Clasificación del bien o servicio	80101600 Gerencia de Proyectos 81111800 Servicios de Sistemas Y Administración de Componentes de Sistemas. 81112200 Mantenimiento y Soporte de Software 81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador 81161700 Servicios de telecomunicaciones
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**SERVICIO INTEGRAL DE MESA DE SERVICIOS.**
Calidad	La Mesa de Servicios deberá garantizar la prestación continua y oportuna de los servicios de soporte tecnológico bajo un esquema de atención 24 horas al día, 7 días a la semana (7x24x365), de acuerdo con la malla de turnos definida para los agentes de primer nivel. Lo anterior, con el fin de asegurar la disponibilidad permanente de los canales de atención, la recepción y gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio, así como el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos por la Entidad. Asimismo, el servicio de soporte técnico en sitio deberá garantizar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de los equipos de Computo de cómputo y demás elementos tecnológicos de Usuario Final de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo aquellos que sean incorporados durante la ejecución contractual. Para tal efecto, el contratista deberá asegurar una atención eficaz, oportuna y con altos estándares de calidad, que permita minimizar los tiempos de indisponibilidad, optimizar la experiencia de los usuarios y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual manera, el contratista deberá administrar y ejecutar el componente de mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos, garantizando la disponibilidad de los componentes requeridos para la recuperación de los equipos de computo que no cuenten con garantía vigente, contribuyendo a prolongar su vida útil y a mantener la continuidad de los servicios tecnológicos. Toda actividad realizada en el marco de la Mesa de Servicios, el soporte técnico en sitio y la gestión de la bolsa de repuestos deberá registrarse, gestionarse y mantenerse actualizada en la herramienta ITSM dispuesta para la operación del servicio, garantizando la trazabilidad integral de los casos, la actualización de la información de activos tecnológicos y de la CMDB, la medición de los indicadores de desempeño y el cumplimiento de los ANS definidos por la Entidad, bajo un enfoque de calidad, control y mejora continua alineado con las mejores prácticas de ITIL 4 o superior.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Generalidades	1. La Fiscalía General de la Nación, requiere contratar el servicio de Mesa de Servicios para la atención de los usuarios de la Entidad, la cual se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes y requerimientos, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de la herramienta de gestión vigente de la Entidad (DEXON), desde el acta de inicio y hasta la salida a producción de la nueva herramienta ITSM el 1 de agosto de 2027, y a partir de esa fecha a través de la herramienta ITSM suministrada por el contratista conforme a la Ficha Técnica No. 3, gestionando las siguientes actividades: • Gestión de incidentes y requerimientos. • Gestión de la base de conocimiento • Gestión de problemas. • Control y gestión de cambios. • Gestión y medición de niveles de servicio y operación (tablero de control). • Gestión de configuración. • Gestión de activos. • Autenticación de los usuarios con el directorio activo de la Entidad. • Alertas y notificaciones de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación. • Gestión de requerimientos • Servicio de bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo para equipos de cómputo de propiedad de la Entidad, incluidos los que se adquieran durante la vigencia del contrato, que no cuenten con garantía vigente o cuya cobertura no ampare la falla, conforme a la Ficha Técnica No. 2, ubicados en cada una de las sedes en donde la Fiscalía General de la Nación hace presencia. La Fiscalía General de la Nación deberá contar con una Mesa de Servicios especializada para todos los usuarios de los Servicios de TI y aquellos que la Entidad requiera, quienes, de manera estandarizada, a través de los canales dispuestos podrán registrar sus solicitudes de servicio. La Mesa de Servicios se encargará de todo lo concerniente a la gestión de las solicitudes que los usuarios reporten, de los Equipos de cómputo y Elementos Tecnológicos de Usuario Final tecnológicos de propiedad de la entidad, en arrendamiento, en comodato y los que adquiera en la vigencia de la presente contratación, como cualquier incidente asociado a las herramientas informáticas que opera la entidad, utilizando la herramienta de gestión vigente según lo dispuesto en el numeral 1 de las presentes Generalidades. Hasta la salida a producción de la nueva herramienta ITSM, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se medirán en la herramienta DEXON y en la plataforma telefónica vigente; a partir del 1 de agosto de 2027 se medirán en la herramienta ITSM implementada por el

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	contratista, con acceso de consulta para la supervisión del contrato. El licenciamiento de la herramienta DEXON hasta el 31 de julio de 2027 se encuentra garantizado por la Entidad en el marco del Contrato No. 274 de 2026, de renovación de licencias del software DEXON con soporte técnico. 2. La Fiscalía General de la Nación requiere una estructura operativa especializada para garantizar la prestación integral de los servicios de Mesa de Servicios TIC, administración de la herramienta ITSM, gestión de activos tecnológicos, gestión de configuración (CMDB), soporte técnico especializado y mantenimiento correctivo a nivel nacional, considerando que la Entidad atiende aproximadamente veintidós mil seiscientos veintitrés (22.623) usuarios y administra una plataforma tecnológica de treinta y seis mil doscientos nueve (36.209) equipos de cómputo y elementos tecnológicos de usuario final, distribuidos en todo el territorio nacional. Línea base de referencia del parque tecnológico: veintiocho mil trescientos diecinueve (28.319) equipos de cómputo de propiedad de la Entidad (25.604 computadores de escritorio, 2.602 portátiles y 113 estaciones de trabajo), 987 impresoras, 919 multifuncionales, 1.844 escáneres y 32 plotters, para un total de 32.101 equipos de propiedad de la Entidad (Anexo Técnico 2.1), más 4.108 multifuncionales en comodato, para un total de 36.209 equipos (Estudio Previo, Tabla No. 1). La Entidad no dispone actualmente de equipos en arrendamiento. Para las multifuncionales en comodato el contratista presta soporte de primer y segundo nivel y escala al proveedor del comodato, sin cargo a la bolsa de repuestos. El crecimiento del parque hasta el diez por ciento (10 %) sobre la presente línea base se entiende incluido en el valor ofertado; los incrementos superiores serán evaluados técnicamente por la supervisión y se tramitarán mediante los mecanismos contractuales aplicables. El análisis de la demanda histórica evidencia un crecimiento sostenido en el volumen de incidentes, requerimientos, solicitudes de servicio y actividades de soporte técnico, situación que requiere fortalecer la capacidad operativa y de gestión para garantizar la continuidad de los servicios, el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la adecuada atención de los usuarios. Adicionalmente, la Entidad requiere evolucionar su modelo de gestión de servicios tecnológicos mediante la adopción de las mejores prácticas de ITIL 4 o superior, incorporando procesos especializados de Gestión de Incidentes, Requerimientos, Problemas, Cambios, Activos Tecnológicos, Configuración (CMDB), Conocimiento, Calidad y Niveles de Servicio. Lo anterior hace necesario contar con personal que acredite experiencia específica, conocimientos especializados y certificaciones asociadas a la gestión de servicios de TI, garantizando la adecuada

