



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

FICHA TÉCNICA No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS.

1.	Objeto del Contrato.
	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
2.	Alcance del Servicio.
	El Contratista, durante el plazo de ejecución del contrato, prestará los siguientes servicios de conformidad con lo señalado en el contrato y en los documentos que hacen parte del mismo, así como en la oferta económica presentada, garantizando el continuo y adecuado funcionamiento de las plataformas tecnológicas de la Secretaría Distrital de Hacienda a través de los siguientes servicios: Servicio de mesa de ayuda (y/o servicio) para la atención, validación, registro, documentación, seguimiento y solución de requerimientos e incidentes realizados por los funcionarios que hacen uso de las TIC, bajo el esquema de las buenas prácticas promulgadas por ITIL. Mantenimiento preventivo y correctivo del parque computacional y dispositivos de tecnología propiedad de la entidad y una bolsa de recursos para adquirir repuestos. Los servicios objeto de este contrato deberán soportar la infraestructura tecnológica y se deberán prestar en las diferentes sedes de la SHD.
2.1	Periodo de Transición.
	El periodo de transición definido para la Mesa de Ayuda es de máximo dos (2) semanas sin que se presente afectación en la prestación de los servicios. De igual forma, se aclara que este tiempo está incluido dentro del plazo de ejecución del contrato.
3.	Mesa de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Informática y Tecnología (DIT).
	Descripción del Servicio. Este servicio brinda de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna, solución primer nivel a los requerimientos de los usuarios finales de la Entidad y entidades externas, basados en los estándares ITIL V4 o superior, sobre la operación y uso de los servicios, hardware y software así: a. <u>Recepción de solicitudes</u>: Recepción, registro y apertura de los casos reportados a través de los canales de atención establecidos en la Mesa de Servicios (Correo electrónico, Línea Telefónica, Mesa de servicios WEB, Teams y los que disponga la entidad). Toda solicitud (requerimiento o incidente) y su correspondiente acción tomada debe ser registrada en la aplicación Service Desk Manager CA, suministrada por la Secretaría Distrital de Hacienda. La entidad realizará una transferencia de conocimiento básica sobre la gestión y operación de las herramientas propiedad de la entidad. b. <u>Actualización de información</u>: Información del estado del ticket durante su desarrollo. Toda actividad concerniente a la atención de las solicitudes y solución de incidentes debe ser registrada en la herramienta y anexada con un detalle completo para una posterior auditoría de todos los servicios realizados. c. <u>Escalamiento a segundo nivel</u>: En los casos en los cuales no pueda ser resuelto en el primer nivel de atención, se requiere de una solución



	especializada en nivel 2, el analista deberá realizar el escalamiento de acuerdo con la matriz de escalamiento establecida por la Entidad. Se aclara que el nivel dos (2) hace referencia a los funcionarios (Profesionales especializados) y contratistas que laboran para la Secretaría de Hacienda Distrital. d. <u>Cierre de la solicitud</u>: Documentación y cierre del Ticket, acorde con los niveles de servicio y escalamiento adecuado.
3.1	Soporte de primer nivel a usuarios finales. (Remoto y/o en Sitio).
	La atención será prestada para aproximadamente 1.850 usuarios distribuidos en las sedes de la SHD, relacionadas en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto, con proyección de crecimiento aproximado de un 2% en usuarios por año. Los servicios de soporte técnico que se presentan con más frecuencia son: 1. Sistemas operativos. 2. Ofimática, correo electrónico e internet. 3. Antivirus 4. Primer nivel redes y comunicaciones. 5. Medios audiovisuales. 6. Soporte primer nivel a sistemas de información. 7. Soporte e instalación masiva de computadores. 8. Configuración de equipos (roles, perfiles y accesos). 9. Los demás servicios que sean liberados por la DIT durante la ejecución del contrato. 10. Los demás servicios de apoyo o soporte que la Entidad requiera, servicios administrativos. 11. Acompañamiento a eventos programados por la DIB, campañas de acercamiento tributario. Generalidades del Servicio. Entre sus funciones se encuentran las siguientes actividades: 1. La prestación del servicio incluye prestar el soporte en las diferentes sedes, así como en los eventos externos como: acercamientos tributarios, ferias del ciudadano, vencimiento de impuestos, entre otros. Algunas actividades mencionadas pueden requerir horarios no contemplados en el servicio, lo cual no generara costos adicionales para la entidad. Estos eventos se realizan de acuerdo con el cronograma establecido por la Entidad, la Alcaldía Mayor de Bogotá o el Concejo de Bogotá. Se tiene un estimado de un (1) evento al mes. Para el caso de las sesiones del Concejo de Bogotá en las cuales participa La Secretaria Distrital de Hacienda, el contratista debe garantizar el transporte y seguridad del analista que realice el acompañamiento. 2. El contratista deberá realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo de la entidad, y/o equipos que se adquieran en el periodo de ejecución del contrato, incluyendo la configuración de software dispuesto por la entidad, acorde al perfil del usuario asignado al funcionario. 3. El contratista deberá dar soporte al software instalado en los PC's de la entidad (Windows, MacOs, Office, Antivirus, Herramienta de gestión de mesa, entre otros) y que son propiedad de la SDH, así como a los que ésta adquiera durante la ejecución del contrato; garantizando su operatividad, incluyendo las labores de: instalación, configuración de software, solución



