ANEXO 1. FICHA TÉCNICA

1 OBJETO:

Servicios de operación de mesa de servicio TIC a nivel Nacional para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE-DIAN

2 CÓDIGOS UNSPSC

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81111811	81	11	18	11
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81161708	81	16	17	08
	Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones	Servicio de soporte telefónico
81112307	81	11	23	07
	Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de hardware de computador	Mantenimiento de pc o puestos de trabajo o portátiles
81161501	81	16	15	01
	Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de administración de acceso	Servicio de administración de aplicaciones de software
81112200	81	11	22	00
	Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	------

3 CONDICIONES TRANSVERSALES

3.1	Gobernanza y comunicaciones	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el contratista deberá presentar al supervisor del contrato para su revisión y aprobación, el **Plan Integral de Comunicaciones**, que deberá incluir, como mínimo: a) Una **matriz genérica de responsabilidades (RACI)** aplicable al servicio. b) El **cuadro de informes** a entregar durante la vigencia contractual, así como el **tablero de monitoreo y control** que serán implementados en el marco del contrato. c) Un **directorio de contactos del personal clave del Contratista**, incluyendo como mínimo los responsables de la ejecución y coordinación del contrato, soporte operativo, gestión administrativa y **facturación**, indicando para cada uno nombre, cargo, correo electrónico, número de contacto y rol dentro de la ejecución contractual. d) Los **canales y mecanismos oficiales de comunicación** entre el Contratista y la DIAN, especificando los responsables, medios de contacto y los asuntos que deberán ser gestionados a través de cada canal. El Contratista deberá mantener actualizado el directorio de contactos durante toda la vigencia del contrato y comunicar al supervisor cualquier modificación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su ocurrencia.

3.2	Gestión y acreditación del personal	Una vez suscrita el **Acta de Inicio**, ~~y antes del inicio de la operación~~, el Contratista deberá entregar al supervisor del contrato un **listado completo del personal asignado**, incluyendo como mínimo: Nombres completos. • Número de identificación. • Nivel de educación. • Relación de experiencia laboral. • Perfil al cual se vincula. El Contratista deberá entregar al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del acta de inicio, las **hojas de vida**, certificaciones y demás soportes documentales correspondientes a cada perfil conforme las especificaciones y requisitos establecidos en el presente documento. Para el efecto el contratista deberá cumplir con el Tiempo aprovisionamiento de un perfil contratado en el **Anexo ANS Mesa de Servicio.**
3.3	Cantidad de personal mínima para iniciar ejecución	El supervisor podrá autorizar al Contratista el inicio de la ejecución contractual con una **cantidad de agentes de mesa y sitio nivel 1 inferior a la exigida**, de acuerdo con las necesidades de la operación. En este caso, el Contratista deberá garantizar, desde el inicio de la operación, la disponibilidad de los recursos tecnológicos, infraestructura y demás elementos necesarios para soportar la operación conforme a las condiciones establecidas en el presente documento. Para efectos del aprovisionamiento de dichos recursos, deberán observarse los tiempos establecidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio** En todo caso, para el inicio de la ejecución contractual deberán encontrarse disponibles los perfiles de **Gerente, Coordinadores y Gestor de la herramienta ITSM**, en las cantidades y condiciones establecidas en el presente documento.

3.4	Tiempos de aprovisionamiento	Para el tiempo de aprovisionamiento de nuevos agentes de Mesa de Servicio ~~después iniciada la operación~~, debe tenerse en cuenta los tiempos establecidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio**, ~~Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación.~~ El aprovisionamiento de los equipos de respaldo (computadores e impresoras) y servicios e integración de todos los servicios que no involucren talento humano deben estar disponibles para la operación de la DIAN de acuerdo con los siguientes tiempos: Zona 1: 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio. Zona 2: 30 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio. Zona 3: 45 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio.
3.5	Periodos de estabilización del servicio	Durante los tres (3) primeros meses de ejecución del contrato, el contratista y la DIAN pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios de Mesa solicitados en el contrato cumplen con la demanda de la DIAN. Durante este período no se aplicará el cobro por incumplimiento de los ANS, con excepción del aprovisionamiento de los servicios, cumplimiento de los perfiles contratados, equipos de cómputo para contratista y equipos de respaldo, para los cuales no aplica período de estabilización y la DIAN aplicará el descuento correspondiente, establecido en el **Anexo ANS Mesa de Servicio.** Cuando la DIAN firme las actas de aceptación del proceso de migración de datos, si se requiere, se contará hasta con tres (3) meses de estabilización del servicio, de tal manera que la medición y descuentos de los Acuerdos de Nivel de Servicios empezarán a efectuarse al finalizar la estabilización.

3.6	**Migración de Servicios e Información. (En caso de requerirse)**	Proceso de migración de datos: El proceso de migración de datos contempla cuatro (4) etapas:
3.6.1	Preparación para la migración y operación	Preparación para la migración y operación: Esta etapa debe desarrollarse en un plazo máximo de días (10) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Durante este periodo, el supervisor del contrato realizará el seguimiento y verificará el cumplimiento de las actividades a cargo de la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario, orientadas a: • Realizar la caracterización de los datos sujetos al proceso de migración. • Definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de Calidad, entre el responsable de calidad del nuevo contratista y la DIAN • Establecer el plan de migración con el apoyo del contratista. • Construir el plan de migración de acuerdo con los lineamientos básicos de metodologías de gestión de proyectos como PMI y realizar las actualizaciones que requiera a lo largo del proceso de migración. • Resolver las inquietudes que el contratista manifieste asociadas a los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración. • Ampliar el tiempo del plan de migración hasta por un máximo de 15 días hábiles adicionales, cuando sus necesidades particulares lo requieran. • Aprobar el plan de migración.

3.6.2 Empalme y migración	Durante esta etapa el Contratista es responsable de las siguientes actividades: • Socializar a la DIAN las políticas y las medidas básicas (recursos tecnológicos y humanos) de su modelo de seguridad, que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información comprometidos en el proceso de migración. • Ejecutar el plan de migración aprobado por la DIAN en los tiempos y fechas acordados. • Presentar los siguientes productos al supervisor del contrato como entregable de esta etapa, para su revisión y aprobación: a) Actas de aceptación de migración de datos debidamente firmadas por el personal designado para tal fin por parte de la DIAN y el Contratista b) Informe y diagnóstico del proceso de migración. c) Otros informes solicitados por la DIAN que permitan evidenciar el correcto funcionamiento de los datos migrados. Siendo responsabilidad Coordinación de Soporte Técnico al Usuario de la DIAN realizar el seguimiento al plan de migración e informar al supervisor del contrato cuando se presente una causal de incumplimiento.
3.6.3 Operación	En esta etapa se desarrolla a partir de la aceptación por parte del supervisor del contrato de la DIAN de la entrada a producción de los servicios migrados, mediante la suscripción de las respectivas actas de inicio de la operación para cada uno de los servicios, y hasta la finalización de la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en el contrato y documentos integrales a este.

