| | | |
|---|---|---|
| Justicia | **FICHA DE ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS (FECT)** | **Código: F-GC-04-38**<br>**Versión: 02**<br>**Fecha: 23/02/2024** |

**FECHA:** 19/05/2026
**AREA SOLICITANTE:** Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información

**OBJETO:** *Prestar los servicios de Mesa de servicios de TI para el Ministerio de Justicia y del Derecho– MJD*

## 1. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC)

| Clasificación UNSPSC | Segmento | Familia | Clase | Producto |
|---|---|---|---|---|
| **81111811** | 81 – Servicios basados en ingeniería, Investigación y Tecnología | 8111 – Servicios Informáticos | 811118 – Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas | 81111811 – Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda |

## 2. UNIDAD DE MEDIDA

| Descripción | | Cantidad | Unidad |
|---|---|---|---|
| **coordinador de mesa de servicios** | | 1 | 3 meses |
| **agente de mesa de servicios** | | 4 | 3 meses |

## 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- **Ley 1273 de 2009**, Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- **Ley 1581 de 2012**. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- **Decreto 1360 de 1989** por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el registro nacional del derecho de autor
- **CONPES 3995 de Julio 1 de 2020**. Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.
- **MINTIC. Resolución 500 de 2021,** por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la Política de Gobierno Digital.
- **Decreto 767 de 2022.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”
- **Directiva Presidencial 2 de 2022**. Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital.

- **Decreto 1078 de 2015**. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.1 del Decreto 287 de 2026, el Ministerio de Justicia y del Derecho realizó el análisis correspondiente respecto a la incorporación de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en la presente contratación.

Como resultado de dicho análisis, se evidenció que el objeto contractual corresponde a la prestación de servicios de mesa de servicios de TI y soporte técnico asociado a la operación tecnológica de la Entidad, sin que se identifiquen normas técnicas específicas adicionales aplicables en materia de accesibilidad sobre bienes o desarrollos tecnológicos particulares.

No obstante, el contratista deberá garantizar que la prestación del servicio se realice bajo criterios de accesibilidad, ajustes razonables y atención incluyente, conforme a lo dispuesto en la Ley 1346 de 2009, la Ley 1618 de 2013 y demás normas que regulen la materia, en aquellos casos en que resulte aplicable durante la ejecución contractual.

## 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO.

### 4.1. Alcance

La Mesa de Servicios corresponde al punto único de contacto para la atención de los usuarios de la Entidad y será la encargada de la gestión y manejo de eventos, incidentes, problemas y solicitudes de servicio de TI.

La operación del servicio deberá ejecutarse mediante el uso de la herramienta de mesa de ayuda ARANDA, actualmente implementada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, la cual se encuentra alineada con buenas prácticas ITIL para la gestión de servicios de TI.

En consecuencia, el contratista no deberá suministrar una herramienta adicional de mesa de servicios, sino operar y gestionar la prestación del servicio sobre la plataforma ARANDA dispuesta por la Entidad.

Lo anterior permitirá garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas y equipos del Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante la contratación de recurso humano especializado para la prestación de servicios de mesa de ayuda y soporte técnico, orientados a la atención de incidentes, requerimientos, diagnóstico, gestión, seguimiento y demás actividades necesarias para asegurar la continuidad de la operación tecnológica de la Entidad.

De conformidad con lo establecido en el procedimiento P-TI-01 Procedimiento Soporte a Usuarios, publicado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Justicia y del Derecho, cuyo objetivo es "Gestionar, Controlar, Atender y Solucionar los requerimientos e incidentes que se presenten por parte de los Servidores Públicos del Ministerio de Justicia y del Derecho como resultado del uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para el desarrollo de sus funciones" y su alcance inicia con el reporte de solicitud de servicio y finaliza con el cierre del caso y la evaluación del servicio, lo cual aplica para todo registro reportado en la herramienta de mesa de ayuda. Este

procedimiento será entregado al contratista adjudicado, una vez suscrito y perfeccionado el contrato. El procedimiento cuenta con las siguientes políticas de operación :