de problemas técnicos, instalación de actualizaciones, cambios de versión y desinstalación.

4. Una vez vencidas las garantías de cualquier equipo tecnológico objeto de este contrato, el contratista debe asumir el mantenimiento correctivo de estos. De acuerdo con el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.
5. El contratista deberá contar con el medio de transporte cuando sea necesario para el traslado de elementos tecnológicos y repuestos (Mantenimientos correctivos), entre las sedes de la Secretaría Distrital de Hacienda. De acuerdo con las estadísticas se puede dar un promedio estimativo mensual de tres (3) traslados de elementos tecnológicos y repuestos.
6. De acuerdo con los tickets recurrentes y que mayor impacto generan en la prestación del servicio, el contratista debe postular mensualmente mínimo dos (2) documentos para publicar en la base de datos de conocimiento.
7. Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de los casos o problemas tanto colectivos como individuales a través de documentación registrada en la herramienta de gestión.
8. Documentar continuamente los casos que no se hayan solucionado con la debida documentación y oportunidad que argumente su justificación.
9. Generar los reportes e informes requeridos por la Entidad.
10. Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.
11. Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre incidencias o situaciones que afecten el servicio.
12. Atender las sugerencias, recomendaciones y mejoras dadas por el supervisor del contrato.
13. Tabular y analizar las encuestas de satisfacción del servicio que podrán ser consultadas a través de la herramienta de gestión, y tomar las acciones a que haya lugar para cada caso.
14. Realizar el acompañamiento y apoyo técnico al funcionario de la SDH designado para la gestión de garantías en las etapas de diagnóstico, instalación y pruebas de los componentes objeto de este contrato.
15. Cuando un equipo de cómputo es reportado por garantía, el contratista deberá asignar temporalmente al usuario afectado un equipo de recambio o de reemplazo el cual debe contar con las mismas características técnicas o superiores al elemento que es objeto de garantía.
16. El contratista deberá realizar un inventario de todos los elementos relacionados en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto al inicio del contrato, mantenerlo permanente actualizado durante la fase de operación y entregarlo actualizado en la fase de cierre.
17. La atención telefónica no debe ser superior a 15 minutos por cada llamada, cuando el caso lo amerite se debe escalar a soporte en sitio.
18. Cuando se presenten situaciones que impidan dar solución a algún incidente o solicitud de forma rápida se deberá documentar detallada y oportunamente en la herramienta de gestión de apoyo a la mesa de servicios de TI, con el fin de evaluar posteriormente la calificación del indicador.

NOTA: Dichas funciones son de estricto cumplimiento.

Horario de Atención.

El Servicio será prestado de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m de acuerdo con lo descrito en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.



Ubicación.

La Mesa de Servicios operará en las instalaciones de la SHD en la sede principal ubicada en Bogotá en la Carrera 30 # 25-90 Edificio CAD, piso 7 y prestará su servicio en las sedes descritas en Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.

Infraestructura para Soporte Técnico.

1. El contratista deberá suministrar los equipos de cómputo, según lo estipulado en el Anexo No. 2 Detalle del Alcance del Objeto.
2. Debe suministrar equipos de comunicación celular que permitan la rápida divulgación de información, ubicación y asignación de servicios, el sistema de comunicación debe permitir acceso al correo electrónico, los equipos celulares deberán ser Smartphone y contar con plan de voz y datos.
3. Debe suministrar los demás elementos para el desempeño de las funciones como Impresoras, papelería, entre otros elementos útiles para el desempeño de las actividades.
4. Contar con las medidas de contingencia para garantizar la correcta prestación del servicio (personal, hardware, software, licenciamiento del parque computacional de respaldo).
5. Deberá suministrar chalecos para los analistas, los cuales deberán ser formales y deberán tener el logo del contratista.
6. Debe suministrar todas las herramientas como destornilladores, discos externos, herramientas para reparación de equipos y demás para la prestación del servicio.
7. Debe suministrar todas las herramientas de software para la prestación del servicio, las cuales deberán estar debidamente licenciadas.