3.6.4	Transición y entrega, finalización del contrato	Esta etapa comienza mínimo 15 días hábiles antes de la fecha de terminación del contrato. Durante esta etapa el Contratista es responsable de las siguientes actividades: 1. Entregar a la DIAN todos los Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos. Los insumos son: • Información. • Consideraciones de gobernabilidad, confidencialidad, integridad y calidad que se deben tener en cuenta durante la migración. • Consideraciones tecnológicas, de desempeño. • Consideraciones de seguridad. • Consideraciones de integración. • Consideraciones de arquitectura. • Consideraciones de monitoreo. • Consideraciones de disponibilidad y backup. • Resultados de pruebas. 2. Apoyar a la DIAN en la definición del plan de transición de los servicios a un nuevo Contratista así: • Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de transición. • Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del contratista. 3. Entregar los siguientes productos a la DIAN como entregables de esta etapa, para su revisión y aprobación: • Insumos e información requerida para desarrollar el proceso de migración. • Actas de entrega de los datos a migrar. 4. Eliminar de forma permanente la totalidad de la información de la DIAN después de finalizar el proceso entrega de los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración. El procedimiento de eliminación de datos debe ser ejecutado a bajo nivel y garantizar que no es posible la recuperación de datos con herramientas especializadas. Este proceso debe ser adelantado solo con aprobación previa y escrita del supervisor del contrato.

3.7	Alcance Mesa de Servicios	La Mesa de servicios es el punto único de contacto para la atención y orientación de los usuarios internos de la DIAN y se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes, requerimientos, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de una misma herramienta certificada ITIL en todos los procesos requeridos. Las herramientas que cumplen este fin están orientadas a las siguientes actividades: a) Manejo de incidentes, b) Generación de una base de datos de conocimiento, c) Manejo de problemas, d) Control y gestión de cambios, e) Medición de niveles de servicio y operación, f) Desktop Management, g) Gestión de configuración, h) Gestión de activos, i) Autenticación con los usuarios de la DIAN, j) Alertas de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación, k) Atención a requerimientos, entre otros, de acuerdo con las necesidades de la DIAN.

3.8	Monitoreo del servicio	Implementar y mantener las herramientas necesarias para realizar el monitoreo integral de la operación y la supervisión permanente de las condiciones de funcionamiento, desempeño y disponibilidad de los servicios, componentes, equipos y demás elementos comprendidos en el alcance del contrato. La Entidad cuenta con software debidamente licenciado para el análisis de datos y la visualización interactiva de información. En caso de que el Contratista proponga utilizar herramientas diferentes a las disponibles en la Entidad, deberá presentar al supervisor del contrato para su revisión y aprobación **copia del documento que acredite el licenciamiento vigente de dichas herramientas a nombre del Contratista**, en el cual se identifique, como mínimo, el tipo de licencia, su vigencia y la cantidad de licencias disponibles para su utilización durante toda la ejecución del contrato. Los costos asociados a su adquisición, licenciamiento, configuración, implementación, mantenimiento y demás conceptos necesarios para su operación estarán a cargo del Contratista y no generarán costos adicionales para la DIAN. Para el seguimiento y medición de los niveles de servicio y de la operación, el Contratista deberá implementar un tablero de control con interfaz gráfica, que permita visualizar de manera consolidada los indicadores clave de desempeño (KPIs), las tendencias y el estado de cumplimiento de los niveles de servicio. El tablero deberá incorporar mecanismos de alerta que permitan identificar oportunamente desviaciones, incumplimientos o situaciones que puedan afectar la eficiencia, eficacia, continuidad o disponibilidad de la operación, facilitando la toma de decisiones por parte de la DIAN. El diseño, desarrollo, configuración, implementación y puesta en operación del tablero de control requerido será responsabilidad del Contratista y deberá realizarse sin costo adicional para la DIAN. Este deberá encontrarse implementado y disponible para su validación y aprobación por parte del supervisor del contrato dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la suscripción del Acta de Inicio. NOTA: Una vez aprobado el tablero de control, durante la ejecución del servicio la DIAN a través del supervisor del contrato podrá solicitar al Contratista la realización de ajustes, modificaciones, mejoras o nuevas parametrizaciones, incluyendo la incorporación, modificación o eliminación de indicadores, métricas, filtros, visualizaciones y mecanismos de alerta, cuando estos sean necesarios para fortalecer el seguimiento y control de la operación. Estas actividades deberán ser atendidas por el Contratista sin generar costos adicionales para la DIAN.

3.9 Infraestructura	La DIAN pondrá a disposición para el personal que preste sus servicios en las instalaciones de la Entidad, el puesto de trabajo y la infraestructura básica requerida para el desarrollo de sus funciones, incluyendo, entre otros, los siguientes elementos: • Cuenta de dominio institucional. • Cuenta de correo electrónico institucional, cuando aplique. • Punto de red. • Puntos eléctricos regulados. • Escritorio. • Silla y demás mobiliario necesario. No obstante, **no serán suministrados por la DIAN** los equipos de cómputo, diademas ni cualquier otro elemento tecnológico requerido para la ejecución del contrato, los cuales deberán ser provistos por el contratista. El contratista deberá disponer de cuentas de correo electrónico corporativas de su propio dominio para la comunicación formal con el personal asignado al proyecto y con la supervisión del contrato, sin perjuicio del uso de las cuentas institucionales que la DIAN asigne cuando resulte necesario para la ejecución de las actividades. En todo caso, el contratista será responsable de implementar y mantener las medidas de contingencia, continuidad del negocio y seguridad de la información necesarias para garantizar la disponibilidad, continuidad y correcta prestación de los servicios contratados, ante cualquier eventualidad que pueda afectar su operación. Así mismo, el contratista deberá disponer de la logística, el talento humano y los medios técnicos necesarios para la atención en sitio de aquellos requerimientos que no puedan ser resueltos en el primer nivel de contacto, garantizando su gestión dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos y procurando el menor tiempo posible de atención y restablecimiento del servicio

3.10 Equipos para personal del contratista.	El contratista deberá aprovisionar a su personal con los elementos necesarios tales como: computador, diademas, herramientas de mano, limpiadores y discos portables, el contratista debe tener en cuenta las características mínimas de los computadores: • Procesador: Core i5 Gen 12 • Memoria RAM: 16 Gb • Disco Duro: 512 Gb • Sistema operativo: Windows 11 Professional • Antivirus instalado y actualizado. El contratista deberá garantizar que el software cuente con las correspondientes licencias de uso, debidamente vigentes y expedidas a su nombre o con la autorización legal que habilite su utilización. Así mismo, deberá presentar al supervisor del contrato la documentación soporte que acredite la titularidad, alcance y vigencia de dichas licencias para su validación. Para la vinculación de los equipos debe cumplirse el procedimiento de conexión de equipos de terceros.
3.11 Identificación del personal	Suministrar a cada uno de sus colaboradores un carné de identificación que permita su identificación dentro de las instalaciones de la Entidad, el cual deberá contener, como mínimo, la información básica del Contratista, el nombre del trabajador y el tipo y número de documento de identificación. El personal del Contratista que preste sus servicios en las instalaciones de la Entidad **deberá utilizar una prenda distintiva que permita identificar visualmente al Contratista al que pertenece**, especialmente durante la ejecución de actividades de soporte técnico, atención en sitio, mantenimiento o aquellas que impliquen interacción directa con los usuarios.
3.12 Variaciones en la carga de trabajo	La cantidad de equipos, usuarios, sedes y demás elementos objeto de atención podrá presentar variaciones durante la ejecución del contrato. En consecuencia, el Contratista deberá contar con la capacidad operativa necesaria para absorber las variaciones en las **cargas de trabajo derivadas del incremento en la cantidad de usuarios, equipos o demás elementos objeto de atención**, de acuerdo con las condiciones y alcance establecidos en el contrato, sin que ello implique ajuste de las condiciones económicas pactadas.

