarios de la Fiscalía

	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</p>	<p>Código: FGN-AP07-F-07</p>
	<p style="text-align: center;">FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Página 34 de 43</p>

	<p>General de la Nación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir el conocimiento del catálogo de la mesa de servicios, escalamiento y herramienta de gestión DEXON. Escalar a soporte en sitio nivel II o al Resolutor especializado nivel III, las solicitudes de servicio que no fueron solucionadas por los agentes de mesa de servicios y las devueltas a la mesa. • Registrar en la herramienta de gestión y tramitar con la empresa que corresponda según lo informado por la supervisión del contrato, la garantía de los equipos de cómputo. • Orientar y capacitar al usuario en el uso del registro de casos en la herramienta de gestión DEXON de requerimientos e incidentes. • Documentar la base conocimiento de los servicios requeridos con su correspondiente solución. • Realizar los escalamientos de los casos de soporte de resolutor especializado nivel III de acuerdo con el esquema de escalamiento del catálogo de servicios. • Verificar y asegurar la calidad de la documentación de la solución de los casos en la herramienta de gestión DEXON atendidos por técnicos de soporte en sitio. <p>Operador de segundo nivel, soporte en sitio.</p> <p>Cantidad: ciento cincuenta y ocho (158) Operadores de segundo nivel, soporte en sitio.</p> <p>Nota: las hojas de vida de los operadores de segundo nivel, serán presentadas a la supervisión previo a la firma del acta de inicio del contrato.</p> <p>Garantizar que todo el personal que sea vinculado al proyecto como técnico de soporte en sitio de segundo nivel cuente con una transferencia de conocimiento (virtual o presencial) por los coordinadores de mesa de servicios en configuración de PC's, Portátiles, Impresoras, correo electrónico, software especializado y manejo de la herramienta de gestión, entre otros.</p> <p>EDUCACION</p> <p>Nivel de Educación: Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Experiencia: Demostrar mínimo dos (2) años como técnico de soporte en sitio en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con</p>
--	--

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.

Certificaciones.

Acreditar los siguientes requisitos:

- Profesional, Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre en sistemas o electrónica o su equivalencia en carreras universitarias de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Telecomunicaciones.
- Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente. Duración: Mínimo 32 horas
- Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.
- Acreditar certificado de asistencia en formación básica en redes LAN expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 32 horas.
- Certificación expedida por el contratista de prueba de conocimientos en actividades básicas de soporte, la cual deberá ser presentada a la supervisión del contrato máximo 3 días hábiles después de la notificación de aprobación de la hoja de vida por el supervisor del contrato.

Nota: Para las certificaciones de atención al cliente, ofimática y redes, podrán ser acreditadas dentro de los tres (3) meses siguientes a la ejecución del contrato.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad presencial en las sedes de la Fiscalía General de la Nación.

Cantidad: Ciento cincuenta y ocho (158) técnicos de soporte en sitio de acuerdo con la distribución que se encuentra detallada en la presente ficha técnica.

El contratista debe dotar a cada uno de los técnicos de soporte en sitio como mínimo de los siguientes elementos:

- Un (1) Kit de herramientas: Destornilladores, pinzas y artículos de limpieza para equipos de cómputo.
- Para cada una de las seccionales (35) el contratista debe disponer de sopladora y aspiradora.
- Camisa formal o camiseta tipo polo para climas cálidos, con el logo de la empresa y número del contrato; para los técnicos de soporte en sitio que atenderán los servicios en la sede Bunker ubicado en el nivel central en Bogotá, el contratista deberá dotar a dichos técnicos con un vestuario conformado por: pantalón dril, camisa formal, chaleco (logo de la empresa y número del contrato) y corbata). Todo lo anterior, será de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Un carné que lo identifique como empleado del Contratista de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.
- Los elementos de hardware, software y comunicaciones para desempeñar sus labores deberán ser provistos por el Contratista, esto incluye la conectividad entre el sitio de la Fiscalía General de la Nación donde se prestará el servicio y las instalaciones del proveedor donde estará el personal de primer nivel de la mesa de servicios. La supervisión podrá realizar la redistribución del soporte sitio de acuerdo con las necesidades del servicio de la Entidad.
- La Fiscalía General de la Nación solo suministrará un espacio físico para el personal diferente a los agentes de la mesa de servicio, los perfiles de navegación y el antivirus correspondiente. El CONTRATISTA debe proporcionar a todo su personal acorde con la arquitectura del edificio: muebles, sillas, equipos portátiles, equipos celulares, impresora(s), papelería y dotación necesaria de todo su personal residente en la Fiscalía General de la Nación durante la ejecución del contrato, para lo cual debe suministrar los elementos necesarios para su operación y llevar a cabo sus actividades, sin costo adicional.