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	implementación, administración, seguimiento y mejora continua de dichos procesos. Los requisitos de formación, experiencia y certificación definidos para los perfiles especializados responden a criterios de necesidad, proporcionalidad y relación directa con las responsabilidades que deberán asumir durante la ejecución contractual, buscando asegurar la idoneidad técnica de los recursos y fortalecer el nivel de madurez de la gestión de servicios tecnológicos de la Entidad. Los valores de referencia propuestos resultan consistentes con las condiciones observadas en el mercado colombiano de servicios de tecnologías de la información y con los rangos salariales reportados para perfiles equivalentes en portales especializados de empleo y reclutamiento como **elempleo.com, Computrabajo, LinkedIn Jobs y Magneto Empleos**, considerando variables como formación académica, experiencia específica, certificaciones ITIL, nivel de responsabilidad, disponibilidad requerida, administración de ANS, operación de herramientas ITSM y complejidad funcional asociada a una operación de alcance nacional. En consecuencia, los valores definidos para los diferentes perfiles constituyen referencias presupuestales de mercado orientadas a garantizar la disponibilidad de personal idóneo para la ejecución del contrato, sin restringir la pluralidad de oferentes ni generar sobrecostos injustificados para la Entidad. Dichos valores corresponden a la remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para cada perfil, en los términos del Estudio Previo, cuyo pago se verificará con el Ingreso Base de Cotización (IBC) reportado en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA). En todo caso, corresponderá exclusivamente al contratista asumir la totalidad de los costos asociados a la vinculación y permanencia del personal requerido, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, parafiscales, dotación, capacitaciones, certificaciones, reemplazos, vacaciones, licencias, incapacidades, gastos administrativos, utilidad y cualquier otro costo directo o indirecto necesario para la correcta ejecución contractual, sin que ello genere costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación. Por lo anterior, la Entidad considera técnica, operativa y económicamente justificada la estructura de recursos humanos requerida, así como los requisitos de experiencia y certificación definidos para cada perfil, por ser necesarios para garantizar la adecuada prestación de los servicios tecnológicos, soportar el crecimiento de la demanda institucional, fortalecer la adopción de ITIL 4 e incrementar la madurez de la gestión de servicios de TI a nivel nacional.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	3. Cronograma de etapas del servicio. La ejecución se desarrollará conforme al siguiente cronograma único, armonizado con el Estudio Previo, la Ficha Técnica No. 3 y el Anexo 4 de ANS: a) Fecha estimada de acta de inicio: 23 de diciembre de 2026. b) Transición del servicio de Mesa de Servicios: quince (15) días calendario contados desde el acta de inicio. c) Puesta en operación de la telefonía: quince (15) días calendario contados desde el acta de inicio. d) Implementación del canal dedicado y su redundancia: cuarenta y cinco (45) días calendario contados desde el acta de inicio. e) Transición de la herramienta ITSM: seis (6) meses, entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2027, con salida a producción el 1 de agosto de 2027 (Ficha Técnica No. 3). f) Operación del servicio: hasta el 22 de diciembre de 2028. Los ANS de la Mesa de Servicios se miden desde la finalización de la transición de quince (15) días; los del canal dedicado y la telefonía, desde el vencimiento de sus respectivos plazos de implementación.
Requisitos generales	La Fiscalía General de la Nación requiere contratar un Servicio Integral de Mesa de Servicios, soportado en una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) y complementado con el servicio de mantenimiento correctivo mediante bolsa de repuestos, con el fin de garantizar la continuidad, disponibilidad, calidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación misional y administrativa de la Entidad a nivel nacional. La Mesa de Servicios actuará como el Punto Único de Contacto (SPOC) para la atención de los usuarios de la Entidad, siendo responsable de la recepción, registro, categorización, priorización, seguimiento, escalamiento, solución y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio, a través de los canales de atención definidos por la Fiscalía General de la Nación. La operación del servicio deberá desarrollarse bajo las mejores prácticas de ITIL 4 o superior, soportando como mínimo los siguientes procesos: – Gestión de Incidentes. – Gestión de Solicitudes de Servicio y Requerimientos. – Gestión de Problemas. – Gestión de Cambios. – Gestión de Conocimiento y Base de Conocimiento. – Gestión de Configuración (CMDB). – Gestión de Activos Tecnológicos. – Gestión y seguimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). – Gestión de Catálogo de Servicios.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Gestión de Eventos y Alertas. – Gestión de Indicadores y Tableros de Control. – Autenticación e integración con el Directorio Activo de la Entidad. – Generación de notificaciones, alertas y escalamientos automáticos según los niveles de servicio definidos. Adicionalmente, la Mesa de Servicios será responsable de la gestión integral de las solicitudes e incidentes asociados a los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de usuario final propiedad de la Entidad, aquellos suministrados bajo modalidades de arrendamiento o comodato y los que sean incorporados durante la ejecución contractual, garantizando el registro y trazabilidad de todas las actividades efectuadas mediante la herramienta ITSM definida para la operación del servicio. Con el propósito de garantizar la continuidad operativa, la calidad del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) en las sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional, el servicio deberá integrar de manera coordinada la atención de la Mesa de Servicios, el soporte técnico remoto y en sitio, la administración de la herramienta ITSM y la gestión del mantenimiento correctivo mediante bolsa de repuestos. Para la adecuada dirección y control del servicio, el contratista deberá disponer de un esquema de gobierno que incluya como mínimo un (1) Gerente de Proyecto, responsable de la dirección integral del contrato y del cumplimiento de los objetivos de alcance, tiempo, calidad, riesgos y niveles de servicio, así como un (1) Coordinador de Mesa de Servicios, encargado de la gestión operativa del primer nivel de atención, el control de la demanda, la administración de colas, el seguimiento de indicadores, la gestión del conocimiento y la mejora continua. De igual manera, el contratista deberá contar con dos (2) Coordinadores de Soporte en Sitio, responsables de la planeación, asignación, seguimiento y control de las actividades de soporte técnico a nivel nacional, incluyendo la coordinación de recursos, la atención de requerimientos especializados, la gestión operativa de las seccionales y el seguimiento de las actividades asociadas a mantenimiento, traslados y reposición de componentes. Considerando el comportamiento histórico de la demanda y los niveles de servicio requeridos por la Entidad, la operación deberá contar con una capacidad mínima de cuarenta (40) agentes de Mesa de Servicios de primer nivel, orientados a la atención, diagnóstico, resolución en primer contacto, categorización, priorización y escalamiento de incidentes y solicitudes de servicio; así como ciento cincuenta y ocho (158) técnicos de soporte en sitio, responsables de la atención de incidentes que requieran intervención física, diagnóstico de hardware, mantenimiento correctivo, sustitución de componentes, traslados,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	instalaciones, configuraciones, actualizaciones y demás actividades técnicas requeridas para garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos. Asimismo, deberá disponerse de un (1) Profesional Especializado en Administración y Actualización de Equipos TI, encargado de gestionar y asegurar la correcta operación de las plataformas institucionales destinadas a la administración, actualización y control de los equipos tecnológicos de la Entidad. Entre sus responsabilidades se encuentra la gestión de herramientas de actualización y administración centralizada, la distribución de actualizaciones de sistemas operativos, agentes de gestión, antivirus y demás componentes tecnológicos, así como la definición y ejecución de estrategias que permitan garantizar la actualización permanente de los equipos y reducir los riesgos asociados a vulnerabilidades, obsolescencia tecnológica o incumplimiento de lineamientos institucionales. De igual manera, la operación deberá contar con seis (6) Gestores Especializados ITIL, responsables de la administración, seguimiento, control y mejora continua de los procesos de gestión de servicios de TI, garantizando su alineación con las mejores prácticas de ITIL 4 o superior y con los lineamientos definidos por la Fiscalía General de la Nación. Estos roles corresponden a: – **Gestor de Incidentes y Solicitudes de Servicio:** Responsable de la gestión integral del ciclo de vida de incidentes y solicitudes de servicio, asegurando su adecuada categorización, priorización, atención, escalamiento, seguimiento y cierre, así como el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). – **Gestor de Problemas:** Responsable de identificar, analizar y gestionar las causas raíz de incidentes recurrentes o de alto impacto, promoviendo la implementación de soluciones permanentes que reduzcan su recurrencia y mejoren la estabilidad de los servicios tecnológicos. – **Gestor de Cambios y Liberaciones:** Responsable de controlar y coordinar la implementación de cambios sobre la infraestructura tecnológica y los servicios de TI, minimizando riesgos operativos, garantizando la adecuada planificación, validación, aprobación y seguimiento de las liberaciones efectuadas. – **Gestor de Activos y Configuración (CMDB):** Responsable de la administración y aseguramiento de la integridad de la información de los activos tecnológicos y de la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), garantizando la actualización permanente de los registros, las relaciones de configuración y la trazabilidad de los cambios realizados sobre los activos tecnológicos institucionales. – **Gestor de Conocimiento y Mejora Continua:** Responsable de la administración de la base de conocimiento, la documentación y reutilización de soluciones, la identificación de oportunidades