<table>
<tr>
<td>3.13 Herramienta de ITSM</td>
<td>Para la operación de mesa de servicios, la DIAN cuenta con la herramienta de ITSM Aranda, la cual cuenta con licenciamiento a perpetuidad para las soluciones que se relacionan en la siguiente tabla:
<table>
<tr><th>SOLUCIÓN</th><th>PRODUCTO</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Device Management</td><td>Aranda Asset Management</td><td>Gestión de activos basado en Agentes</td></tr>
<tr><td>Aranda Software Metrix</td><td>Gestión de uso de software</td></tr>
<tr><td>Aranda Software Delivery</td><td>Distribución de software</td></tr>
<tr><td>Aranda Power Management</td><td>Gestión del consumo de energía</td></tr>
<tr><td rowspan="4">IT Services</td><td>Aranda Service Desk</td><td>Gestión de servicios de TI</td></tr>
<tr><td>Aranda CMDB</td><td>Base de datos de Gestión de configuraciones</td></tr>
<tr><td>Aranda Self Service</td><td>Gestión del conocimiento</td></tr>
<tr><td>Aranda Virtual Support</td><td>Control remoto de equipos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Reporting Services</td><td>Aranda Query Manager</td><td>Reportes de productos Aranda</td></tr>
<tr><td>Aranda DashBoard</td><td>Tablero de control de Indicadores claves de Rendimiento</td></tr>
<tr><td>Security Management</td><td>Aranda 360</td><td>Suite de seguridad para protección de información a nivel de estaciones de usuario final</td></tr>
</table>
Este software debe estar a cargo del personal especializado en la herramienta que se encargará de su administración y gestión. Dicho personal está indicado en el Anexo Perfiles Mesa de Servicios.

Esta herramienta podrá eventualmente ser reemplazada o funcionar en paralelo con otras herramientas de ITSM de acuerdo con las necesidades de la DIAN y debidamente avaladas y revisadas por el supervisor del contrato.</td>
</tr>
</table>

3.14	Equipos de respaldo	El Contratista deberá disponer, durante toda la ejecución del contrato, de equipos de respaldo **(backup)** para su asignación inmediata cuando un equipo de la Entidad se encuentre fuera de servicio por daño, en mantenimiento correctivo o en espera de la llegada e instalación del repuesto requerido. Los equipos de respaldo deberán contar con características técnicas similares o superiores a las del equipo reemplazado de acuerdo con el **Anexo Equipos de respaldo requerimientos mínimos** y deberán ser instalados de manera temporal e inmediata, con el fin de garantizar la continuidad de la operación, reducir los tiempos de solución de las fallas y evitar afectaciones en la prestación de los servicios de la DIAN por indisponibilidad de equipos de cómputo. Los equipos de respaldo necesariamente no deberán ser nuevos; sin embargo, deberán encontrarse en óptimas condiciones de funcionamiento, cumplir con las especificaciones técnicas requeridas y garantizar un nivel de desempeño igual o superior al del equipo sustituido. La Entidad no dispone de espacios destinados al almacenamiento permanente de los equipos de respaldo; por tanto, el almacenamiento, custodia, transporte, distribución y administración logística de estos equipos serán responsabilidad exclusiva del Contratista, sin que ello genere costos adicionales para la DIAN. El tipo de equipos de respaldo, la cantidad mínima requerida y su distribución geográfica se encuentran definidos en el **Anexo Cantidad y distribución de equipos de respaldo**. **Nota:** En relación con la seguridad y custodia de los equipos, todo equipo de respaldo que sea instalado temporalmente en las instalaciones de la Entidad estará sujeto a las mismas condiciones de seguridad aplicables a los demás bienes ubicados al interior de la DIAN. No obstante, debido a las particularidades de cada seccional en cuanto a disponibilidad de espacios físicos, la Entidad no garantiza un área específica para el almacenamiento de estos equipos. Sin perjuicio de lo anterior, las sedes cuentan con medidas de seguridad institucionales, tales como vigilancia privada y, en algunas de ellas, sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).

3.15	Horario de atención a la DIAN	Poner a disposición de la DIAN un esquema de atención que debe funcionar en el horario de lunes a viernes de 7 am – 6 pm. y los sábados de 8 am a 12 m. Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios establecidos, estos se informarán con 3 días calendario de anticipación al contratista. El contratista deberá garantizar la prestación continua e ininterrumpida del servicio durante los horarios definidos por la UAE-DIAN, independientemente de la distribución de turnos y de su esquema de organización del personal que implemente para la ejecución del contrato. Todas las ausencias deben quedar registradas en el módulo de control de agentes que hace parte del software ITSM, el cual debe ser provisto por el Contratista en caso de que la DIAN no lo disponga. ~~El horario de prestación de servicio se acordará con el Contratista~~
3.16	Canales de comunicación	Los canales de atención de la Mesa de Servicios provistos por la DIAN, y que deberán ser utilizados por el personal asignado al proyecto para la recepción y gestión de los requerimientos de los usuarios, son los siguientes: • Canal telefónico (línea local y extensiones telefónicas). • Portal web. • Correo electrónico. Los agentes asignados al Centro de Contacto de la Mesa de Servicios serán responsables de la recepción, registro, clasificación y categorización de los casos en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios (ITSM), así como de la prestación del soporte de primer nivel, de conformidad con los procedimientos establecidos por la DIAN. Durante la ejecución del contrato, la DIAN podrá implementar o habilitar canales adicionales de atención y autogestión, tales como chatbots, portal de autoservicio, aplicaciones móviles, mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp u otras plataformas equivalentes) o cualquier otro medio tecnológico que facilite la interacción con los usuarios. El contratista deberá adoptar y utilizar dichos canales cuando sean habilitados por la Entidad, sin que ello implique costos adicionales para la DIAN.