- Toda solicitud (requerimiento/incidencia) de soporte hacia la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información, debe ser registrada por el servidor público en la herramienta web de mesa de ayuda asignada para tal fin.
- La instalación de software y de programas utilitarios está restringida y solo podrá ser ejecutada por el personal de la Mesa de Ayuda de la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información con perfil de administrador. Lo anterior para controlar la instalación de software que pueda tener la capacidad de limitar los controles de seguridad configurados en el sistema operativo o en el software instalado, de igual forma con el fin de poder controlar las normas y regulaciones de los Derechos de Autor.
- Por lo anterior, cualquier solicitud de instalación de software deberá ser realizada por el Jefe inmediato o quien este delegue, el cual deberá indicar la respectiva justificación de uso. Dicho requerimiento deberá ser aprobado por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información quien previamente validará si posee una licencia disponible. Si se trata de software libre, la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información evaluará que dicho software no genere vulnerabilidades sobre la infraestructura tecnológica del Ministerio. En caso de que dicho software represente un riesgo para la Entidad, su instalación no será aprobada. En el caso de que dicho software requiera licencia para su uso, la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información evaluará la posibilidad de su adquisición previo recibo de la solicitud por parte del área funcional y la sustentación de la necesidad.
- El personal técnico de la Mesa de Ayuda es el único que está autorizado para destapar, desconectar, conectar y realizar el traslado de equipos de cómputos de propiedad del Ministerio de Justicia y del Derecho, de acuerdo con lo indicado en el Sistema Integrado de Gestión (SIC) como "P-TI-01 Procedimiento soporte a usuarios"
- Solo serán revisados y reparados los equipos de cómputo propiedad del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Todas las solicitudes de servicio deben quedar registradas en la herramienta asignada para tal fin.
- Los acuerdos de servicio definidos en el procedimiento se podrán cumplir siempre y cuando exista un contrato vigente de soporte de mesa de ayuda.
- Los tiempos incluidos para la ejecución de cada una de las actividades relacionadas en este procedimiento son proyectados para solicitudes de un (1) servicio y para un (1) único usuario; es decir, que en el caso que la solicitud incluya más de un (1) servicio y/o más de un (1) usuario, la estimación de los tiempos citados anteriormente deberá calcularse de manera proporcional.
- Las solicitudes que dependan de la respuesta de un proveedor quedarán en estado “Suspendido”, hasta tanto el proveedor de una respuesta a la solicitud, todo esto, dentro de los tiempos especificados contractualmente con éste.
- Cuando el servidor público solicitante no complete la solicitud o no esté disponible para la prestación del servicio (si se requiere que esté presente) luego de cuatro (4) días hábiles de creación de la incidencia, se dejará en estado “Suspendido”. Si dicha solicitud permanece en espera por 3 días hábiles más y el usuario no se ha reportado, la solicitud será cerrará por el Coordinador de Mesa de Ayuda en la herramienta asignada para tal fin.
- La atención de la solicitud podrá ser evaluada por el solicitante diligenciando la encuesta de satisfacción del servicio.
- En los casos que la solución de la solicitud se pueda ejecutar de manera remota, el usuario solicitante debe

aceptarla.

En el momento, la mesa de ayuda del MJD tiene implementada únicamente la atención de Incidentes y Requerimientos de Servicio los cuales tienen tiempos de atención parametrizados en la herramienta de web de atención de incidentes.

## 4.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 4.2.1. RECURSO HUMANO REQUERIDO

**Agente de Mesa de Servicios**

Jornada ordinaria del Ministerio (L-V: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. ó L-V: 8:00 a.m. – 6:00 p.m.)

Cantidad: 4

PERFIL TÉCNICO

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Agente de mesa de servicios |
| **Alcance del servicio** | Servicio de agente de mesa de servicios, prestado con recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| **Unidad de facturación del servicio** | agente de mesa de servicios TI / Mes |

| Característica | Descripción |
|---|---|
| **Nivel de educación** | Tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de Ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico del conocimiento, de acuerdo con el sistema de información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.<br><br>Certificación en ITIL V 3.0 o superior |
| **Experiencia** | General: Experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.<br><br>Específica:. |