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	de optimización del servicio, el análisis de tendencias y la ejecución de iniciativas de mejora continúa orientadas a incrementar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. – **Gestor de Calidad del Servicio:** Responsable del aseguramiento de la calidad de la operación de la Mesa de Servicios, mediante actividades de monitoreo y evaluación de llamadas, revisión de la documentación de casos, seguimiento al cumplimiento de procedimientos, análisis de indicadores, verificación del cumplimiento de los ANS, identificación de desviaciones y definición de acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la mejora continua del servicio. Estos roles tendrán la responsabilidad de generar indicadores, realizar seguimiento permanente a la operación, identificar riesgos y oportunidades de mejora, proponer acciones de optimización y asegurar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y niveles de servicio definidos por la Entidad, contribuyendo al fortalecimiento de la madurez de la gestión de servicios de TI y a la prestación de un servicio de alta calidad orientado a la satisfacción de los usuarios. Los entregables mínimos, indicadores y responsabilidades de los seis (6) gestores ITIL se articularán en una matriz RACI frente a la supervisión, los coordinadores, los grupos resolutores y los administradores de la herramienta, la cual será elaborada por el contratista y aprobada por la supervisión durante la transición. Las responsabilidades entre la presente Ficha (administración de la hoja de vida de los activos, actualización y CMDB institucional) y la Ficha Técnica No. 3 (descubrimiento, CMDB, administración de la herramienta, licencias y soporte) se precisan en la matriz de responsabilidades del pliego definitivo; la facturación se mantiene conforme a los ítems de la oferta económica. Dentro de este esquema, se deberá garantizar la gestión de calidad de la operación, incluyendo actividades de monitoreo y evaluación de llamadas, validación de la documentación de los casos, análisis de indicadores, seguimiento al cumplimiento de los procedimientos operativos, verificación de la satisfacción de los usuarios y ejecución de acciones de mejora continúa orientadas al fortalecimiento de la prestación del servicio. Finalmente, como componente complementario de la solución integral, el contratista deberá administrar una bolsa de repuestos destinada a la atención de los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación que no cuenten con garantía vigente o cuya cobertura no ampare la falla, condiciones que son acumulativas, conforme a la matriz única de cobertura de la Ficha Técnica No. 2. Este componente tendrá como finalidad asegurar la disponibilidad de repuestos y partes requeridas para la ejecución de mantenimientos correctivos, reducir los tiempos de indisponibilidad de los equipos, prolongar la vida útil de los