3.17	Sistema de gestión de aprendizaje	Configurar, parametrizar y poner en operación las funcionalidades de gestión del conocimiento de la herramienta ITSM, de manera que la DIAN pueda publicar, administrar y divulgar información relacionada con la gestión de servicios TIC, procedimientos operativos y temas misionales de la Entidad. La solución deberá permitir a los agentes realizar búsquedas ágiles y eficientes mediante palabras clave, categorías, etiquetas, códigos o identificadores asociados a los contenidos, facilitando la consulta, recuperación y reutilización de la información para la atención de solicitudes, incidentes y requerimientos de los usuarios.
3.18	Plan de continuidad del negocio – BCP y Plan de Recuperación ante Desastres - DRP.	Entregar al supervisor del contrato el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato para la prestación de los servicios de Mesa de Servicio. Presentar, socializar y ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Servicio. El Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el Contratista durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. La DIAN puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP ejecutado.

3.19 Reportes	Generar y entregar los reportes necesarios para el seguimiento y control del servicio, incluyendo como mínimo: • Informes de ejecución del contrato (semanal, quincenal y mensual) • Reportes de gestión de incidentes y requerimientos, incluyendo su categorización y cumplimiento de ANS • Indicadores de gestión de la base de conocimiento • Inventario de hardware y software • Resultados de encuestas de satisfacción y acciones de mejora • Bitácora de cambios de equipos y repuestos con sus respectivas actas • Planes de mejoramiento continuo • Informe de novedades del servicio • Hoja de vida actualizada de los equipos de cómputo. La DIAN podrá solicitar reportes adicionales, siempre que: • Estén relacionados con el alcance del contrato • No impliquen desarrollos estructurales adicionales La cantidad de reportes adicionales no podrá exceder tres (3) por periodo de evaluación, si se excede la cantidad se dará priorización en la entrega previamente acordado con el supervisor del contrato. Los reportes adicionales no serán objeto de penalización en su primera entrega. A partir de la segunda entrega, aplicarán los ANS correspondientes de acuerdo con la periodicidad definida. El Contratista deberá garantizar el acceso y/o descarga de la información generada durante la operación del servicio, incluyendo los datos de atención y tipificación registrados en la herramienta ITSM.

3.20	Zonas de prestación del servicio	Dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios, la entrega de los servicios de Mesa de Servicios de TI se realiza conforme a las sedes indicadas en el **Anexo Sedes y Direcciones DIAN.** Las direcciones de sedes y puntos de atención podrán cambiar durante el plazo de ejecución del contrato, también con posibilidad de incrementar o disminuir en número. Se debe asegurar que la atención se mantenga en estos nuevos puntos sin que ello genere ningún cobro directo o indirecto para la DIAN, ni pueda ser trasladado, reconocido o compensado posteriormente bajo ningún concepto.
3.21	Acuerdos de Niveles de Servicio ANS	Con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, se establecen los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los cuales permitirán medir y evaluar el desempeño del Contratista en la operación de la Mesa de Servicios de TI y demás componentes del contrato. Los indicadores, metas, fórmulas de cálculo, mecanismos de medición, periodicidad de evaluación y penalidades se encuentran definidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio** La medición de los ANS se realizará de forma mensual, con base en la información registrada en la herramienta ITSM, los reportes operativos y los informes de gestión del Contratista. Para tal efecto, el Contratista deberá garantizar la disponibilidad, trazabilidad y calidad de la información requerida. Durante la ejecución del contrato, los ANS podrán ser revisados, ajustados o complementados de común acuerdo entre las partes Así mismo, la DIAN podrá incorporar nuevos indicadores o ajustar los existentes para fortalecer el seguimiento del servicio

4 SERVICIOS

4.1 Talento Humano	
4.1.1 Alcance	Garantizar, durante toda la ejecución del contrato, la disponibilidad de personal suficiente, idóneo y debidamente calificado para la prestación de los servicios objeto del contrato, asegurando el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). El personal asignado deberá cumplir con los perfiles, competencias, formación académica, experiencia y certificaciones requeridas para cada rol, conforme a lo establecido en el **Anexo de Perfiles Mesa de Servicio.** Garantizar el cumplimiento integral de los requisitos definidos para cada perfil durante toda la vigencia del contrato.

4.1.2	Gestión del talento humano	PRESENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DEL PERSONAL Una vez suscrita el **Acta de Inicio**, y antes del inicio de la operación, el Contratista deberá entregar al supervisor del contrato un **listado completo del personal asignado**, incluyendo, las hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento de los perfiles definidos en el **Anexo Perfiles Mesa de Servicio.** VERIFICACIÓN Y CONTROL DEL PERSONAL El personal asignado deberá cumplir durante toda la ejecución del contrato con los perfiles definidos en el **Anexo Perfiles Mesa de Servicio.** El supervisor del contrato podrá solicitar el reemplazo de algún miembro del equipo, previo informe del supervisor del contrato, cuando se presenten las siguientes situaciones: • Incumplimiento de los requisitos técnicos o del perfil. • Desempeño insatisfactorio, evidenciado a través de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), indicadores de gestión, evaluaciones periódicas o reportes de supervisión. • Problemas de comportamiento. • Incumplimiento de las obligaciones contractuales, incluyendo las relacionadas con disponibilidad, dedicación o confidencialidad. • Incumplimiento de procedimientos, metodologías o lineamientos del servicio. • Cualquier otra situación objetiva que impacte negativamente la calidad, continuidad u oportunidad del servicio. El CONTRATISTA deberá efectuar dicho reemplazo dentro del plazo establecido por el supervisor del contrato, sin que ello implique modificación del valor del contrato ni afectación del cronograma general.

4.1.3	Estudio de seguridad	El Contratista será responsable de verificar que cada candidato propuesto para la ejecución del contrato dentro del servicio de “Talento humano” cumpla integralmente con los requisitos definidos para el respectivo perfil, incluyendo formación académica, experiencia, certificaciones y demás requisitos exigidos, así como de validar la autenticidad y suficiencia de los soportes documentales correspondientes. **Esta verificación será responsabilidad del Contratista y no sustituye el estudio de seguridad requerido en el presente apartado.** Una vez suscrita el **Acta de Inicio**, y antes del inicio labores de cualquier persona que sea vinculada o asignada a la ejecución del contrato, el Contratista deberá realizar un estudio de seguridad integral, a través de una persona jurídica especializada, independiente del Contratista, con experiencia e idoneidad demostrable en la realización de estudios de seguridad y verificación de personal. El estudio de seguridad deberá realizarse dentro del tiempo previsto para el aprovisionamiento del personal, de conformidad con los plazos establecidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio**, y sus resultados y soportes deberán ser entregados al **supervisor del contrato antes del inicio de labores del respectivo personal**. La entrega de los resultados y soportes del estudio de seguridad constituirá un requisito previo para la autorización del ingreso y/o inicio de actividades del personal correspondiente. El estudio de seguridad deberá comprender, como mínimo, las siguientes verificaciones para **la totalidad del personal que sea asignado a la ejecución del contrato**: • **Verificación de antecedentes:** consulta y validación de los antecedentes y registros disponibles ante las autoridades y fuentes oficiales competentes, incluyendo antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales y policiales. • **Validación de identidad:** verificación del documento de identificación, datos personales y demás información necesaria para confirmar la identidad del candidato. • **Estudio académico y laboral:** verificación de los títulos, estudios, certificaciones, experiencia y trayectoria laboral informados por el candidato, mediante la validación con las respectivas instituciones educativas, empresas o entidades. • **Visita domiciliaria:** realización de visita domiciliaria por personal especializado, con el propósito de efectuar la verificación correspondiente sobre el entorno familiar, condiciones de vida y zona de residencia del candidato. Todos los costos asociados con la selección, realización de los estudios de

	seguridad, consultas, verificaciones, visitas domiciliarias, elaboración de informes y demás actividades relacionadas serán asumidos íntegramente por el Contratista y se entenderán incluidos dentro de los valores del contrato, sin que haya lugar al reconocimiento de costos adicionales por parte de la Entidad.