| | |
|---|---|
| | Mínimo un (1) año de experiencia en actividades de soporte técnico a usuarios, atención de incidentes y requerimientos tecnológicos, diagnóstico de fallas, instalación y configuración de hardware y software, soporte a equipos de cómputo (equipos servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, PC de escritorio, workstation, portátiles, tablets, impresoras, video beam, equipos de videoconferencia y escáneres), así como conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.<br><br>Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. |
| **Habilidades y destrezas** | • Aptitud de servicio y atención al cliente<br>• Excelente manejo de relaciones interpersonales<br>• Habilidad para negociación<br>• Disciplina<br>• Organización<br>• Capacidad para seguimiento de instrucciones<br>• Disposición para el trabajo bajo presión<br>• Habilidades de digitación<br>• Manejo de herramientas ofimáticas del fabricante Microsoft (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail). (Curso mínimo de 40 horas)<br>• Habilidades de consulta en internet<br>• Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente internet. |
| **Herramientas de Hardware y Software** | • Los técnicos de mesa de servicios de TI contarán con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operativo Windows o Linux preinstalado con versión soportada por el fabricante y su respectiva licencia, herramientas de software de oficina con acceso a internet y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores, los cuales serán proporcionados por la entidad.<br><br>No obstante, las herramientas básicas requeridas para la prestación del servicio y la ejecución de las actividades de soporte técnico, tales como destornilladores, diademas, discos duros externos, ponchadoras y demás elementos de trabajo individual necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones, deberán ser suministradas por el contratista a cada uno de los recursos asignados al contrato. |
| **Actividades** | • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios TI de la Entidad.<br>• Identificar y diagnosticar incidentes<br>• Atención prioritaria a los usuarios VIP<br>• Validar la categorización del incidente y reportar a la mesa de ayuda en caso de ser necesario |

| | |
|---|---|
| | un cambio de categorización<br>• Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de problemas.<br>• Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin.<br>• Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso no lograr solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin.<br>• Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.<br>• Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio.<br>• Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicio de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte.<br>• El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de Servicios deberá contar con tal funcionalidad.<br>• Prestar los servicios de soporte TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI.<br>• Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad, pc de escritorio, Workstation, portátiles, tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, etc, entre otros, de acuerdo al inventario presentado por la Entidad.<br>• Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad.<br>• Eliminar virus de las unidades pc o portátil de las estaciones de trabajo.<br>• Transferir conocimiento a los usuarios de la resolución de los incidentes solucionados.<br>• Controlar el software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado previa autorización del coordinador.<br>• I<br>• Instalar, configurar y poner en funcionamiento el equipo de respaldo que disponga la Entidad, cuando se requiera reemplazar temporalmente un equipo que presente fallas o indisponibilidad, garantizando la continuidad del servicio al usuario.<br>• Apoyar la actualización de inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador.<br>• Recuperar y realizar backup de la información en el caso de que se requiera el cambio o reemplazo del equipo.<br>• Realizar las instalaciones masivas de software requeridas por la Entidad.<br>• En caso de requerir ejecutar una solución a un incidente en la jornada laboral, el agente debe |

| | |
|---|---|
| | contar con previa autorización del funcionario afectado.<br>• Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con atención de soporte TI en sitio.<br>• Demás funciones solicitadas por la Entidad relacionadas con servicios de soporte TI. |
| **Transferencia de Conocimiento** | La Entidad debe entrenar, capacitar y formar al agente de forma presencial o virtual, para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio en infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento se debe desarrollar en las instalaciones del proveedor.<br>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad. |

**COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS**

Jornada ordinaria del Ministerio (L-V: 8:00 a.m. – 6:00 p.m.)

Cantidad: 1

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Coordinador de mesa de servicios de TI |
| **Alcance del servicio** | Servicio de coordinador de mesa de servicios de TI, prestado con recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Coordinador de Mesa de Servicios de TI / Mes |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---|---|
| **Herramientas de Hardware y Software** | El Coordinador de mesa de servicios de TI debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional / operativo Windows o Linux, preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia, herramientas de software de oficina con acceso a internet y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores. Este equipo será suministrado por el Ministerio de Justicia. |