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	activos tecnológicos y garantizar la continuidad de los servicios que soportan las actividades misionales y administrativas de la Fiscalía General de la Nación.
Requisitos específicos	**Mesa de servicios:** La Mesa de Servicios constituye el Punto Único de Contacto (Single Point of Contact - SPOC) entre los usuarios y los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Fiscalía General de la Nación, siendo el componente encargado de garantizar la atención integral, gestión, seguimiento, control y solución de los incidentes, solicitudes de servicio, requerimientos, eventos y problemas asociados a los servicios tecnológicos institucionales. En cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá implementar, operar, administrar y evolucionar una Mesa de Servicios Integral, soportada en una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM), alineada con las mejores prácticas de ITIL 4 o superior, que permita gestionar de forma centralizada los procesos, activos, configuraciones, usuarios y servicios que conforman el ecosistema tecnológico de la Entidad. La Mesa de Servicios deberá operar bajo un enfoque orientado a la generación de valor para los usuarios, la mejora continua, la gestión basada en procesos, la automatización de actividades, el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), la medición permanente del desempeño y la trazabilidad integral de todas las interacciones gestionadas durante la ejecución contractual. Como parte de su alcance, el contratista deberá diseñar, estructurar, administrar y operar la Mesa de Servicios para garantizar la recepción, registro, clasificación, categorización, priorización, asignación, gestión, monitoreo, seguimiento, escalamiento, solución y cierre de incidentes, solicitudes de servicio, requerimientos y problemas reportados por los usuarios de la Entidad a través de los diferentes canales de atención habilitados. Asimismo, la Mesa de Servicios deberá prestar soporte funcional y técnico de primer y segundo nivel a los servicios institucionales que deben ser implementados sobre la herramienta ITSM, incluyendo, entre otros, los procesos de Gestión Documental y Administración de Sedes, así como todos aquellos nuevos procesos, servicios, flujos de trabajo o funcionalidades que la Fiscalía General de la Nación implemente durante la vigencia del contrato. Los procesos de Gestión Documental y Administración de Sedes se atenderán con el personal mínimo del contrato. Su volumetría, número de usuarios y catálogos de servicios, así como el listado de sistemas

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	misionales y de apoyo que se soportan en Nivel I, se publican como anexo del pliego definitivo. Procedimiento para la incorporación de nuevos servicios, flujos, funcionalidades e informes: (i) solicitud formal de la supervisión del contrato; (ii) evaluación de impacto por parte del contratista sobre la capacidad, los ANS y las funcionalidades contratadas; (iii) priorización conjunta; y (iv) aprobación de la supervisión. Las incorporaciones que puedan atenderse con la capacidad y las funcionalidades contratadas se realizarán sin costo adicional; aquellas que alteren materialmente el alcance se formalizarán por los mecanismos contractuales previstos. Todas las actividades ejecutadas por agentes, técnicos de soporte, coordinadores, gestores ITIL, administradores de plataformas y demás personal vinculado a la operación deberán gestionarse y documentarse obligatoriamente a través de la herramienta ITSM implementada en el marco del contrato, garantizando la trazabilidad completa del ciclo de vida de cada caso, la generación de indicadores, la administración de los niveles de servicio y la actualización permanente de la información asociada a activos tecnológicos y elementos de configuración. La operación deberá soportar como mínimo los siguientes procesos de gestión de servicios: – Gestión de Incidentes. – Gestión de Solicitudes de Servicio y Requerimientos. – Gestión de Problemas. – Gestión de Cambios y Liberaciones. – Gestión de Activos Tecnológicos. – Gestión de Configuración y CMDB. – Gestión de Conocimiento. – Gestión de Niveles de Servicio. – Gestión de Calidad del Servicio. – Gestión de Eventos y Alertas. – Gestión de Catálogo de Servicios. El contratista deberá garantizar que las solicitudes de servicio que requieran controles, autorizaciones o soportes específicos cuenten con los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Fiscalía General de la Nación, debidamente diligenciados y asociados a los registros correspondientes en la herramienta ITSM. Para la adecuada prestación del servicio, el contratista deberá disponer durante toda la ejecución contractual del personal técnico, tecnológico y profesional mínimo requerido, garantizando las cantidades, perfiles, competencias y niveles de atención definidos en el presente Anexo Técnico. La Mesa de Servicios deberá prestar soporte técnico remoto y en sitio (Nivel 1 y Nivel2) para los equipos de cómputo y elementos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	tecnológicos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo los equipos suministrados bajo modalidades de arrendamiento o comodato y aquellos que sean incorporados durante la ejecución contractual, atendiendo actividades relacionadas con diagnóstico, configuración, actualización, mantenimiento, soporte a usuarios, gestión de garantías, traslado de equipos y mantenimiento correctivo. Para los equipos en comodato, el contratista presta soporte de primer y segundo nivel y escala al proveedor del comodato, sin cargo a la bolsa de repuestos. Los casos que requieran atención especializada de tercer nivel deberán ser escalados oportunamente a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC), fabricantes, proveedores o terceros responsables, garantizando su seguimiento hasta la solución definitiva. El contratista deberá asegurar que el personal de soporte en sitio preste sus servicios durante toda la ejecución contractual y que se encuentre plenamente identificado, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las directrices de identidad visual definidas por la Fiscalía General de la Nación. Igualmente, deberá garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), indicadores operativos y métricas de desempeño definidos por la Entidad, implementando mecanismos de monitoreo, seguimiento y control orientados al mejoramiento continuo del servicio. Como parte de la gestión y control de la operación, el contratista deberá presentar, en la periodicidad establecida por la supervisión del contrato, como mínimo los siguientes informes: – Informe de gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio recibidas, atendidas, solucionadas y cerradas. – Informe de cumplimiento de ANS e indicadores de operación. – Informe de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento. – Informe de problemas identificados, análisis de causa raíz y acciones implementadas. – Informe de inventario de hardware y software administrado por el servicio. – Informe de satisfacción de usuarios y acciones de mejora. – Bitácora de intervenciones técnicas, cambios de equipos, repuestos y componentes. – Informe de ejecución de la bolsa de repuestos. – Plan de mejoramiento continúo basado en indicadores, niveles de servicio y buenas prácticas ITIL. – Informe de novedades operativas, riesgos identificados y cambios al catálogo de servicios.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Todos los informes deberán generarse a partir de la información registrada en la herramienta ITSM y estar disponibles para consulta por parte de la supervisión del contrato.
Catálogo base de informes: (i) informe mensual de gestión; (ii) informe mensual de cumplimiento de ANS; (iii) informe mensual de inventario; y (iv) informe mensual de ejecución de la bolsa de repuestos. Se presentarán en formato digital, dentro de los plazos establecidos en la presente Ficha, y tendrán como fuente la herramienta ITSM y la plataforma telefónica.