4.1.4	Reemplazos y ausentismos	El Contratista deberá prever y gestionar oportunamente las situaciones administrativas que puedan afectar la disponibilidad del personal asignado al servicio, tales como vacaciones, incapacidades, licencias, retiros, ausencias temporales o cualquier otra circunstancia que impida la prestación continua del servicio. Cuando se trate de situaciones previsibles, el Contratista deberá informar al supervisor del contrato con una antelación mínima de cinco (5) días calendario a la fecha en que se produzca la ausencia o novedad**.** En estos casos, deberá presentar al supervisor, dentro del mismo término, la hoja de vida y los documentos soporte del recurso propuesto para su reemplazo, con el fin de que se verifique el cumplimiento de las condiciones de perfil, formación académica, experiencia y certificaciones exigidas para el rol correspondiente, de conformidad con lo establecido en el **Anexo Perfiles Mesa de Servicio**. Para las situaciones imprevisibles que no permitan cumplir dicho plazo, el Contratista deberá informar al supervisor tan pronto tenga conocimiento de la novedad y gestionar de manera inmediata el reemplazo correspondiente, garantizando en todo caso la continuidad de la operación. El reemplazo deberá realizarse de manera oportuna, asegurando que **no se afecte la continuidad del servicio ni el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** establecidos en el contrato. La aplicación de los ANS por ausencia de recurso no exime al Contratista de su obligación de garantizar la prestación continua del servicio ni sustituye la obligación de realizar el reemplazo correspondiente. El Contratista deberá contar durante toda la ejecución del contrato con un **mecanismo de gestión de respaldo de personal**, que le permita atender de manera inmediata las contingencias relacionadas con la disponibilidad de los recursos asignados al servicio. Para las situaciones administrativas programadas se debe hacer un empalme con tres días de anticipación para no afectar la continuidad del servicio.; El Contratista deberá informar al supervisor del contrato sobre el reemplazo propuesto y presentar los soportes que acrediten el cumplimiento del perfil requerido, en los términos definidos en el presente documento. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento del perfil del recurso propuesto y solicita su cambio en caso de que no cumpla

	con los requisitos exigidos. Los reemplazos o sustituciones de personal deberán realizarse sin generar costos adicionales para la DIAN.

4.1.5 Entrenamiento	El contratista deberá realizar capacitaciones periódicas al personal vinculado a la operación, orientadas al fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio a los usuarios de la DIAN, así como al adecuado conocimiento de los procesos, herramientas, procedimientos, lineamientos operativos y buenas prácticas aplicables a la prestación del servicio. Las capacitaciones deberán desarrollarse con una dedicación mínima de **dos (2) horas quincenales**, y podrán realizarse de manera presencial o virtual. El contratista deberá garantizar la participación del personal asignado al servicio y mantener los registros y evidencias correspondientes de las capacitaciones realizadas, tales como listas de asistencia, material utilizado y temáticas abordadas, los cuales podrán ser solicitados por la DIAN en cualquier momento durante la ejecución del contrato. En caso de vinculación de nuevo personal a la operación, el contratista deberá garantizar que este reciba las capacitaciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones antes de iniciar la prestación del servicio o dentro del plazo que establezca la DIAN. La DIAN podrá solicitar la realización de capacitaciones adicionales cuando se identifiquen oportunidades de mejora en la prestación del servicio o cambios en los procedimientos o herramientas utilizadas. Los costos asociados a las capacitaciones deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista, sin que ello genere ningún cobro directo o indirecto para la DIAN, ni pueda ser trasladado, reconocido o compensado posteriormente bajo ningún concepto.

4.1.6	Reajuste anual de los valores del talento humano.	Los valores correspondientes al talento humano requerido para la ejecución del contrato serán reajustados anualmente en un porcentaje equivalente a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE para los doce (12) meses anteriores al momento en que se cumpla cada período anual de ejecución. El primer reajuste tendrá lugar una vez cumplido el primer (1) año de ejecución del contrato y se aplicará únicamente a partir del primer mes completo siguiente a la fecha de cumplimiento de dicho período. En ningún caso se reconocerá el reajuste de manera proporcional por días o fracciones de mes. Para los períodos anuales siguientes, el mismo criterio será aplicado sucesivamente, de manera que cada reajuste se reconocerá exclusivamente sobre meses completos de ejecución posteriores al cumplimiento del respectivo período anual.

4.2	Soporte a Ciudades Lejanas – Jornada Completa a Todo Costo	
4.2.1	Alcance del servicio	El servicio comprende el soporte presencial en ciudades lejanas, incluyendo todos los costos asociados al desplazamiento y a la estadía del personal asignado. El Contratista deberá garantizar: **Transporte:** Servicio de transporte nacional para los Agentes, ida y regreso, hasta el punto de destino final, cuando la DIAN así lo requiera. **Alimentación:** Alimentación completa por Agente durante la jornada, compuesta por: Un (1) desayuno Dos (2) refrigerios (mañana y tarde) Un (1) almuerzo Una (1) cena **Alojamiento:** Alojamiento por Agente por una (1) noche en las zonas de prestación del servicio, si se requiere, según la necesidad derivada de la jornada y las labores a realizar. Los costos asociados deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista, sin que ello genere ningún cobro directo o indirecto para la DIAN, ni pueda ser trasladado, reconocido o compensado posteriormente bajo ningún concepto.
4.2.2	Ubicaciones de prestación del servicio	Las ubicaciones de prestación del servicio son: • San José del Guaviare • Puerto Carreño • Puerto Inírida **Frecuencia:** Hasta dos (2) visitas por sitio por mes. **Asociación a casos:** Cada visita deberá estar asociada a uno o más casos registrados y aprobados en la herramienta de Mesa de Servicios, de acuerdo con los procedimientos definidos para la gestión de incidentes y requerimientos y contar con un acta de servicio firmada por las partes. **Coordinación:** La programación de cada visita deberá ser informada y/o aprobada previamente por la supervisión del contrato
4.2.3	Personal	El personal asignado para esta labor **no podrá ser el mismo** que presta los servicios de soporte de la Mesa de Servicios ni los agentes en sitio. Deberá contar con la experiencia e idoneidad suficientes para ejecutar, como mínimo, las actividades definidas en la sección **Descripción de actividades a realizar**.