| | |
|---|---|
| **Canales de atención al usuario** | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad.<br><br>No obstante, las herramientas básicas requeridas para la prestación del servicio y la ejecución de las actividades de soporte técnico, tales como destornilladores, diademas, discos duros externos, ponchadoras y demás elementos de trabajo individual necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones, deberán ser suministradas por el contratista a cada uno de los recursos asignados al contrato. |
| **Nivel de educación** | Profesional en Ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telemática, Telecomunicaciones, Informática o afines entendidas como aquellas que conforman núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el sistema de información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.<br><br>Especialización o Maestría en áreas de Ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad compradora.<br><br>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior.<br>Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas:<br>PMP<br>COBIT<br>TOGAF<br>SCRUM MASTER |
| **Experiencia** | General: Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.<br>Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas a servicio al cliente y soporte en sitio por mesa de servicios, líder o coordinador de proyectos de TI.<br>Adicional obligatoria: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 o Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior.<br>Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF en temas relacionados con servicios de TI. |
| **Habilidades y destrezas** | Aptitud de servicio<br>Excelente manejo de relaciones interpersonales<br>Habilidad de negociación |

| | |
|---|---|
| | Disciplina. Organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral y escrita, compromiso e iniciativa.<br>Capacidad para seguimiento de instrucciones<br>• Disposición para el trabajo bajo presión<br>• Habilidades de digitación y consultas en internet<br>• Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de datos)<br>• Manejo de personal<br>• Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo<br>• Capacidad de análisis y organización de datos. |
| **Actividades** | • Servir de punto único de contacto para la solución de problemas generados en la prestación del servicio.<br>• Supervisar y realizar el seguimiento a las actividades de los agentes que forman parte del equipo de trabajo para prestar un servicio de soporte técnico de alta calidad en los requerimientos de la Entidad, así como la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación.<br>• Asistir a las reuniones y capacitaciones que sean programadas por la Entidad compradora.<br>• Verificar y hacer seguimiento de forma continua al cumplimiento y cierre de los casos gestionados por la mesa de servicio.<br>• Presentar y revisar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad compradora.<br>• Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria.<br>• Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija durante su ejecución.<br>• Realizar seguimiento a los niveles de satisfacción reportados.<br>• Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto.<br>• Mantener la documentación total del proyecto organizada desde el inicio de ejecución hasta la entrega final del mismo.<br>• Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de servicio.<br>• .<br>• Coordinar y realizar seguimiento a las actividades de mantenimiento preventivo que adelante la Entidad o terceros contratados para tal fin sobre la infraestructura de microinformática, garantizando el adecuado registro, control y actualización de la información asociada en las herramientas definidas por la Entidad. |

| | |
|---|---|
| | • Registrar, gestionar y mantener actualizado el inventario de hardware y software de los servicios de TI de la Entidad en la herramienta de software de mesa de servicios de TI.<br>• Demás actividades acordadas con la Entidad contratante que se encuentren relacionadas con la atención de mesa de servicio y soporte en sitio de TI. |

El anterior equipo de especialistas (Agente de servicios) atiende todos los casos de Soporte de Primer Nivel registrados en la Herramienta de Mesa de Ayuda dispuesta por la Entidad y las actividades de soporte se definen en la ficha descritas en las paginas 4 y 5 de este documento.

El coordinador de mesa de ayuda es el encargado del enrutamiento de los casos a los agentes de Primer y Segundo Nivel y de la gestión de accesos de los usuarios del MJD.

Los casos para especialistas de segundo nivel son atendidos por personal directo del Ministerio de Justicia y del Derecho cuando se requiere el escalamiento.

**NOTA:**
El oferente deberá presentar dentro de su oferta, carta expedida por el representante legal en la cual conste que cuenta el recurso humano de la anterior tabla. Las hojas de vida de los profesionales serán verificados por el supervisor en el momento de iniciar la ejecución del contrato.

En todo caso, en el momento de la ejecución del contrato si resulta necesario hacer un cambio respecto del personal que presté el servicio, deberá allegarse al supervisor del contrato para su aprobación, la hoja de vida de quien efectué el remplazo, adjuntando las mismas certificaciones o superiores en un término no inferior a 5 días hábiles.

**NOTA:**
El Ministerio de Justicia y del Derecho incorporará en los estudios previos y demás documentos del proceso las condiciones especiales de ejecución que resulten aplicables en materia de inclusión de personas con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.5 del Decreto 287 de 2026 y el análisis de conveniencia efectuado por la Entidad.