Adicionalmente, el contratista deberá proporcionar tableros de control y herramientas de monitoreo en tiempo real que permitan a la Entidad realizar seguimiento permanente a la operación de la Mesa de Servicios, incluyendo como mínimo:

- Llamadas entrantes, atendidas y abandonadas.
- Llamadas en espera.
- Tiempos de espera.
- Tiempo promedio de atención y solución.
- Número de agentes disponibles, ocupados o en actividades complementarias.
- Casos abiertos, cerrados y pendientes.
- Cumplimiento de los ANS.
- Indicadores por canal de atención.
- Alertas operativas y de incumplimiento.
- Indicadores de productividad, calidad y satisfacción.
- Visualización gráfica y ejecutiva mediante tableros dinámicos y herramientas de análisis.

La prestación del servicio deberá ejecutarse bajo un modelo de gestión basado en las mejores prácticas de ITIL, promoviendo la mejora continua, la gestión del conocimiento, la optimización de procesos, la reducción de incidentes recurrentes, el fortalecimiento de la experiencia del usuario y la evolución permanente de los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación.

Nota 1. La supervisión del contrato podrá solicitar durante la ejecución contractual los informes, indicadores, reportes, métricas o tableros adicionales que considere necesarios para garantizar el adecuado seguimiento, control y mejoramiento del servicio. Dichos informes, reportes o tableros se generarán con la información disponible en la herramienta ITSM y hacen parte del alcance; las solicitudes que impliquen nuevos desarrollos seguirán el procedimiento de incorporación de nuevos servicios, funcionalidades e informes previsto en la presente Ficha.

Nota 2. Todos los costos asociados a la operación del servicio, incluidos turnos, reemplazos, capacitaciones, horas extra, jornadas nocturnas,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

dominicales, festivos y demás recursos requeridos para garantizar la adecuada prestación del servicio, serán asumidos por el contratista sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Ubicación de los Agentes de Mesa y Canales de Atención:

La Mesa de Servicios deberá operar 7x24x365, desde las instalaciones del contratista ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C. o en municipios cercanos tales como Mosquera, Funza, Madrid, Chía, Cajicá o Cota. El contratista deberá garantizar durante toda la ejecución contractual las condiciones de infraestructura física, tecnológica y de seguridad necesarias para la adecuada prestación del servicio, incluyendo instalaciones, puestos de trabajo, equipos de cómputo, software, conectividad, mecanismos de respaldo, controles de acceso, continuidad operativa y medidas de seguridad de la información que permitan el acceso seguro y permanente a la herramienta ITSM y a los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación.

La operación de la Mesa de Servicios deberá garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos y de comunicaciones requeridos para la atención integral de los usuarios, de conformidad con los niveles de servicio establecidos por la Entidad y las mejores prácticas de gestión de servicios basadas en ITIL 4 o superior.

El servicio de atención de la Mesa de Servicios deberá prestarse bajo un esquema de operación 7x24x365, garantizando la disponibilidad permanente de los canales de atención para la recepción, registro, seguimiento y gestión de incidentes, solicitudes de servicio, requerimientos y demás casos asociados a los servicios tecnológicos de la Entidad.

