

|                                                                                   |                                                                                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL                                                                                     | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                   | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b> | Versión: 02<br>Página 1 de 8 |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clasificación del bien o servicio</b>    | 81112200 Mantenimiento y soporte de software<br>81112300 Mantenimiento y soporte de hardware de computador<br>81111800 Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Nombre Comercial del Bien o Servicio</b> | <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Calidad</b>                              | <p>La presente ficha técnica establece las condiciones técnicas, operativas, administrativas, ambientales y de calidad para la prestación del mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos, como componente del servicio integral de Mesa de Servicios TIC y soporte en sitio.</p> <p>El servicio deberá garantizar el diagnóstico, autorización, suministro, transporte, instalación, configuración, pruebas, puesta en funcionamiento, garantía y trazabilidad de los repuestos utilizados en equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que no cuenten con garantía vigente o cuya cobertura no ampare la falla presentada.</p> <p>Todas las actuaciones deberán gestionarse en la herramienta ITSM y reflejarse en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), asegurando integridad de la información, control presupuestal, cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), continuidad operativa y mejora continua.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Generalidades</b>                        | <p>La Fiscalía General de la Nación requiere disponer, durante toda la ejecución contractual, de un servicio nacional de mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para recuperar la operación de los equipos de cómputo y elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad que se encuentren fuera de garantía, cuya garantía no sea renovable o cuya cobertura no incluya la falla diagnosticada.</p> <p>La cobertura comprenderá los activos relacionados en el Anexo Técnico 2.1 y los tipos de componentes definidos en el Anexo Técnico 2.2, así como los equipos de propiedad de la Entidad que se incorporen durante la ejecución contractual y cumplan las condiciones de elegibilidad de la bolsa. La inclusión de nuevos modelos no implicará atención automática de partes no autorizadas y deberá sujetarse al procedimiento técnico, presupuestal y de aprobación definido por la supervisión.</p> <p>La bolsa mensual tendrá el valor establecido en el contrato y se ejecutará a demanda, únicamente sobre repuestos efectivamente autorizados, suministrados, instalados, probados y recibidos a satisfacción. La existencia de un valor mensual no obliga a su</p> |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  <b>FISCALÍA</b><br>GENERAL DE LA NACIÓN | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                                                           | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Versión: 02<br>Página 2 de 8 |
|                                                                                                                           | <p>consumo total ni autoriza compromisos que excedan el saldo disponible de la vigencia correspondiente.</p> <p>El servicio se articulará con la Mesa de Servicios, el soporte en sitio, la herramienta ITSM, la gestión de activos y la CMDB. Ninguna intervención podrá ejecutarse sin ticket, diagnóstico técnico, validación de garantía, cotización, disponibilidad presupuestal y autorización previa de la supervisión o del gestor de bolsa designado.</p> <p>Las intervenciones deberán minimizar los tiempos de indisponibilidad, preservar la integridad física y lógica de los activos y cumplir las políticas institucionales de seguridad de la información, gestión de inventarios, disposición de residuos y seguridad y salud en el trabajo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
| <b>Requisitos generales</b>                                                                                               | <p><b>EQUIPOS PARA SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON BOLSA DE REPUESTOS.</b></p> <p>El servicio de mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos comprende todas las actividades necesarias para garantizar la recuperación funcional de los equipos tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación, conforme al inventario establecido en el Anexo Técnico 2.1 y a los componentes definidos en el Anexo Técnico 2.2. Este servicio incluye el suministro, instalación y reposición de repuestos requeridos para restablecer el adecuado funcionamiento de los dispositivos que se encuentran fuera de garantía.</p> <p>Todas las solicitudes asociadas al mantenimiento correctivo, así como los requerimientos de aprovisionamiento o compra de componentes, deben ser gestionados exclusivamente a través de la herramienta de gestión. Esta plataforma constituye el único medio oficial para la recepción, documentación y seguimiento de las solicitudes, asegurando la trazabilidad de cada intervención. Las actividades de instalación, compra o reposición de repuestos solo podrán adelantarse una vez se cuente con la autorización previa y expresa de la Supervisión del contrato o de su delegado, garantizando así el control técnico y administrativo del proceso.</p> <p>El contratista deberá disponer de personal técnico calificado y equipado con herramientas adecuadas para el diagnóstico y reparación de los equipos. Cada intervención ejecutada deberá registrarse en la herramienta de gestión, mediante un informe técnico detallado que incluya el diagnóstico realizado, las partes utilizadas y las acciones adelantadas. Cuando se trate de equipos de alto impacto —como workstations, plotters o multifuncionales— la atención deberá realizarse con carácter prioritario, atendiendo a las necesidades operativas de la Entidad y a las instrucciones emitidas por el Supervisor del contrato.