**NOTA ACLARATORIA:**

El alcance del presente contrato corresponde exclusivamente a la prestación de servicios de mesa de ayuda y soporte técnico a usuarios de la Entidad. En consecuencia, el contrato no contempla la ejecución de mantenimientos preventivos, ni el suministro de repuestos, partes, consumibles, componentes de hardware o bolsa de repuestos por parte del contratista.

Así mismo, las actividades asociadas al soporte técnico y mantenimiento correctivo se limitan al diagnóstico, gestión, seguimiento, documentación, instalación, configuración, escalamiento y demás labores de soporte técnico requeridas

por la Entidad para la atención de incidentes y requerimientos registrados a través de la herramienta de mesa de servicios.

**ANS RECURSO HUMANO REQUERIDO**

El contratista deberá garantizar que el personal técnico y profesional requerido para la prestación del servicio de mesa de ayuda se encuentre disponible y prestando el servicio durante las jornadas establecidas por la Entidad, así:
**Coordinador de Mesa de Servicios**

Jornada ordinaria del Ministerio (L-V: 8:00 a.m. – 6:00 p.m.)

**Agente de Mesa de Servicios**

Jornada ordinaria del Ministerio (L-V: 7:00 a.m. – 5:00 p.m ó L-V: 8:00 a.m. – 6:00 p.m.)

En caso de presentarse ausencia, indisponibilidad o incumplimiento en la prestación del servicio por parte del personal asignado, la Entidad podrá aplicar los siguientes descuentos sobre el valor mensual facturado correspondiente al contrato:

- Coordinador de Mesa de Servicios: 0,1% del valor mensual facturado por cada hora de ausencia o no disponibilidad.
- Agente de Mesa de Servicios: 0,05% del valor mensual facturado por cada hora de ausencia o no disponibilidad.

La verificación de la disponibilidad del personal y la aplicación de los descuentos correspondientes será realizada por el supervisor del contrato, con base en:

- controles de asistencia,
- reportes de operación,
- registros de atención,
- novedades reportadas,
- y demás mecanismos de seguimiento definidos durante la ejecución contractual.

No se aplicarán descuentos cuando la ausencia corresponda a situaciones debidamente justificadas y previamente informadas a la Entidad, tales como incapacidades médicas, licencias legalmente reconocidas, fuerza mayor o caso fortuito debidamente soportados, siempre que el contratista garantice la continuidad del servicio mediante un reemplazo oportuno. Dicho reemplazo deberá ser dispuesto en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la novedad, garantizando que el recurso reemplazante cumpla con los requisitos y el perfil establecidos para el cargo.

### 4.3. HERRAMIENTAS DE LA MESA DE SERVICIO

El Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con la herramienta ARANDA SOFTWARE para el registro, gestión y trazabilidad de las solicitudes de soporte e incidentes asociados a la operación de mesa de servicios.

La prestación del servicio objeto del presente proceso deberá ejecutarse exclusivamente sobre la plataforma ARANDA dispuesta por la Entidad, por lo cual el contratista no deberá suministrar una herramienta adicional de mesa de servicios.

Actualmente, la Entidad cuenta con los siguientes servicios y licencias contratadas:

- Aranda Service Desk (UN) – 05 Licencias
- Aranda Service Desk (UC) – 07 Licencias
- Aranda CMDB Enterprise 2000 CI's – 01 Licencia
- Aranda Asset Management – 600 Licencias
- Aranda Query Manager – 01 Licencia

Las licencias actualmente disponibles son administradas por el Ministerio de Justicia y del Derecho y serán utilizadas para la operación del servicio requerido dentro del presente proceso contractual.

Así mismo, el Ministerio realiza periódicamente la renovación del soporte técnico remoto y el derecho de actualización de la herramienta ARANDA SOFTWARE mediante contratación independiente.

En consecuencia, el contratista no deberá asumir costos asociados a:

- licenciamiento de la herramienta,
- soporte fabricante,
- renovación,
- actualización,
- ni adquisición de licencias adicionales de ARANDA SOFTWARE para la ejecución del contrato.

NOTA: El seguimiento de los incidentes generados y los tiempos de atención serán medidos a través de la plataforma ARANDA, y el contratista deberá elaborar el informe mensual de gestión con base en la información y trazabilidad generada por dicha herramienta.