Recurso Humano.

Hace referencia al personal destinado para la ejecución del contrato. El contratista deberá proveer el personal, de acuerdo con los perfiles y cantidades descritas en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.

El contratista actuará como empleador por lo que asumirá todos los gastos de salarios acordes con el cargo, auxilios de transporte, prestaciones sociales, aportes parafiscales, seguridad social, cajas de compensación, riesgos laborales, seguros de vida y demás emolumentos a que se tenga derecho conforme a la normatividad laboral vigentes; y ejercerá en consecuencia la representación legal ante cualquier reclamación que se derive de la ejecución contractual que con ocasión de esta selección proceda. Lo anterior, teniendo en cuenta que la contratación del personal debe ser realizada directamente por el contratista y en ningún caso generarán relación laboral, ni prestaciones sociales para la Secretaría Distrital de Hacienda.

En caso de que el supervisor de la Secretaría Distrital de Hacienda encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del recurso humano del contratista, podrá solicitar su cambio, el cual deberá hacerse efectivo a más tardar en los siguientes cinco (5) días hábiles de realizar la solicitud. Las situaciones relacionadas con mal comportamiento o violación de las normas internas de trabajo de la SDH serán reportadas al coordinador de la mesa de servicio, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.

El contratista deberá informar con anticipación al supervisor designado para la ejecución del contrato, los cambios de personal, debiendo presentar la hoja de vida del candidato con las respectivas certificaciones del perfil requerido y enviarlo a las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda dirigido al supervisor del contrato, quien evaluará los documentos y conocimientos que acreditan los requisitos y autorizará su ingreso, si cumple con los mismos. Con relación a los permisos e



incapacidades que se presenten durante la ejecución del contrato, el contratista deberá garantizar la prestación del servicio de manera inmediata con otro analista.

Nota: Se deben tener en cuenta los ANS y penalidades definidos en el documento Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto. que están relacionados con el cumplimiento del personal asignado al servicio.

El personal contratista deberá estar identificado con carné y chaleco, suministrar un trato respetuoso y formal a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio al igual que deben mantener una adecuada presentación personal.

El personal debe estar ubicado físicamente en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda. El contratista deberá garantizar el servicio de mesa de ayuda de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m., con la presencia del número de analistas según lo detallado en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.

Acuerdos de Niveles de servicio.

Tiempo establecido para la atención y solución de los requerimientos de usuario final.

- a. Los ANS definidos para la prestación del servicio se describen en el documento Anexo No.2 Detalle del alcance del objeto.
- b. El servicio de operación de mesa de ayuda debe atender las solicitudes en el tiempo establecido cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) definidos por la Entidad. Los ANS son los que corresponden al desempeño del personal de mesa de ayuda en el cumplimiento de sus funciones de atención, registro, asignación, seguimiento, diagnóstico, solución, escalamiento y registro del cierre de los requerimientos de usuarios.
- c. Los Niveles de servicio están definidos, de acuerdo con el árbol de categorías configurado en la herramienta de gestión de mesa de la Entidad.

Logística.

Recursos locativos y logísticos de operación para la ejecución del contrato:

- a. Los puestos de trabajo, acceso a internet, teléfonos fijos y líneas telefónicas serán provistos por la Entidad. Los computadores y herramientas de soporte serán suministrados por el contratista de acuerdo con el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.
- b. La Entidad asignará las cuentas de red definidas de acuerdo con el perfil para el personal asignado al contrato.
- c. El contratista deberá asignar cuenta de correo electrónico para todo el recurso humano adscrito al proyecto.
- d. La Entidad entregará al contratista documentación, manuales, guías, formatos y demás elementos que considere pertinentes. Será responsabilidad del contratista generar los mecanismos para la custodia y confidencialidad de esta información.