Funciones:

- Brindar oportunamente la atención, diagnóstico y dar soluciones efectivas a los casos asignados.
- Identificar la falla y solucionar el inconveniente presentado en el equipo de cómputo reportado.
- Adelantar el procedimiento de configuración o reinstalación, si el inconveniente identificado es de software (sistema operativo, software de ofimática, cualquiera entregado por la Fiscalía General de la Nación a sus usuarios).
- Instalar software licenciado y/o libre autorizado por la Entidad, cuando sea caso de reinstalaciones. Los medios magnéticos, links para las descargas de estos y la licencia de uso los proporcionará la Fiscalía General de la Nación.
- Analizar y escalar en los tiempos establecidos en los ANS, aquellos casos que no puedan ser solucionados en el segundo nivel y que deban ser escalados al fabricante y/o proveedor de los equipos de la entidad que se encuentren con o sin garantía para realizar el mantenimiento correctivo.
- Registrar en la herramienta los casos cuando el usuario no lo ha creado una vez ha atendido el servicio. Contar con la dedicación exclusiva de este personal al proyecto durante la ejecución del contrato.
- Documentar los casos en la herramienta de gestión DEXON de los servicios atendidos lo cual debe ser validado por los agentes de mesa.
- Realizar el mantenimiento correctivo de acuerdo con la bolsa de repuestos a los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que la supervisión indique y reemplazar los

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

componentes a que haya lugar para mantenerlos en correcto funcionamiento.

- Por solicitud del supervisor del contrato o analista seccional, apoyar las actividades relacionadas con el diagnóstico y verificación de la red LAN en las sedes de la entidad.
- Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de los equipos de cómputo según lineamientos de la supervisión.
- Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva.
- Realizar las Instalaciones masivas de equipos de cómputo.
- Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de cómputo.
- Demás funciones solicitadas por la supervisión del contrato relacionadas con servicios de soporte de TI.

Nota: Adicional a las actividades asociadas con la ejecución de las funciones descritas en los numerales precedentes, el personal deberá desarrollar todas las actividades requeridas para el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato resultante del presente proceso.

Gestor ITIL / Gestor de Servicios TI

Cantidad: tres (3) Gestores ITIL de acuerdo con la distribución que se encuentra detallada en la presente ficha técnica.

Nota: Las hojas de vida gestores ITIL, serán presentadas al supervisor previo a la firma del acta de inicio del contrato.

El Gestor ITIL es responsable de asegurar que la entrega, operación y mejora continua de los servicios de TI se realice conforme a las mejores prácticas ITIL 4, garantizando calidad, continuidad, eficiencia operativa, satisfacción del usuario y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Actúa como enlace entre la operación (Mesa de Servicios y Soporte) y las áreas técnicas, dueños de servicio y supervisión, asegurando que los procesos, prácticas, métricas y controles se ejecuten de manera consistente y alineada con los objetivos institucionales.

EDUCACIÓN**Estudios y certificaciones:**

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

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Certificación ITIL Fundamentos 4 e intermedios como mínimo una (1) de las siguientes: Create Deliver Support - (CDS) o Drive Skateholder Value o High velocity IT – (DSV) o Direct Plan & Improve (DPI).

Experiencia:

Acreditar mínimo tres (3) años de experiencia profesional certificada como líder, coordinador o gestor de ITIL en operaciones de Mesa de Servicios, Mesa de Ayuda, Centros de Contacto TI, grupos regionales o soporte técnico en sitio, con atención demostrable a un volumen mínimo de cinco mil (5.000) usuarios.