4.3	Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos:	
4.3.1	Alcance del servicio	El servicio consiste en la realización de mantenimientos preventivos programados y realizados en sitio a PCs de escritorio, estaciones de trabajo (workstations), portátiles, tabletas, impresoras, pantallas inteligentes y demás equipos tecnológicos propiedad de la DIAN, mediante visitas periódicas efectuadas por personal técnico adicional al destinado para la operación de la mesa de servicios y agentes en sitio. Estos mantenimientos deben realizarse conforme a las características técnicas de los equipos tecnológicos de la DIAN. **Nota:** Para aquellos equipos que requieran mantenimiento preventivo en horarios diferentes a los establecidos, la DIAN y el Contratista podrán acordar fechas y horarios alternos sin generar costos adicionales.
4.3.2	Cantidad de mantenimientos preventivos por equipo.	Dos (2) mantenimientos preventivos por equipo durante la ejecución del contrato, el primero en el año 2027 y el segundo en el año 2028. conforme cronograma de actividades definido y aprobado por el supervisor del contrato. El **Anexo Línea Base Mantenimiento Preventivo** constituye información de referencia respecto de los recursos tecnológicos objeto de mantenimiento preventivo para cada vigencia. La DIAN podrá incluir o retirar equipos de dicha línea base conforme a los movimientos de inventario propios de la DIAN, sin que ello implique modificación del valor anual asignado para mantenimientos preventivos.
4.3.3	Plazo de ejecución de los mantenimientos	El contratista deberá ejecutar la totalidad de las actividades de mantenimiento preventivo contempladas en el presente proceso dentro de un plazo máximo estimado de un (1) mes calendario, contado a partir de la fecha de inicio definida en el cronograma definido por las partes. Durante este período, el contratista deberá garantizar la disponibilidad de los recursos técnicos, logísticos y humanos necesarios para cumplir con el cronograma establecido y asegurar la cobertura de la totalidad de los equipos objeto de mantenimiento. No obstante, dicho plazo podrá ser ampliado por el supervisor del contrato cuando existan circunstancias debidamente justificadas que afecten la ejecución normal de las actividades programadas, tales como restricciones de acceso a las sedes, indisponibilidad de los equipos, situaciones operativas de la Entidad o cualquier otra causa que, a juicio de la supervisión, amerite la extensión del término inicialmente previsto. La ampliación deberá constar por escrito y contar con la correspondiente justificación técnica.

4.3.4	Personal que presta el servicio	La campaña de mantenimiento preventivo **será** ejecutada por el Contratista, previa coordinación de fechas con el supervisor del contrato. Esta actividad deberá finalizar **al menos un (1) mes antes** de la terminación del contrato, para permitir reintervenciones cuando corresponda. El personal asignado para esta labor **no podrá ser el mismo** que presta los servicios de soporte de la Mesa de Servicios ni los agentes en sitio. Deberá contar con la experiencia e idoneidad suficientes para ejecutar, como mínimo, las actividades definidas en la sección **Descripción de actividades a realizar**.
4.3.5	Descripción de actividades a realizar	El mantenimiento preventivo tiene como objetivo reducir la ocurrencia de fallas, optimizar el rendimiento de los equipos y prolongar su vida útil. Como mínimo, el Contratista deberá ejecutar las siguientes actividades: Mantenimiento del sistema: • Eliminación de archivos temporales generados por el sistema operativo, aplicaciones y navegación web. • Reparación de archivos del sistema operativo y del software autorizado por la DIAN. • Desinstalación de programas no autorizados, obsoletos o que afecten el rendimiento. • Optimización y desfragmentación de las unidades de almacenamiento, según corresponda. • Verificación del estado del disco duro mediante herramientas de diagnóstico. • Ejecución de pruebas de diagnóstico general del hardware y del software para identificar alertas o fallas potenciales Mantenimiento de limpieza (hardware): • Limpieza interna y externa del equipo mediante soplado y otros procedimientos permitidos por el fabricante. • Aplicación de espuma especial o productos aprobados para limpieza de dispositivos electrónicos. • Retiro de polvo acumulado en ventiladores, rejillas, tarjetas internas y puntos críticos que afecten la ventilación y el desempeño.

4.3.6	Labores adicionales	Otras labores adicionales: • Verificación previa, por parte de la Mesa de Servicios, de que el usuario haya realizado copia de seguridad de su información o que esta se encuentre almacenada en los repositorios en la nube autorizados. • Toma de un pantallazo o captura de pantalla previa donde se evidencie la configuración básica del equipo (memoria, procesador, capacidad y estado del disco, versión del sistema operativo, entre otros). • Realización de una verificación posterior, incluyendo una nueva captura de pantalla que permita validar que la configuración del equipo coincide con la revisión previa y que no se produjo alteración alguna durante el mantenimiento. • Registro detallado del mantenimiento preventivo en la herramienta de Mesa de Servicios, dejando evidencia de las actividades realizadas. • Actualización del inventario de equipos en el software de Mesa de Servicios (usuario asignado, seriales, componentes, sistema operativo, aplicaciones instaladas, etc.). • Emisión de recomendaciones técnicas sobre mejoras o actualizaciones de hardware y software que puedan extender la vida útil del equipo. • Escalamiento inmediato, mediante el software de Mesa de Servicios, de cualquier requerimiento de mantenimiento correctivo detectado durante la intervención.
4.3.7	Reintervenciones	El supervisor del contrato permitirá realizar una reintervención de mantenimiento preventivo (tanto de software como de hardware) a los equipos atendidos, dentro del mes siguiente a la fecha en que se efectuó el mantenimiento preventivo inicial. Las reintervenciones procederán únicamente previo reporte de falla por parte del usuario o de la Mesa de Servicios. Los costos asociados a las reintervenciones deberán ser asumidos en su totalidad por el contratista, sin que ello genere ningún cobro directo o indirecto para la DIAN, ni pueda ser trasladado, reconocido o compensado posteriormente bajo ningún concepto. Para esta actividad aplican los niveles de servicio definidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio**.

4.3.8	Horarios de prestación del servicio	Servicio disponible seis (6) días a la semana, de lunes a viernes, entre las 8 a. m. a 5 p. m. y los sábados de 8 a. m. a 12 m.
4.3.9	Nivel de Servicio	Para esta actividad aplican los niveles de servicio definidos en el **Anexo ANS Mesa de Servicio**.
4.3.10	Esquema de Pago y Ejecución del Presupuesto de Mantenimientos Preventivos	Para la ejecución y pago de los mantenimientos preventivos se dispondrá de un presupuesto anual de carácter global, cuya ejecución se efectuará de manera progresiva conforme al valor de los mantenimientos preventivos efectivamente realizados, recibidos a satisfacción y autorizados por el supervisor del contrato durante cada vigencia. En consecuencia, los pagos se realizarán únicamente hasta concurrencia del presupuesto asignado y en función de las necesidades reales de mantenimiento atendidas. Los recursos aprobados para cada vigencia no serán acumulables ni podrán trasladarse a vigencias posteriores. Los valores unitarios de los mantenimientos preventivos permanecerán fijos durante toda la vigencia del contrato y no estarán sujetos a ajustes por IPC, incrementos ni actualizaciones de ningún tipo. Por lo anterior, la DIAN no garantiza la ejecución de una cantidad mínima de mantenimientos ni la atención de la totalidad de los equipos relacionados en la línea base de referencia, dado que la ejecución contractual dependerá de las necesidades operativas de la Entidad y del consumo efectivo del presupuesto disponible. NOTA: La DIAN no se obliga a ejecutar ni a consumir la totalidad de los recursos asignados para mantenimientos preventivos.