Los usuarios podrán acceder a la Mesa de Servicios mediante los siguientes canales de atención:

- Línea Telefónica Nacional 018000, cuya provisión, administración y operación estará a cargo del contratista.
- Portal Web de Servicios integrado a la herramienta ITSM y enlazado a la intranet institucional (Fiscalnet).
- Correo electrónico institucional definido por la Fiscalía General de la Nación.
- Marcación corta a través de la extensión 5500 de la plataforma de telefonía institucional, cuya integración y operación será responsabilidad del contratista.
- Línea celular de atención, suministrada y administrada por el contratista.
- Línea telefónica fija de cobertura nacional, suministrada y administrada por el contratista.
- Los demás canales de atención que la Fiscalía General de la Nación incorpore durante la ejecución contractual.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Todos los canales deberán encontrarse integrados con la herramienta ITSM, garantizando el registro automático o asistido de las interacciones, la trazabilidad de las solicitudes, la generación de indicadores y el seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Para garantizar la conectividad entre la sede del contratista y la infraestructura tecnológica de la Entidad, el contratista deberá suministrar, implementar, configurar, operar y mantener un canal dedicado principal con redundancia, destinado a soportar la operación de la Mesa de Servicios y el acceso a la herramienta ITSM y demás plataformas institucionales.

Como mínimo, el canal deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Capacidad mínima de 20 Mbps dedicados sin reuso.
- Redundancia que garantice la continuidad del servicio ante fallas del enlace principal.
- Configuración de listas de control de acceso (ACL) y demás mecanismos de seguridad requeridos por la Entidad.
- Conectividad permanente entre la sede del Nivel Central (Búnker) y la sede del contratista donde operen los agentes de Mesa de Servicios.
- Integración con la plataforma de telefonía y los servicios de troncal SIP definidos para la operación.
- Monitoreo permanente de disponibilidad, desempeño y calidad del servicio.
- Soporte técnico y atención de incidentes durante toda la vigencia contractual.

El canal dedicado principal y su esquema de redundancia deberán encontrarse implementados y operativos dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato. El canal principal y su redundancia terminarán en la sede Búnker del Nivel Central (Bogotá).

Como mecanismo complementario de contingencia, la Fiscalía General de la Nación dispondrá de un canal de respaldo a través de una conexión VPN Site-to-Site entre el Nivel Central y la sede del contratista, el cual podrá ser utilizado en los escenarios definidos por la Entidad para garantizar la continuidad de la operación.

El contratista deberá asegurar que la infraestructura de comunicaciones, telefonía, conectividad y acceso a la herramienta ITSM permita mantener la continuidad de la operación de la Mesa de Servicios, la disponibilidad de los canales de atención, el cumplimiento de los ANS y la adecuada prestación de los servicios tecnológicos contratados a nivel nacional.

Ubicación del Personal Técnico y Operación en Sitio:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

El servicio de soporte técnico en sitio deberá prestarse en las sedes de la Fiscalía General de la Nación definidas para la ejecución contractual, garantizando la atención oportuna de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio que, por su naturaleza, requieran intervención presencial sobre los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos objeto del contrato.

Para el desarrollo de las actividades de soporte en sitio, en las sedes donde se requiera la prestación permanente del servicio la Fiscalía General de la Nación suministrará el espacio físico con puesto de trabajo, el punto eléctrico y el punto de red, así como los perfiles de navegación y el antivirus correspondiente. El contratista deberá proporcionar la silla ergonómica, los equipos portátiles, los equipos celulares, las herramientas, las impresoras, la papelería y los demás elementos complementarios necesarios para la adecuada ejecución de las actividades. Los equipos portátiles del contratista podrán conectarse a la red institucional previo cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de la Entidad. El personal del contratista ubicado en sedes de la Entidad corresponde a los técnicos de soporte en sitio, distribuidos conforme a la Tabla No. 1, y a los coordinadores.

La prestación del servicio deberá estar integrada con la Mesa de Servicios y la herramienta ITSM implementada en el marco del contrato, garantizando que la totalidad de las actividades ejecutadas por los técnicos de soporte sean registradas, gestionadas y controladas mediante dicha plataforma, asegurando la trazabilidad de los casos, el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la actualización de la información asociada a los activos tecnológicos y a la CMDB.

Horarios de prestación del servicio:

El horario ordinario de atención para los técnicos de soporte en sitio será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., con presencia permanente en las sedes definidas por la Fiscalía General de la Nación en cada una de las regionales, seccionales y sedes.

Para la sede Búnker Nivel Central de Bogotá, el contratista deberá garantizar la prestación del servicio en sitio en el horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m., de lunes a viernes.

Para la Seccional Huila, la atención se prestará en el horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m.

Con el fin de garantizar la cobertura de los servicios requeridos, el contratista deberá diseñar e implementar las mallas de turnos necesarias, asegurando el cumplimiento de la normatividad laboral vigente y garantizando la continuidad del servicio sin afectar los niveles de atención establecidos por la Entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Cuando la Entidad requiera la prestación del servicio durante sábados, domingos o días festivos, el contratista deberá garantizar la disponibilidad de por lo menos un (1) técnico de soporte en la sede o seccional donde sea requerida la atención, previa solicitud de la supervisión del contrato o de quien esta delegue. Dichos recursos deberán ser cubiertos con el personal asignado al contrato.

Todos los costos asociados a desplazamientos, viáticos, transporte, horas extra, recargos nocturnos, trabajo dominical o festivo, reemplazos y demás conceptos laborales requeridos para garantizar la prestación del servicio serán asumidos por el contratista sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Nota 1: Para las seccionales de **Guainía-Vaupés** y **Vichada**, la prestación del servicio se realizará bajo un esquema de medio tiempo, de acuerdo con las necesidades operativas de la Entidad.