#### 4.3.1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SOPORTE:

De acuerdo con el histórico de los servicios de soporte realizado durante los últimos dos (2) años, desde su registro hasta la solución, la entidad presenta el documento anexo que referencia las solicitudes atendidas:

- Histórico de casos Vigencia 2025

### 4.3.2. CANTIDAD DE SEDES

El Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con las siguientes sedes:
Sede chapinero: Calle 53 No 13 – 27
Sede centro: Carrera 9 No 12 C – 10
Sede Paloquemao: Carrera 27 No 15 – 85

**NOTA:** El costo de desplazamiento del personal de mesa de servicio (Coordinador o Agente) para atender los incidentes en las diferentes sedes del Ministerio será asumido por el contratista sin costo adicional para la entidad. La atención se prestará con dos (2) agentes en la sede Centro y dos (2) agentes en la sede Chapinero, con posibilidad de rotación según las necesidades del servicio. Para la sede Paloquemao, la atención presencial se realizará bajo demanda, priorizando la atención remota cuando la naturaleza del incidente lo permita.

### 4.3.3. CANTIDAD DE USUARIOS

Actualmente, según la información registrada en el Directorio Activo, el Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con aproximadamente 1.000 usuarios activos, los cuales en su mayoría se encuentran ubicados en la sede principal de la Entidad.

Para efectos operativos de la mesa de servicios, se consideran usuarios VIP:

- Ministro,
- Viceministros,
- Jefes de Oficina,
- Subdirectores,
- y Asesores de Despacho.

Total usuarios VIP: 50 usuarios
Total usuarios generales: 1.000 usuarios

La clasificación de usuarios VIP corresponde a un criterio interno de priorización operativa para la atención y gestión de incidentes o requerimientos críticos asociados a dichos cargos.

No obstante, esta priorización no modifica los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos para la prestación del servicio, los cuales aplicarán de manera general conforme a las condiciones establecidas por la Entidad.

### 4.3.4. ANS- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información realizará mensualmente la evaluación del cumplimiento de los ANS asociados a la atención de incidentes y requerimientos gestionados a través de la herramienta ARANDA.

Para tal efecto, se utilizará el indicador operativo denominado "Efectividad del servicio (cumplimiento de ANS de mesa de ayuda)", cuyo objetivo es medir el nivel de cumplimiento oportuno en la atención de los casos registrados en la mesa de servicios.

La meta establecida para este indicador corresponde al 98% de cumplimiento de los ANS y será calculada mediante la siguiente fórmula:

(# servicios atendidos oportunamente / # servicios generados en el mes) * 100

NOTA 1: El presente indicador corresponde exclusivamente a la medición de cumplimiento en la atención de incidentes y requerimientos gestionados por la mesa de servicios y es independiente de los descuentos asociados a disponibilidad o ausencia del recurso humano requerido para la operación del servicio.

NOTA 2: En caso de incumplimiento del indicador establecido, la Entidad podrá aplicar un descuento correspondiente al cinco por ciento (5%) sobre el valor mensual facturado al Ministerio de Justicia y del Derecho por la prestación del servicio, sin que ello implique afectación o modificación de las obligaciones laborales a cargo del contratista respecto del personal asignado.

Para la medición del indicador se tomará como fuente oficial de información los registros generados en la herramienta ARANDA durante el período mensual evaluado.

La medición incluirá la totalidad de incidentes y requerimientos registrados y gestionados en el mes, sin diferenciación por tipo de caso.

No serán considerados dentro del cálculo del indicador:

- casos que se encuentren en estado suspendido por causas atribuibles al usuario,
- solicitudes pendientes de información por parte del usuario solicitante,
- incidentes o requerimientos cuya atención dependa exclusivamente de terceros ajenos al contratista,
- ni eventos derivados de indisponibilidad de plataformas o herramientas institucionales no atribuibles al contratista.

El corte de medición del indicador corresponderá al período mensual de ejecución contractual evaluado por el supervisor del contrato con base en los reportes generados por la herramienta ARANDA.

#### 4.3.5. CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

Si bien toda solicitud (requerimiento/incidencia) de soporte hacia la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información, debe ser registrada por el servidor público/Usuario en la herramienta web de mesa de ayuda asignada para tal fin de conformidad con lo establecido en el procedimiento P-TI-01 Procedimiento Soporte a Usuarios del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio de Justicia también dispone  dispone de los siguientes canales de comunicación para orientación, contacto y atención a usuarios.