Tiempo de disponibilidad:

Disponibilidad 5 x 8 en sitio de lunes a viernes en las en las sedes de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal de planta del contratista.

Funciones:

El Gestor ITIL es responsable de asegurar la correcta operación, control, mejora y continuidad de los servicios de TI mediante la aplicación de las prácticas ITIL v3/v4. Sus funciones incluyen:

- **Gestión Operativa del Servicio:** Asegurar la operación continua de los servicios TI siguiendo las prácticas ITIL definidas por la organización.
Supervisar el desempeño diario de la Mesa de Servicios, Soporte Técnico y demás grupos resolutores.
Monitorear cargas de trabajo, colas y cumplimiento de los SLA/ANS establecidos.
- **Gestión de Incidentes y Requerimientos:** Coordinar y garantizar la correcta clasificación, priorización, diagnóstico y resolución de incidentes y solicitudes.
Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución acordados.
Validar registros, evitar reaperturas y reducir reincidencias.
- **Gestión de Problemas:** Identificar incidentes recurrentes y promover el análisis de causa raíz (RCA).
Mantener el registro de errores conocidos (KEs) y proponer acciones preventivas y correctivas.
- **Gestión del Cambio:** Liderar o participar en el Comité de Cambios (CAB).
Evaluar impactos, riesgos, ventanas de mantenimiento y resultados post-implementación.
Garantizar la trazabilidad de cambios y minimizar el riesgo de afectación a la operación.
- **Gestión de Activos y Configuración (CMDB):** Mantener actualizada la CMDB e inventario de activos tecnológicos.
Asegurar el relacionamiento correcto entre servicios, equipos, ubicaciones y usuarios.
Ejecutar controles de auditoría sobre modificaciones a la infraestructura.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Gestión del Catálogo y Niveles de Servicio Velar por la vigencia y precisión del Catálogo de Servicios TI.
Monitorear y reportar el cumplimiento de los ANS operativos y de experiencia (SLA/OLA/UX).
Proponer ajustes a métricas e indicadores.
- Gestión de Calidad y Mejora Continua: Ejecutar revisiones de calidad (QA) sobre tickets, registros y procedimientos.
Diseñar y liderar planes de mejora continua basada en KPIs, brechas y retroalimentación del negocio.
Promover la estandarización y documentación de procedimientos.
- Coordinación con Equipos Técnicos y Proveedores: Coordinar escalamientos funcionales y técnicos a niveles 1, 2 y 3 o proveedores externos.
Facilitar la comunicación con fabricantes, empresas de soporte y áreas internas.
Supervisar la alineación operativa con contratos y acuerdos de niveles de servicio.
- Gestión de Reportes e Indicadores: Elaborar informes periódicos sobre incidentes, requerimientos, problemas, cumplimiento de ANS, productividad y calidad.
Presentar indicadores operativos y ejecutivos en comités y reuniones de seguimiento.
Identificar tendencias para toma de decisiones.
- Gestión de Usuarios VIP / Altos Funcionarios: Garantizar atención prioritaria a usuarios ejecutivos, directivos o de alta criticidad.
Documentar incidentes especiales y asegurar resolución oportuna con mínima interrupción.
- Gobernanza del Servicio: Alinear la operación con políticas, estándares, procesos y mejores prácticas institucionales.
Asegurar cumplimiento de auditorías internas y externas.
Velar por la correcta ejecución de contratos de servicios TI bajo las prácticas ITSM.
- Formación y Gestión del Conocimiento: Actualizar y mantener la Base de Conocimiento (KBA) con artículos, diagnósticos y soluciones.
Brindar capacitación y acompañamiento a integrantes de la Mesa de Servicios y grupos de soporte.

Cambios en el equipo de trabajo base y/o equipo por demanda.