	Descripción del Servicio. El contratista debe realizar las jornadas masivas de limpieza de los componentes de TI que no se encuentren dentro de ningún tipo de contrato de mantenimiento por garantía, propiedad de la SHD, (instalados en las sedes de la Entidad y en los Supercade). Este servicio busca además detectar con anticipación potenciales causas de fallas en los equipos, y corregirlas antes de que se conviertan en incidentes o problemas mayores que originen afectación en los servicios. El contratista realizará solo un (1) mantenimiento preventivo durante el plazo de ejecución del contrato. Horario. Se realizará en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda en horario hábil lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de acuerdo con los cronogramas que para tal fin se establezca con el supervisor del contrato. Esta actividad deberá realizarse con personal diferente al asignado para la operación del servicio. Esta actividad se podrá desarrollar en horario diferente cuando la Entidad así lo requiera, previa aprobación del cronograma y en el caso específico para los Supercade una vez finalizada la jornada de atención a contribuyentes, es decir los sábados después de las 2:00 p.m. Generalidades del Servicio. Entre sus funciones se encuentran las siguientes actividades, pero no se limita a: 1. Realizar el mantenimiento preventivo a la totalidad de equipos no cubiertos por contratos de garantía. La revisión y reparación de equipos tecnológicos (Monitores, escáner, tableros electrónicos, pistolas lectoras) debe ser efectuada por personal especializado. 2. El mantenimiento se realizará a los activos de TI que la Entidad determine. 3. El contratista deberá suministrar todos los elementos necesarios y el personal requerido para el mantenimiento. 4. El mantenimiento consiste en la limpieza interna y externa de los bienes objeto del servicio. 5. En caso de requerirse cambios de partes deberán ser solicitadas por la bolsa de repuestos. 6. Los equipos deberán quedar totalmente operativos. 7. En caso de daño o pérdida de algún componente tecnológico al momento de realizar el mantenimiento, el contratista deberá asumir los costos del reemplazo o reparación del mismo. 8. Deberá diligenciarse una hoja de vida del mantenimiento, entregada al supervisor del contrato finalizado el mismo con el recibo a satisfacción por parte del funcionario que opera el elemento. 9. Deberá presentarse un informe final del mantenimiento donde se encuentren las estadísticas del servicio prestado.
3.3	Servicio Equipos de Contingencia. Descripción del Servicio. El contratista dispondrá de diez (10) equipos de cómputo para recambio y deberán permanecer disponibles en las instalaciones de la Secretaría. Los equipos de recambio deberán ser nuevos y poseerán las mismas características o superiores a los equipos que presenten la falla, pero no tendrán que ser de la misma marca o modelo del equipo sustituido. Estos equipos se utilizarán cada vez que se



	presente un incidente en el equipo de un usuario, que no sea solucionable dentro del tiempo estipulado en los niveles de servicio. Los equipos sustituidos por procedimientos de recambio se trasladarán al laboratorio para su revisión detallada. Si el equipo es restaurado a las condiciones normales de operación, se procede a reinstalar en la localización original y se recupera el equipo de recambio.
3.4	Servicio de Mantenimiento Correctivo de Equipos.
	<i>Descripción del Servicio.</i> El contratista debe realizar mantenimiento correctivo, que es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas de un equipo de cómputo en operación, cuando éstas se presentan. Se realizará soporte remoto para los mantenimientos correctivos que no impliquen cambios de hardware. Este mantenimiento va orientado a la restitución de las características de funcionamiento y operación de un equipo después de ocurrida la falla o incidente, y conlleva entre otras, las siguientes actividades: a. Restablecimiento en la operación de equipos de cómputo y periféricos (impresoras, mouse, teclados, pantallas, televisores, etc.) b. Reconfiguración de parámetros de algún software o aplicación. c. Cambio de partes o componentes de los equipos. d. Reinstalación de algún software o aplicación. e. Detección de fallos en discos duros, memoria, tarjetas de video, boards, entre otros.
3.5	Servicio Bolsa De Repuestos.
	<i>Descripción del Servicio.</i> La Entidad destinará un cupo para la compra de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios informáticos a demanda durante la ejecución del presente contrato para la operación de los servicios que ofrece la DIT. El contratista suministrará elementos o repuestos nuevos, originales y/u homologados por el fabricante de los equipos informáticos. Los repuestos deben estar sellados y en su empaque original; en ningún caso se aceptarán repuestos usados o remanufacturados. El supervisor realizará la verificación del cumplimiento de este requisito. Cuando en el mercado no se consiga algún repuesto original, el contratista presentará comunicación escrita, emitida por el fabricante del equipo original, y la tramitará ante el supervisor, con el propósito de que se le autorice el suministro de un repuesto genérico, de tal forma que se garantice la operatividad de la plataforma computacional utilizada por la Secretaría. El tiempo de entrega de repuestos partes, consumibles y/o accesorios por parte del contratista no debe ser mayor a cinco (5) días hábiles y deberá realizar el cambio máximo dentro de las siguientes 12 horas. Todos los costos asociados al suministro y entrega en sitio de los repuestos están a