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

Regional	Seccional	Técnicos
CARIBE	Atlántico	3
	Bolívar	3
	Cesar	2
	La Guajira	2
	Magdalena	2
	San Andrés	1
CENTRAL	Amazonas	1
	Bogotá	20
	Boyacá	5
	Cundinamarca	7
CENTRO SUR	Caquetá	2
	Huila	4
	Putumayo	2
	Tolima	4
EJE CAFETERO	Caldas	2
	Quindío	2
	Risaralda	2
	Chocó	2
NIVEL CENTRAL	Nivel Central	28
NOR OCCIDENTE	Antioquia	5
	Córdoba	3
	Medellín	9
	Sucre	2
NOR ORIENTAL	Arauca	1
	Magdalena Medio	2
	Norte de Santander	3
	Santander	7
ORINOQUIA	Casanare	2
	Guaviare	1

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Meta	7
	Guainía-Vaupés	1
	Vichada	1
PACIFICO	Cali	9
	Cauca	3
	Nariño	4
	Valle del Cauca	4
Total General		**158**

Tabla No. 1 Distribución técnicos

Nota 2: En caso de requerirse modificaciones en las franjas horarias o en los esquemas de cobertura de cualquiera de las regionales, seccionales y/o ciudades, el contratista deberá realizar los ajustes necesarios para garantizar la continuidad del servicio en las condiciones definidas por la Fiscalía General de la Nación.

Nota 3: La distribución de los técnicos de soporte en sitio podrá ser modificada durante la ejecución contractual de acuerdo con las necesidades operativas, la evolución de la demanda del servicio, la apertura de nuevas sedes, cambios organizacionales o cualquier otra necesidad identificada por la Entidad. La redistribución será motivada por la supervisión del contrato y comunicada al contratista con un preaviso de cinco (5) días hábiles.

La distribución inicial de los técnicos de soporte requeridos será la establecida por la Fiscalía General de la Nación en la tabla correspondiente de distribución de recursos por seccional.

Niveles de Soporte:
La prestación integral del servicio deberá contemplar un modelo de atención escalonado que permita garantizar la gestión eficiente de los incidentes, solicitudes de servicio y requerimientos tecnológicos, soportado en la herramienta ITSM y alineado con las mejores prácticas de ITIL 4 o superior.

Nivel I – Mesa de Servicios
Corresponde al primer nivel de atención y constituye el punto inicial de recepción y gestión de los casos reportados por los usuarios.
Este nivel será responsable de:

- Recibir, registrar y clasificar los incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio.
- Realizar el diagnóstico inicial.
- Resolver los casos que puedan ser atendidos en primer contacto.
- Categorizar y priorizar las solicitudes.
- Escalar oportunamente los casos que requieran intervención especializada.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Realizar seguimiento y comunicación permanente con los usuarios.

El soporte de Nivel I deberá prestarse sobre los equipos de cómputo, elementos tecnológicos, sistemas operativos, herramientas ofimáticas, sistemas misionales, sistemas de apoyo y demás servicios tecnológicos administrados por la Entidad.

Nivel II – Soporte Técnico en Sitio

Corresponde al nivel de atención especializada presencial, encargado de resolver aquellos casos que no puedan ser solucionados por la Mesa de Servicios.
Los técnicos de soporte en sitio deberán atender actividades relacionadas con:

- Diagnóstico especializado.
- Atención de fallas de hardware.
- Configuración de equipos.
- Instalación y actualización de software.
- Sustitución de componentes.
- Mantenimiento correctivo.
- Traslado y reinstalación de equipos.
- Gestión de activos tecnológicos.
- Soporte a plataformas de usuario final.
- Validación funcional posterior a la intervención.

En caso de que el incidente o requerimiento no pueda ser solucionado en este nivel, el caso deberá ser documentado y escalado a través de la Mesa de Servicios para su direccionamiento al grupo resolutor correspondiente.

Nivel III – Soporte Especializado

Corresponde al nivel de atención especializado encargado de gestionar los incidentes y requerimientos cuya solución requiera conocimientos avanzados, intervención de especialistas o participación de terceros.
Este nivel estará conformado por personal de la Fiscalía General de la Nación (SUBTIC), fabricantes, proveedores o contratistas responsables de servicios específicos, y no hace parte del alcance del contratista, quien presta los niveles I y II con el personal mínimo exigido, sin que deba disponer especialistas adicionales para este nivel. Al contratista le corresponde el escalamiento y el seguimiento de los casos de Nivel III.

Generalmente incluirá casos relacionados con:

- Infraestructura tecnológica.
- Redes LAN y WAN.
- Servicios de telecomunicaciones.
- Plataformas especializadas.
- Sistemas de información misionales y administrativos.
- Garantías de fabricantes.
- Servicios de nube.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Plataformas corporativas.
- Soluciones tecnológicas de terceros.

El contratista deberá garantizar el seguimiento permanente de los casos escalados hasta su solución definitiva, manteniendo informados a los usuarios y registrando todas las actuaciones en la herramienta ITSM.

Condiciones Generales de la Mesa de Servicios:

La prestación integral de los servicios de Mesa de Servicios TIC deberá ejecutarse bajo las mejores prácticas de ITIL 4 o superior, soportada por la herramienta ITSM objeto del contrato y orientada a garantizar la continuidad, disponibilidad, trazabilidad, calidad y mejora continua de los servicios tecnológicos de la Fiscalía General de la Nación.

En desarrollo del servicio, el contratista deberá:

Atención y gestión de servicios

- Garantizar la atención personalizada a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación mediante los canales de atención definidos por la Entidad.
- Operar la Mesa de Servicios como único punto de contacto para la recepción y gestión de incidentes, solicitudes de servicio, requerimientos, eventos y problemas.
- Registrar, clasificar, categorizar, priorizar, asignar, gestionar, monitorear, escalar y cerrar la totalidad de los casos a través de la herramienta ITSM.
- Notificar a los usuarios el estado de sus solicitudes y efectuar seguimiento hasta su cierre.
- Garantizar la documentación integral y trazabilidad de todos los casos gestionados.