- En caso de cambios del personal asignado al contrato, el contratista deberá presentar a la supervisión del contrato la hoja de vida de los candidatos para realizar el cambio y la validación de la Fiscalía General de la Nación, máximo al día siguiente de la notificación de la renuncia, una vez validada la hoja de vida se debe disponer del personal en un lapso no mayor a cinco (5) días hábiles. En la ausencia del agente de mesa y/o soporte en sitio el contratista debe garantizar el remplazo temporal inmediato, el cual debe ser aprobado por la supervisión del contrato so pena de la aplicación del ANS correspondiente.

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

- Garantizar la transferencia de conocimiento al personal de su equipo de trabajo en caso de que sea reemplazado. En todo caso, durante la ejecución del contrato, el contratista debe contar con el personal mínimo requerido por la Fiscalía General de la Nación.
- Garantizar que los profesionales, técnicos o tecnólogos que sean propuestos para el reemplazo del equipo de trabajo o por demanda cuenten con los requisitos habilitantes establecidos en los términos definitivos, iguales o superiores condiciones a las acreditadas por el miembro del equipo de trabajo a reemplazar.
- Asumir los costos que se generen por la curva de aprendizaje, una vez sea aceptado el reemplazo, sin perjuicio del cumplimiento de los ANS requeridos.
- Contar con profesionales, agentes y técnicos requeridos, para cumplir con el objeto contractual, que en ningún caso podrán estar comprometidos más del cien por ciento (100%) de su tiempo, incluyendo la dedicación requerida para la ejecución del contrato derivado del presente proceso con contratos en ejecución con la Fiscalía General de la Nación o con terceros.

Cambio del personal asignado al proyecto.

Durante la ejecución del contrato, la supervisión podrá solicitar al contratista el cambio del personal asignado al proyecto, previo informe de la supervisión y cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando se evidencie que el técnico(s) o tecnólogo o estudiante universitario con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional y/o ingeniero(s) no posea los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.
- Cuando se evidencie que sus actitudes personales no contribuyan con en el cumplimiento de lo exigido en el contrato.
- Cuando se evidencie que no cumple con las funciones exigidas en el contrato.

Estudios de Seguridad.

- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para cada uno de los perfiles requeridos en cuanto al nivel de estudio, experiencia por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. El área de protección de la FGN apoya la verificación de anotaciones judicial del personal que formará parte del proyecto.
- El recurso humano que trabaje en el proyecto y tenga presencia laboral permanente en la Fiscalía General de la Nación, deberá presentar el certificado de antecedentes judiciales (Policía

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

Nacional), disciplinarios (Procuraduría General de la Nación) y fiscales (Contraloría General de la Nación), documento de identificación, copia de los documentos que acrediten la idoneidad profesional y laboral; documentos que deben ser aportados en la hoja de vida. De igual manera, una vez aprobada la hoja de vida diligenciar el formato de identificación y requerimiento de acceso oficial de la Fiscalía General de la Nación, entre otros requisitos según necesidad actual de la entidad.

Calidad del servicio e implementación de Prácticas ITIL.

El Contratista deberá alinear la prestación del servicio a las mejores prácticas de ITIL 4, para lo cual deberá realizar el diagnóstico de madurez, actualización, mejoramiento e implementación de las siguientes prácticas:

- Mesa de Servicios.
- Catálogo de Servicios.
- Gestión de la Configuración de Servicios.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Requerimientos.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Niveles de Acuerdo de Servicio.
- Gestión del Cambio.
- Gestión de Activos y Configuración (CMDB).
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Para la ejecución de estas actividades, el Contratista deberá apoyarse en personal certificado en ITIL, el cual deberá ser distinto al personal operativo de la mesa de servicios. El Contratista será responsable de que dicho personal cuente con las competencias necesarias para garantizar la correcta implementación de las prácticas ITIL.
- Una vez implementadas las prácticas, el Contratista deberá realizar la transferencia de conocimiento formal, dirigida al personal designado por la supervisión del contrato y al personal operativo de la Entidad (agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio), dejando las respectivas actas y materiales de capacitación.
- El Contratista deberá presentar y ejecutar un plan trimestral de mejoramiento de los servicios de TI, orientado a elevar la calidad del servicio y basado en el análisis estadístico de los servicios más requeridos por los usuarios. Este plan deberá contener acciones concretas, responsables, cronograma y métricas de evaluación.
- El Contratista será responsable de gestionar, mantener y actualizar permanentemente la base de conocimiento en la herramienta DEXON, asegurando su pertinencia, vigencia y disponibilidad. Para ello deberá coordinarse con el soporte del fabricante cuando sea necesario. La base de conocimiento deberá contribuir a la

**FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y
SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS
TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN
UTILIZACIÓN**

optimización de los tiempos de resolución por parte del personal de la mesa de servicios.