- Extensión Telefónica
- Correo electrónico
- Herramientas Colaborativas Office 365 (Chat Microsoft TEAMS).

Las reglas operativas relacionadas con el registro, trazabilidad, gestión y seguimiento de solicitudes de soporte se encuentran definidas en el procedimiento P-TI-01 Procedimiento Soporte a Usuarios, el cual será suministrado al contratista durante la ejecución contractual.

### 4.4. GESTION DE INVERTARIOS

El servicio incluye la coordinación y ejecución de actividades de documentación y manejo del inventario de todos los computadores, impresoras, escáner y portátiles de la Entidad, a fin de administrar y mantener permanentemente actualizada la información técnica y operativa de todos los equipos.

## 5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

1. Suscribir el acta de inicio dentro de los 5 días calendario siguientes a la suscripción del contrato.
2. Cumplir con las condiciones técnicas, actividades, lineamientos y estándares definidos en el formato F-GC-04-38 Ficha de especificaciones y condiciones técnicas (FECT).
3. Presentar informe mensual de la gestión del servicio de mesa de ayuda para aprobación por parte del supervisor.
4. Presentar informe final de gestión, a la terminación del contrato, en la cual se consoliden todas las actividades y resultados obtenidos por EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.
5. Contar con el personal técnico y profesional (servicio de mesa de ayuda) con los conocimientos y experiencia necesarios para la prestación del servicio y  entregar al supervisor al inicio de la operación, un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.

6. Coordinar el Soporte Técnico (Remoto o presencial) con los ingenieros acorde a la infraestructura en el Ministerio de Justicia y del Derecho e informar al supervisor del Área de Soporte Técnico en la entidad, cuando se requiera atención especializada derivada de incidentes o requerimientos registrados en la herramienta ARANDA.
7. Realizar la configuración de los equipos de cómputo del Ministerio con las herramientas e insumos adecuados técnicamente para este tipo de labores de acuerdo a las solicitudes registradas en Aranda.
8. Realizar Conexión y/o reconexión de los cables en los patch panels (en el rack) y en las rosetas (área de trabajo).
9. Responder por los daños y perjuicios que se ocasione por el incumplimiento de las obligaciones que surgen de este contrato, así como por la violación de cualquier normativa vigente y de tratamiento de datos e información de carácter confidencial, personal y/o con reserva.
10. Garantizar que el personal del Contratista que se encuentre en la entidad este debidamente identificado y carnetizado.
11. Guardar la confidencialidad y la reserva de toda información o documentación que le haya sido asignada en desarrollo de sus obligaciones contractuales.
12. Promover la contratación del equipo contratado, con personas en condición de discapacidad siempre y cuando esto no afecte las condiciones del servicio.
13. Responder por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo, y por la organización, conservación y custodia de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 1952 de 2019.

## 6. CONDICIONES GENERALES

A continuación, se detallan las condiciones del servicio en caso de que el Ministerio decida adelantar el proceso de contratación de la presente necesidad. Este desglose tiene como objetivo proporcionar información integral que le permita considerar todas las variables que podrían influir al estructurar y enviar la cotización.

### 6.1. LUGAR DE EJECUCIÓN:

Los bienes y servicios serán entregados y recibidos, en el edificio principal del Ministerio de Justicia y del Derecho, ubicado en la Calle 53 # 13-27, de la ciudad de Bogotá D.C. en la Carrera 27 # 15-85 (Sede Archivo General - Paloquemao) de la ciudad de Bogotá D.C., en la Carrera 9 # 12 C-10 (Sede Centro) de la ciudad de Bogotá D.C.,

**NOTA: En caso de que alguna de las Sedes del Ministerio sea reubicada o trasladados los bienes y servicio serán entregados y recibidos donde se ubique la nueva sede del Ministerio en la ciudad de Bogotá**.

### 6.2. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato será de tres(3) meses, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento ,ejecución del contrato y suscripción del acta de inicio.