	cargo del contratista y será este el responsable de la reposición en caso de pérdida o deterioro durante el transporte de los mismos. Los repuestos o elementos (partes, consumibles o accesorios de los recursos tecnológicos, teclados, mouse, discos duros, memorias) suministrados por el contratista deben contar con una garantía mínima de seis (6) meses, a partir de la fecha de recibo a satisfacción. El contratista facturará el costo de los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios mensualmente; el cual se descontará del valor de la bolsa de repuestos destinada por la Entidad. Este valor no hace parte de la propuesta comercial final y es un valor administrado por la SHD. Si bien es cierto, los repuestos se solicitarán a demanda de acuerdo con las necesidades de la Entidad, no obstante, se presenta un listado de los repuestos que tienen más dinámica, y por ende, pueden ser los más solicitados en el marco de este servicio: a. Memorias RAM. b. Discos duros internos y externos. c. Pantallas (Monitores). d. Mouse e. Teclados. f. Fuentes de poder g. Cables y dispositivos de conexión. h. Dispositivos audiovisuales. Para la aprobación y reconocimiento económico de cualquier ítem ejecutado a cargo de esta bolsa, el contratista deberá presentar al Supervisor del Contrato una solicitud formal acompañada de al menos tres (3) cotizaciones de proveedores o distribuidores autorizados del mercado, vigentes al momento del requerimiento. El valor a reconocer será el menor entre los precios cotizados, previa verificación de idoneidad, favorabilidad económica y aprobación expresa por parte del Supervisor del Contrato. En ningún caso el valor total ejecutado por este concepto podrá superar el monto tope asignado a la bolsa de repuestos en el presente proceso
4.	Confidencialidad de la información.
	El contratista se compromete bajo un acuerdo de confidencialidad con la Secretaría Distrital de Hacienda a que la información suministrada no debe ser divulgada en forma parcial o total a terceros, ni utilizada con propósitos distintos al desarrollo del contrato.
5.	Obligaciones especiales del contratista.
	1. Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en el presente documento y en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto, mediante los cuales se determinan los requerimientos para el objeto del presente contrato. 2. Establecer un cronograma, en conjunto con el supervisor del contrato, tres (3) días hábiles antes de la iniciación del contrato, con las actividades



previas a la suscripción del acta de inicio, entre las cuales están: Dar a conocer los procedimientos establecidos por la Entidad, entrenamiento sobre las herramientas asociadas al objeto del contrato, propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda, reconocimiento de la plataforma tecnológica e instalaciones físicas (Sedes) y la documentación que se requiere para dar inicio al contrato. Para llevar a cabo esta actividad es necesario contar con todo el personal contratado para el proyecto.

3. Presentar al supervisor, a la firma del acta de inicio, un listado del personal asignado para el desarrollo del contrato, anexando las hojas de vida con los soportes solicitados; esta documentación debe ser presentada como condición para iniciar la ejecución del contrato.
4. Realizar un informe de gestión mensual del servicio (gestión de mesa, mantenimiento y bolsa de repuestos), detallando todas las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato.
5. Asumir el riesgo cambiarlo y los posibles incrementos que puedan presentarse en los costos directos e indirectos que el cumplimiento del contrato conlleve hasta su liquidación.
6. Entregar máximo, quince (15) días calendario antes de finalizar el contrato, un cronograma con las actividades necesarias para la terminación de este, donde se contemple el cierre de la totalidad de los casos registrados en la herramienta de gestión. Este cronograma debe contener como mínimo la programación para la entrega de toda la documentación que surja como resultado del desarrollo del contrato (informes, manuales, etc.), así como las herramientas de gestión, inventarios y todos los elementos que fueron entregados por la Secretaría Distrital de Hacienda para la ejecución del contrato y será avalado por el supervisor del contrato.
7. Mantener fijos los precios ofertados durante la ejecución y liquidación del contrato.
8. Pagar por su cuenta, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano vigente, los salarios, subsidios, aportes de ley y prestaciones sociales, afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión, Caja de Compensación Familiar, y en general, todos aquellos establecidos por la legislación colombiana, a todas las personas que emplee para la ejecución del objeto contractual.
9. Contar con protocolos de bioseguridad a través de los cuales se instruya a sus trabajadores acerca de las medidas preventivas ante exposición de enfermedades contagiosas o similares.

ÁREA DE ORIGEN

Firmado
digitalmente
por wilgenC

WILGEN VICENTE CORREA PADILLA
Subdirector de Servicios de TIC