- El Contratista deberá gestionar los Comités de Cambio conforme a lo establecido en las prácticas ITIL, coordinando reuniones periódicas entre la supervisión del contrato, los dueños de servicio (jefes de departamento de la Subdirección TIC de la Fiscalía General de la Nación) y el propio Contratista. Toda solicitud de cambio que pueda generar indisponibilidades deberá ser evaluada, documentada y aprobada siguiendo el proceso establecido.
- El Contratista deberá entregar y mantener actualizado un Plan de Mejoramiento Continuo, fundamentado en los resultados de los indicadores del servicio. Igualmente, deberá evaluar de forma periódica la eficacia de las acciones correctivas y preventivas implementadas, orientándolas al mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL

Mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos.

- Garantizar que los equipos de propiedad de la FGN cuando lo requieran cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato.
- Presentar mensualmente al servidor delegado de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final, de acuerdo con la Ficha Técnica 2. Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos.
- Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.

Servicio Actualización de equipos

- Mantener actualizado el agente NAC y antivirus provisto por la entidad, en los equipos de cómputo de la entidad distribuidos a nivel nacional.
- Mantener instalado y actualizado el agente de la herramienta de gestión DEXON en los equipos de cómputo distribuidos a nivel nacional, garantizando que cuenten con la última versión, con el fin de permitir el adecuado monitoreo de los equipos de la Entidad a Nivel Nacional.
- Mantener actualizados los equipos de cómputo de propiedad de la entidad con las últimas actualizaciones del antivirus, en los equipos de cómputo distribuidos a nivel nacional.
- Mantener actualizados los equipos de cómputo de propiedad de la entidad con las últimas actualizaciones liberadas del sistema operativo Windows por Microsoft (INTUNE).
- Garantizar la puesta en funcionamiento del esquema de

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 43 de 43

	<p>administración de actualización de las consolas en el Nivel Central y/o en las sedes principales de la FGN, en las que se cuente con acceso a la red corporativa de comunicaciones de la Entidad. En los casos en donde los equipos no estén en red o no se encuentren en el directorio activo, la actualización se realizará a través de dispositivo de almacenamiento (CD, memorias USB) o los medios que estime idóneos, con el visto bueno de la supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para aquellos equipos que no se encuentren en red, la actualización deberá realizarse de forma manual o mediante los medios que se consideren idóneos. Para este fin, el contratista deberá presentar un plan de actualización periódico, cuando así lo solicite el supervisor del contrato, para su validación conjunta y la entrega de la relación correspondiente. • El proveedor deberá contar con personal especializado para la administración y actualización de plataformas de servicio, asegurando la continuidad operativa de la entidad y minimizando riesgos durante la ejecución. <p>Gestión de la CMDB (Configuration Management Database)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada, íntegra y confiable la base de datos que contiene la información de los elementos de configuración (CI) que soportan los servicios tecnológicos de la entidad. • Este servicio incluye la identificación, registro, clasificación, ubicación y relacionamiento de los CI, así como la verificación de su estado, atributos y dependencias. De igual manera, contempla el control de cambios que impactan la CMDB, asegurando que las modificaciones realizadas a la infraestructura, aplicaciones o servicios se reflejen adecuadamente en la base de datos, conforme a las prácticas definidas por ITIL. • Entregar informes periódicos de actualización, reportes de indicadores de salud de la CMDB.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	Nº DE PERSONAS

Elaboró	Lady Patricia Bautista	28/04/2026	<i>LadyPaTRiCiaB1</i>
Aprobó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres	28/04/2026	<i>[Signature]</i>