4.4 Servicio de Atención 24/7	
4.4.1 Alcance	El Contratista deberá garantizar la prestación de un **servicio de atención ininterrumpida (24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos festivos)** mediante Agentes de Nivel 1, responsables de brindar soporte inicial y resolver los incidentes y requerimientos catalogados dentro de su nivel de competencia.
4.4.2 Características	El servicio deberá contemplar, como mínimo, las siguientes características: • **Atención permanente** a través de los canales definidos por la DIAN • **Recepción, registro y clasificación** de incidentes, requerimientos y solicitudes en la herramienta oficial de Mesa de Servicios. • **Resolución de incidentes de primer nivel**, siguiendo los procedimientos, guías y bases de conocimiento autorizadas por la DIAN. • **Escalamiento oportuno** a niveles superiores o grupos especializados, conforme a los ANS establecidos en el contrato. • **Monitoreo continuo del estado de los tickets** hasta su cierre, garantizando comunicación efectiva con el usuario. • **Registro completo y actualizado** de todas las atenciones, incluidos tiempos, diagnósticos, acciones realizadas y evidencias necesarias. • **Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** establecidos en el Anexo correspondiente. El Contratista deberá disponer del personal suficiente y competente, con experiencia comprobada en soporte de primer nivel, habilidades de servicio al usuario y conocimientos básicos de las plataformas y herramientas tecnológicas empleadas por la DIAN. Asimismo, deberá asegurar la redundancia operativa que permita la continuidad del servicio sin interrupciones ante contingencias técnicas o de personal.

4.4.3 Personal	Será responsabilidad exclusiva del Contratista definir, calcular y garantizar el número de personas requeridas, así como el esquema de turnos necesario, para asegurar la continuidad del servicio 7x24, incluyendo la cobertura permanente del servicio, sin exceder los tiempos máximos de la jornada laboral, los descansos obligatorios y demás disposiciones legales aplicables. El Contratista deberá disponer permanentemente del personal que cumpla con los perfiles requeridos para la adecuada prestación del servicio 7x24 solicitado, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. El personal destinado a este servicio no puede ser el mismo que se encuentre vinculado a soporte en sitio de nivel 1.

4.5	**Bolsa de dinero para repuestos y elementos tecnológicos**	
4.5.1	Objeto y alcance	La bolsa de dinero se destina para la adquisición de repuestos, accesorios tecnológicos y elementos periféricos y para atender el crecimiento de las necesidades cambiantes en las diferentes líneas de servicio definidas como parte de la prestación del servicio al interior de la DIAN o para la implementación de planes de mejora o acciones correctivas durante la ejecución del contrato.
4.5.2	Calidad y garantía	Los repuestos, partes o accesorios suministrados deberán ser nuevos, originales, de primer uso y de calidad empresarial (grado corporativo), adecuados para operación en entornos de uso intensivo, garantizando niveles de confiabilidad, durabilidad y desempeño acordes con su utilización en ambientes institucionales. Así mismo, deberán contar con garantía del fabricante y estar acompañados del respectivo certificado o soporte que la acredite que se presentara al supervisor del contrato. La garantía aplicara a partir de la fecha de instalación del respectivo elemento y deberá cubrir defectos de fabricación, fallas de funcionamiento y cualquier condición que afecte su adecuado desempeño, obligando al Contratista a realizar su reparación o reemplazo sin costo adicional para la entidad. Excepcionalmente, se podrán admitir repuestos genéricos o remanufacturados, únicamente cuando los repuestos originales se encuentren descontinuados, situación que deberá ser debidamente acreditada mediante certificación del fabricante o de su representante autorizado. En todo caso, su utilización requerirá aprobación previa y expresa del supervisor del contrato, sin que ello genere costos adicionales para la entidad.
4.5.3	Referencias y condiciones	La lista de los repuestos o partes se encuentra disponible en el **Anexo Lista de Repuestos**. En este archivo se hace referencia a “Equipos en producción”, estos equipos (marcas y referencias) se encuentran listados en el **Anexo Línea Base Mantenimiento Preventivo**.

4.5.4	Disponibilidad de repuestos, ANS y criterios técnicos de reposición	Cuando se requiera la sustitución de repuestos o componentes que, debido a su disponibilidad en el mercado, sean de difícil consecución, el Contratista deberá presentar al Supervisor una certificación o comunicación formal emitida por el fabricante o distribuidor autorizado en la que se indique el tiempo estimado de entrega del repuesto requerido. Una vez presentada al supervisor del contrato y validada dicha certificación por parte del mismo, se suspenderá temporalmente la medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados al evento específico, únicamente durante el periodo correspondiente al tiempo de entrega del repuesto informado por el fabricante o distribuidor autorizado. La suspensión de la medición de los ANS aplicará exclusivamente para el caso particular debidamente soportado y no exime al Contratista de adoptar las acciones necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible. En caso de que el valor de un repuesto pueda igualar o superar el valor de adquirir un nuevo equipo con características técnicas iguales o superiores al equipo que está presentando la falla, el Contratista informara al supervisor del contrato quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.

4.5.5	Entrega, validación, requisitos legales	El Contratista deberá, en cada entrega, adjuntar en el **caso correspondiente registrado en la herramienta ITSM** los documentos que acrediten la **legal importación o procedencia de los elementos suministrados que no hayan sido fabricados en Colombia**. Para tal efecto, podrán aceptarse **soportes equivalentes que permitan acreditar su legal procedencia**, sin que dicha acreditación se limite exclusivamente a la presentación de la declaración de importación de cada elemento. Estos documentos deberán ser cargados **antes o al momento de realizar la entrega del elemento** y permanecer asociados al respectivo caso en la herramienta ITSM, para su consulta, verificación y seguimiento por parte del **supervisor del contrato o quien este designe**. El Contratista deberá garantizar que la documentación suministrada sea completa, vigente y corresponda al elemento objeto de la entrega. Todos los elementos entregados serán sometidos a una evaluación técnica en el sitio donde se realizará la reposición, dicha revisión técnica será realizada por el técnico de turno y/o el delegado de TI de la DIAN; y solo después de su aprobación por parte del supervisor del contrato se configurará, instalará y se legalizará el recibo a satisfacción de estos, la entrega física de los bienes no equivale al recibo a satisfacción por parte de la DIAN. Cada repuesto deberá acompañarse de todos los elementos necesarios para su correcta instalación. Los elementos remplazados y que, una vez finalizado el contrato, aún conservan la garantía, el Contratista deberá mantener la cobertura hasta la finalización de la garantía que aplique para cada elemento.