</p> |                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Código: FGN-AP07-F-07<br>Versión: 02<br>Página 3 de 8 |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|--------------------------|-------|---------------------|------|---------|------|-----------------------------------|-----|-----------|-----|--------------------------|-----|---------|----|----------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | A continuación, se presenta el listado general de los equipos de propiedad de la Fiscalía que integran el servicio de mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para equipos de cómputo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Plataforma de Equipos Tecnológicos</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Computador de Escritorio</td> <td>25604</td> </tr> <tr> <td>Computador Portátil</td> <td>2602</td> </tr> <tr> <td>Escáner</td> <td>1844</td> </tr> <tr> <td>Estación de Trabajo – Workstation</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td>Impresora</td> <td>987</td> </tr> <tr> <td>Impresora Multifuncional</td> <td>919</td> </tr> <tr> <td>Plotter</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td><b>Total General</b></td> <td><b>32101</b></td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                                |                                                       | Plataforma de Equipos Tecnológicos | Cantidad | Computador de Escritorio | 25604 | Computador Portátil | 2602 | Escáner | 1844 | Estación de Trabajo – Workstation | 113 | Impresora | 987 | Impresora Multifuncional | 919 | Plotter | 32 | <b>Total General</b> | <b>32101</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Plataforma de Equipos Tecnológicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cantidad                                              |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Computador de Escritorio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 25604                                                 |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Computador Portátil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2602                                                  |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Escáner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1844                                                  |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Estación de Trabajo – Workstation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 113                                                   |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Impresora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 987                                                   |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Impresora Multifuncional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 919                                                   |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Plotter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 32                                                    |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
| <b>Total General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>32101</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
| En los siguientes numerales se establecen las especificaciones, requisitos y procedimientos mínimos, que debe cumplir el contratista desde la firma del acta de inicio del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
| <b>Mantenimiento Correctivo con bolsa de repuestos.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
| Durante la prestación del servicio, el contratista deberá realizar el mantenimiento correctivo de los equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo el suministro e instalación de repuestos y la correspondiente limpieza, cada vez que sea requerido y previa autorización de la supervisión del contrato. Para ello, el contratista deberá ejecutar las actividades de mantenimiento correctivo conforme a las siguientes directrices: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
| <b>Requisitos específicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Atender el inventario de elementos tecnológicos sujetos a mantenimiento correctivo que se encuentra detallado en el Anexo Técnico 2.1: Inventario de Equipos de Propiedad Mantenimiento Correctivo. Asimismo, las partes y componentes que integran la bolsa de repuestos se relacionan en el Anexo Técnico 2.2: Resumen de Marcas, Modelos y Repuestos por Bolsa, correspondientes a los equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación.<br><b>Nota:</b> Se incluyen los repuestos reemplazados por garantía en los años 2024 y 2025 teniendo en cuenta que, para el presente proceso, los equipos Lenovo adquiridos en 2020 y 2021 no se encuentran amparados por esta cobertura. |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2. El personal técnico del contratista deberá contar con las herramientas necesarias y adecuadas para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y mantenimiento correctivo de los equipos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                                    |          |                          |       |                     |      |         |      |                                   |     |           |     |                          |     |         |    |                      |              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  <b>FISCALÍA</b><br>GENERAL DE LA NACIÓN | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                                                           | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Versión: 02<br>Página 4 de 8 |