### 6.3. FORMA DE PAGO:

El Ministerio de Justicia y del Derecho pagará al CONTRATISTA el valor del contrato, con cargo al Presupuesto del Ministerio, en pesos colombianos, así:

Pagos mensuales conforme al valor mensual fijo ofertado por el contratista, previo recibo a satisfacción de los certificados por parte del supervisor del contrato y aplicación de ANS en caso de que hubiese lugar a estas.

Para proceder al pago, deberá aportarse la siguiente documentación:

- Factura de cobro.
- Certificación de cumplimiento o recibo a satisfacción por parte del supervisor.
- Certificación del revisor fiscal o representante legal según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
- Informes mensuales de actividades de la ejecución del contrato, así como el informe final, presentado por el contratista y avalado por la supervisión del contrato por parte del MINISTERIO.

Los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones que surjan del presente contrato serán cubiertos por el contratista, para cuyos efectos se harán las retenciones del caso y se cumplirán las obligaciones fiscales que ordene la normatividad vigente.

**PARÁGRAFO I:** La Entidad solamente reconocerá y pagará al contratista, los valores que resulten de los productos efectivamente recibidos a satisfacción por la Entidad. Si las cuentas de cobro o facturas, según sea el caso, no han sido bien elaboradas o no se acompañan de los documentos que las respalden, los términos solo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida, o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

**PARÁGRAFO II:** EL pago antes señalado se realizará dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la presentación de la factura y con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la Tesorería del MINISTERIO de tal manera que la entidad no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos y, por lo tanto, el contratista cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización, demora en el pago.

**PARÁGRAFO III:** El MINISTERIO efectuará las retenciones que en materia tributaria tenga establecida la Ley y respecto de las cuales sea su obligación efectuar la retención. En los demás casos, el contratista deberá cumplir con el pago de los impuestos, tasas o contribuciones que se deriven de la presente contratación. Asimismo, deberán ser tramitadas por el contratista, las devoluciones o exenciones a que crea tener derecho ante la respectiva Administración de Impuestos, sin responsabilidad alguna por parte del MINISTERIO o costo para ella.

**PARÁGRAFO IV:**. En caso de que el proveedor se encuentre obligado a facturar electrónicamente deberá aportar factura electrónica de acuerdo con lo establecido por la DIAN, este será requisito para el pago del respectivo contrato. Todas las facturas electrónicas para su reconocimiento tributario deberán ser validadas previo a su expedición, por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o por un proveedor autorizado por esta. La factura electrónica solo se entenderá expedida cuando sea validada por el proveedor autorizado.

**PARÁGRAFO VI:** FACTURA ELECTRÓNICA SIN VALIDACIÓN PREVIA: en estos casos, la factura se entenderá expedida con la entrega al adquiriente y deberá ser enviada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o proveedor autorizado para su validación dentro de las 48 horas siguientes contadas a partir del momento en que se solucionen los problemas tecnológicos.

## 7. POSIBLES GARANTÍAS QUE SERÁN REQUERIDAS:

A continuación, se mencionan las garantías que deberá adquirir, solo en caso de llegar a ser el contratista, igualmente pueden variar o sufrir cambios en el proceso de contratación, luego de la verificación legal.

| AMPARO | % | VIGENCIA |
|---|---|---|
| Cumplimiento del Contrato | 20% del valor total del contrato | Plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. |
| Calidad del Servicio | 20% del valor total del contrato | Plazo de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. |
| Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales | 5 % del valor total del contrato | Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo. |

## 8. MATRIZ DE RIESGOS

Se anexa formato FGC-04-37 Matriz para la identificación de riesgos.

## 9. ANEXOS

**Anexo 1. Formato F-GC-04-37** matriz para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación
Anexo 4. Histórico de casos Ene 2025 a diciembre 2025

## APROBACIONES

| PARTICIPACIÓN | NOMBRE | DEPENDENCIA |
|---|---|---|
| **ELABORÓ** | José Eliberto Fonseca Ruiz | Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información |
| | Wilder Alexander Peralta Montoya | Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información |
| | Astrid Elena Muñoz | Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información |
| **REVISÓ** | Jairo Armando Moreno Guerrero | Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia |
| **APROBÓ** | Jairo Ernesto Medina Merchan | Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información |

MEDINA MERCHAN JAIRO ERNESTO
Firmado digitalmente por MEDINA MERCHAN JAIRO ERNESTO
Fecha: 2026.07.21 17:33:30 -05'00'