4.5.6	Reajuste de precios	Los precios unitarios de los repuestos serán reajustados anualmente en un porcentaje equivalente a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE para el año inmediatamente anterior al momento en que se cumpla cada período anual de ejecución. El primer reajuste tendrá lugar una vez cumplido el primer (1) año de ejecución del contrato y se aplicará únicamente a los repuestos suministrados a partir del primer mes completo siguiente a la fecha de cumplimiento de dicho período. En ningún caso se reconocerá el reajuste de manera proporcional por días o fracciones de mes. El reajuste se aplicará únicamente previa aprobación expresa de la supervisión y no tendrá efectos retroactivos. En consecuencia, no procederá reconocimiento alguno sobre los repuestos suministrados, facturados o valores causados con anterioridad a la fecha a partir de la cual sea aprobado y aplicable el reajuste. Revisión excepcional de precios De manera excepcional, cuando se presenten condiciones del mercado que generen variaciones significativas en el precio de uno o varios repuestos, derivadas, entre otras, de situaciones de escasez, desabastecimiento, discontinuidad de fabricación, restricciones en la cadena de suministro o circunstancias similares debidamente justificadas, el Contratista podrá solicitar la revisión del precio unitario del ítem correspondiente. La solicitud deberá estar sustentada con evidencia suficiente que permita acreditar la situación excepcional del mercado y será analizada por la supervisión mediante la comparación con precios de mercado vigentes y demás fuentes de información que considere pertinentes. La procedencia de la revisión estará sujeta a la validación y aprobación expresa de la supervisión y, de ser aprobada, aplicará únicamente respecto del repuesto objeto de la revisión, sin que ello implique modificación del valor total del contrato ni de la bolsa de recursos destinada para repuestos.

<table>
<tr>
<td>4.5.7 Presupuesto</td>
<td>El presupuesto asignado para la bolsa de recursos destinada a repuestos se relaciona en la siguiente tabla, teniendo en cuenta su distribución durante la vigencia del contrato. Se precisa que el valor proyectado no podrá ser modificado en ninguno de los periodos establecidos, incluido el valor del IVA cuando aplique.

En caso de que los recursos no sean ejecutados en un periodo determinado, estos se acumularán mes a mes dentro de la misma vigencia. No obstante, dichos recursos no podrán trasladarse entre vigencias.

Al cierre de cada vigencia, se procurará la identificación y atención de las necesidades de repuestos existentes, con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles, sin que ello implique la obligación de ejecutar la totalidad del presupuesto asignado.
<table>
<tr><td colspan="2">PROYECCIÓN BOLSA DE DINERO PARA REPUESTOS FINAL</td></tr>
<tr><td>2027 (12 MESES)</td><td>52 %</td></tr>
<tr><td>2028 (11.5 MESES)</td><td>48 %</td></tr>
<tr><td>TOTAL, PROYECCIÓN FINAL BOLSA REPUESTOS</td><td>Equivalente al dos por ciento 2% del valor total del presupuesto oficial.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

4.5.8	Procedimiento para la inclusión de nuevos elementos	Cuando se requiera la adquisición de **repuestos, accesorios tecnológicos o elementos periféricos** que no se encuentren contemplados en la lista de elementos definida en el contrato, o de elementos adicionales asociados a la prestación del servicio, se aplicará el siguiente procedimiento: **1. Solicitud de la DIAN** La DIAN solicitará al Contratista la presentación de una oferta económica (cotización) para atender la necesidad identificada, indicando la línea de servicio correspondiente y los detalles técnicos del requerimiento. **2. Presentación de la oferta** El Contratista deberá presentar la cotización formal del repuesto, accesorio o elemento solicitado. El valor aprobado para dicho elemento se mantendrá fijo durante la vigencia del contrato y no estará sujeto a reajustes, salvo lo dispuesto en las cláusulas generales de reajuste establecidas en el contrato cuando estas resulten aplicables. **3. Validación de precios de mercado** La DIAN elaborará una cotización de referencia con las mismas características técnicas, con el fin de validar que el valor presentado por el Contratista se encuentre alineado con los precios de mercado. **4. Definición del valor autorizado** Si la cotización del Contratista es inferior a la cotización de referencia de la DIAN, se autorizará la oferta presentada por el Contratista. Si la cotización del Contratista supera hasta en un veinte por ciento (20%) la cotización de referencia de la DIAN, se calculará el promedio de ambas cotizaciones. Dicho valor constituirá el precio techo para la adquisición, y el Contratista deberá presentar una nueva cotización ajustada a este valor, sin superarlo. Si la cotización del Contratista supera en más de un veinte por ciento (20%) la cotización de referencia de la DIAN, el precio techo será el valor definido en la cotización de la DIAN. **5. Entrega y facturación** Una vez autorizada la adquisición, el Contratista realizará la entrega del repuesto, accesorio o elemento solicitado. La facturación procederá únicamente a partir de la fecha en que se emita el recibido a satisfacción por parte de la DIAN. **6. Criterio de facturación** Los repuestos, accesorios o elementos adquiridos mediante la bolsa se

	facturarán únicamente por el valor efectivamente suministrado y recibido a satisfacción por la DIAN, con cargo a la disponibilidad de recursos de la bolsa correspondiente. Los elementos incorporados con posterioridad al inicio del contrato quedarán sujetos al mismo esquema y calendario de revisión de precios aplicable a los demás repuestos de la lista de referencia, tomando como fecha de referencia los periodos de revisión de reajuste de precios. En consecuencia, la incorporación de nuevos elementos no dará lugar a la creación de periodos individuales de revisión ni modificará las fechas establecidas para la actualización general de precios.
4.5.9 Estadísticas	Las estadísticas de Intervenciones Correctivas de los últimos 6 meses marzo – agosto 2026 se encuentran disponibles en el **Anexo Data Correctivo de Repuestos 6 Meses.** La relación de elementos que son susceptibles de ser adquiridos por la Bolsa de dinero de recursos y repuestos, se encuentran indicados en el **Anexo Lista de Repuestos**

5 CANTIDADES REQUERIDAS

Las cantidades requeridas para cada servicio se encuentran expresadas en el Anexo No. 13 cantidades de servicios requeridas.

CLIMACO ALBERTO LLAMAS CAAMANO
Subdirector Soluciones y Desarrollo

NELSON BERNAL TOVAR
Jefe Coordinación de Soporte Técnico al Usuario

Proyectó: Francisco Alfonso Naranjo – Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
Tufik Amrham Yurgaqui Zapata - Subdirección de Soluciones y Desarrollo
Carlos Andrés Sanchex López - Subdirección de Soluciones y Desarrollo