|                                                                                                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. La atención de los incidentes y requerimientos de Bolsa de Repuestos, 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 y las sedes de la Fiscalía General de la Nación, incluidas 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.</li> <li>4. Diagnosticar, reemplazar y/o adicionar las partes o repuestos necesarios para reestablecer el funcionamiento adecuado de los equipos de propiedad de la Entidad.</li> <li>5. Adjuntar en la herramienta de gestión, las cotizaciones y acta de servicio firmada por el usuario final, documentos a través de los cuales se evidencie la gestión, cambio del repuesto, retiro de la parte defectuosa y la instalación del nuevo repuesto.</li> <li>6. Garantizar que las partes y/o repuestos sean originales o debidamente homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos y no remanufacturados, reacondicionados o reconstruidos. El manifiesto de importación o documento que certifique la originalidad del repuesto (si así se requiere) deberá adjuntarse como soporte al caso creado en la herramienta de gestión.</li> <li>7. Generar un informe sobre los equipos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que presenten novedades de tipo correctivo, incluyendo el diagnóstico y la relación de las partes con desgaste o daños. Dicho informe será remitido a la supervisión del contrato para su revisión y autorización del cambio o reparación.</li> <li>8. Atender las solicitudes para la reparación de los equipos de alto impacto por bolsa de repuestos reportadas por el Supervisor del contrato, en algunas excepciones para casos específicos de Workstation, plotters y multifuncionales.</li> <li>9. El contratista deberá presentar al gestor de bolsa de repuestos, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la aprobación de la solicitud de cotización del repuesto, dos (2) cotizaciones de mercado correspondientes a la parte que se requiere reemplazar.<br/> Si la entidad lo considera pertinente, podrá aportar una tercera cotización y establecer como valor final de la parte a reemplazar el de la cotización más baja.<br/> En caso de que el contratista no pueda presentar las cotizaciones, deberá adjuntar certificaciones o comunicaciones de los proveedores que validen la no disponibilidad del repuesto en el</li> </ol> |                              |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                   | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Versión: 02<br>Página 5 de 8 |
|                                                                                   | <p>mercado. Si el repuesto a adquirir requiere un proceso de importación, el contratista deberá informar por escrito la novedad, justificar la demora y aportar los documentos que soporten la fecha aproximada de entrega.</p> <p>10. El tiempo máximo para la recepción de cotizaciones es de cinco (5) días hábiles y para la entrega del repuesto: cinco (5) días hábiles adicionales. En total, diez (10) días hábiles contados a partir de la autorización de la solicitud de cotización, incluyendo el tiempo hasta la entrega del repuesto en sitio.</p> <p>11. Entregar informes estadísticos mensuales y cuando lo solicite la supervisión del contrato, sobre la demanda de repuestos, el presupuesto ejecutado, pendiente por ejecutar y demás indicadores que se requieran.</p> <p>12. Facturar mensualmente el valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos, siempre que durante el periodo correspondiente dichos repuestos hayan sido aprobados por el Supervisor del Contrato (o por quien este delegue) e instalados por el técnico de soporte en sitio. El pago se realizará con cargo al presupuesto asignado a la Bolsa de Repuestos para la vigencia respectiva, sin que en ningún caso se excedan los recursos disponibles para cada vigencia. Para la procedencia del pago, el Contratista deberá adjuntar el Acta de Conciliación de ANS, en la cual se consoliden los valores a facturar por repuestos, el cumplimiento correspondiente y el informe emitido por el Contratista y presentado al Supervisor del Contrato.</p> <p>13. Realizar la separación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y pilas y acumuladores (baterías, no industriales), de los residuos aprovechables tales como plástico, elementos metálicos, chatarra y demás elementos susceptibles de ser aprovechados, los cuales deben entregarse debidamente separados, embalados y rotulados, según lo indica el Plan de Gestión Integral de Residuos de la FGN vigente, y puestos a disposición del supervisor o su delegado, para su aprovechamiento en el punto de acopio de residuos que se indique.</p> <p>14. Entregar al supervisor del contrato la certificación de disposición final de los residuos peligrosos generados durante la ejecución del contrato (diferentes a los especificados anteriormente), cuya disposición final debe tramitarse con una empresa que cuente con los permisos o licencias ambientales para el aprovechamiento o disposición final de los residuos generados. La relación de los residuos entregados al gestor ambiental, junto con su clase y peso en kg debe entregarse a la supervisión del contrato mensualmente.</p> |                              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  <b>FISCALÍA</b><br>GENERAL DE LA NACIÓN | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                                                           | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Versión: 02<br>Página 6 de 8 |
|                                                                                                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>15. La relación de los residuos entregados al gestor ambiental, junto con su clase y peso en kg debe entregarse a la supervisión del contrato mensualmente.</li> <li>16. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra por el diagnóstico errado que implique la compra de un repuesto.</li> <li>17. Responder y reparar el daño ocasionado, en caso de que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos cause algún tipo de daño al equipo de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.</li> <li>18. Brindar garantía por seis (6) meses sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta garantía deberá cubrir aspectos relacionados con la calidad del componente, defectos de fabricación y vida útil esperada, así como la correcta ejecución de las actividades técnicas realizadas por el contratista, incluyendo el diagnóstico, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica.</li> <li>19. Coordinar con la Supervisión del Contrato la adquisición y disponibilidad de los repuestos de uso frecuente (stock de repuestos), con el fin de optimizar los tiempos de respuesta frente a las necesidades que se presenten durante la ejecución contractual.</li> <li>20. Asumir la totalidad de los costos directos e indirectos asociados al suministro e instalación de los repuestos incluidos en la Bolsa de Repuestos, incluyendo gastos de transporte, desplazamiento, instalación de componentes en sitio y cualquier otro costo necesario para la adecuada ejecución de las actividades en los lugares donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la Entidad.</li> <li>21. Entregar, instalar en sitio y realizar la configuración del repuesto, dentro de los plazos máximos establecidos en el Anexo Técnico No. 4 – Acuerdo de Niveles de Servicio.</li> <li>22. Cargar en la herramienta de gestión el acta de servicio firmada por el usuario final, en la cual se evidencie el retiro de la parte averiada y la instalación, configuración, puesta en servicio y entrega a satisfacción del repuesto nuevo.</li> <li>23. Presentar informes estadísticos mensuales, y cuando lo solicite el Supervisor del Contrato, que incluyan el consumo de repuestos, el presupuesto ejecutado, el presupuesto por ejecutar y los demás indicadores que sean requeridos para el seguimiento y control del contrato.</li> </ol> |                              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  <b>FISCALÍA</b><br>GENERAL DE LA NACIÓN | <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Código: FGN-AP07-F-07        |
|                                                                                                                           | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Versión: 02<br>Página 7 de 8 |
|                                                                                                                           | <p>24. Apoyar en la realización de la copia de seguridad de la información contenida en el equipo, como parte del mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, en el sitio designado por el responsable del equipo, garantizando la integridad, preservación y confidencialidad de los datos almacenados. Adicionalmente, deberá efectuarse una limpieza general del equipo, incluyendo lubricación, aplicación de pasta térmica y limpieza de puertos de entrada y salida.</p> <p>25. Finalizado el procedimiento, el equipo deberá ser entregado con la información y las aplicaciones autorizadas y licenciadas por la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>26. Asumir los costos de los repuestos adquiridos que, una vez instalados, no restablezcan el funcionamiento del equipo debido a un diagnóstico incorrecto realizado por el Contratista. Para este efecto, será aplicable lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS)</p> <p>27. Asumir el costo de los repuestos cuando, persistiendo la falla del equipo, se determine que se requieren nuevos repuestos debido a un diagnóstico técnico incorrecto o a una manipulación inadecuada de los componentes por parte del Contratista.</p> <p>28. Documentar en la herramienta de gestión de la Entidad toda la información relacionada con la ejecución de los mantenimientos correctivos, incluyendo, como mínimo: actualización de seriales, marca y referencia de las partes intervenidas o reemplazadas y tiempos de inicio y finalización del cambio de componentes. Lo anterior, a fin de garantizar la actualización oportuna del inventario de la Entidad.</p> <p>29. Presentar el diagnóstico técnico de los equipos de propiedad de la Entidad que presenten fallas definitivas o se encuentren en estado de obsolescencia tecnológica, de conformidad con el formato FGN-AP02-F-09 – Formato de Emisión de Concepto Técnico de Recursos de Hardware para Devolución o Baja del Inventario, perteneciente al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Nota:</b> El soporte en sitio para los equipos de cómputo que se encuentren en garantía se limita a la entrega de un primer diagnóstico respecto de la falla que reporte el usuario. Si el diagnóstico entregado por el técnico hace referencia a la necesidad de cambio de alguna de las partes o componentes tecnológicos de los equipos, esta será escalada al fabricante para su atención y solución, a través del contratista de mesa de servicios.</p> |                              |

|                                                                                   |                                                                                                                                                |                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL                                                                                                                    | Código: FGN-AP07-F-07<br>Versión: 02<br>Página 8 de 8 |
|                                                                                   | <b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERISTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN</b>                                |                                                       |
|                                                                                   | <b>Nota:</b> El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en el presente anexo técnico. |                                                       |
| <b>Empaque y rotulado</b>                                                         | N/A                                                                                                                                            |                                                       |
| <b>Presentación y Unidad de Medida</b>                                            | VALOR GLOBAL                                                                                                                                   |                                                       |

|         |                             |            |                        |
|---------|-----------------------------|------------|------------------------|
| Elaboró | Lady Patricia Bautista      | 09/10/2026 | <i>LadyPatRiciaBT.</i> |
| Aprobó  | Eric Mauricio Vargas Forero | 09/10/2026 | <i>[Signature]</i>     |