Soporte técnico

- Prestar soporte técnico de primer y segundo nivel para equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad, en arrendamiento, comodato o adquiridos durante la ejecución contractual.
- Realizar soporte remoto y presencial conforme a los ANS establecidos.
- Efectuar los escalamientos funcionales y técnicos al nivel correspondiente cuando la solución exceda las capacidades del nivel anterior.
- Gestionar y efectuar seguimiento a los casos escalados hasta su solución definitiva.

Gestión de plataformas de usuario final

- Instalar, configurar, actualizar y soportar sistemas operativos, herramientas ofimáticas, software de apoyo, antivirus, agentes de gestión, sistemas misionales y aplicativos institucionales autorizados.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Administrar las herramientas de actualización y despliegue definidas por la Entidad.
- Garantizar la actualización permanente de los equipos tecnológicos conforme a los lineamientos de la SUBTIC y del Grupo de Seguridad de la Información.

Gestión de activos y configuración

- Mantener actualizado el inventario tecnológico institucional mediante la gestión permanente de la CMDB.
- Registrar altas, bajas, traslados, reasignaciones, sustituciones, cambios de configuración y adquisición de nuevos activos.
- Garantizar la integridad, exactitud y trazabilidad de la información de activos tecnológicos.
- Actualizar obligatoriamente la CMDB antes del cierre de cualquier caso que implique intervención sobre un activo tecnológico.

Gestión del conocimiento

- Administrar la Base de Conocimiento institucional dentro de la herramienta ITSM.
- Crear, revisar, categorizar, publicar, actualizar y retirar artículos de conocimiento.
- Promover la reutilización del conocimiento para incrementar la resolución en primer contacto y reducir incidentes recurrentes.

Gestión de cambios

- Gestionar el proceso de cambios conforme a las prácticas ITIL.
- Coordinar y apoyar la operación del Comité Asesor de Cambios (CAB).
- Registrar, controlar y documentar los cambios implementados.
- Garantizar que cualquier cambio que pueda afectar la disponibilidad o continuidad de los servicios sea previamente evaluado y aprobado.

Mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos

- Ejecutar las actividades de diagnóstico, mantenimiento correctivo y reposición de componentes para los equipos sin garantía vigente.
- Gestionar la bolsa de repuestos de conformidad con la Ficha Técnica No. 2.
- Garantizar que los repuestos suministrados sean nuevos, compatibles y certificados.
- Registrar en la herramienta ITSM todas las intervenciones técnicas realizadas y actualizar la CMDB correspondiente.
- Abstenerse de utilizar la bolsa de repuestos en equipos con garantía vigente o renovable.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Gestión de garantías

- Tramitar ante fabricantes o proveedores las garantías de los equipos que cuenten con cobertura vigente.
- Realizar seguimiento hasta la solución definitiva del caso.
- Mantener informada a la supervisión sobre el estado de las atenciones gestionadas por garantía.

Seguridad de la información

- Cumplir las políticas de seguridad de la información definidas por la Fiscalía General de la Nación.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada durante la ejecución contractual.
- Aplicar mecanismos de control para las actividades de soporte remoto y administración de equipos.
- Ejecutar procedimientos de borrado seguro de información conforme a los lineamientos definidos por la Entidad y los estándares aprobados por la supervisión.

Calidad y mejora continua

- Elaborar y ejecutar planes trimestrales de mejoramiento del servicio basados en indicadores, tendencias, análisis de causa raíz, niveles de servicio y satisfacción de usuarios.
- Implementar acciones correctivas y preventivas derivadas de la operación.
- Realizar seguimiento permanente a los indicadores de desempeño.
- Promover la mejora continua conforme al modelo ITIL 4 o superior.

Informes y seguimiento

El contratista deberá entregar los informes operativos, tácticos y gerenciales definidos por la Entidad, incluyendo como mínimo:

- Gestión de incidentes.
- Gestión de solicitudes de servicio.
- Gestión de problemas.
- Gestión de cambios.
- Gestión de activos y CMDB.
- Gestión del conocimiento.
- Cumplimiento de ANS.
- Indicadores de calidad.
- Satisfacción de usuarios.
- Ejecución de la bolsa de repuestos.
- Inventario de hardware y software.
- Planes de mejoramiento.
- Riesgos y novedades del servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Los informes mensuales deberán ser entregados dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes y presentados a la supervisión dentro de los primeros diez (10) días calendario para su validación y aprobación.

Monitoreo y control de la operación

El contratista deberá disponer de tableros de control en tiempo real integrados con la herramienta ITSM y la plataforma de telefonía, que permitan visualizar como mínimo:

- Llamadas entrantes.
- Llamadas atendidas.
- Llamadas abandonadas.
- Llamadas en espera.
- Tiempos de espera.
- Tiempo promedio de atención.
- Tiempo promedio de solución.
- Número de agentes disponibles y ocupados.
- Casos abiertos, cerrados y pendientes.
- Cumplimiento de ANS.
- Indicadores por canal de atención.
- Productividad de la operación.
- Indicadores de satisfacción del usuario.
- Alertas operativas y desviaciones de servicio.

Nota 1. La supervisión podrá solicitar reportes, indicadores o tableros adicionales necesarios para el control y seguimiento del contrato. Las solicitudes que impliquen nuevos desarrollos seguirán el procedimiento de incorporación de nuevos servicios, funcionalidades e informes previsto en la presente Ficha.

Nota 2. Todas las actividades descritas deberán ejecutarse y registrarse a través de la herramienta ITSM implementada en el marco del contrato, garantizando la trazabilidad integral de los servicios, activos tecnológicos y elementos de configuración de la Fiscalía General de la Nación.

Nota 3. Estas condiciones deberán interpretarse de manera integral con el objeto contractual, los ANS del Anexo 4, la Ficha Técnica No. 2 de Mantenimiento Correctivo con Bolsa de Repuestos y la Ficha Técnica No. 3 correspondiente a la Herramienta ITSM.

Gestión de Puestos de Trabajo, Equipos de Cómputo y Software:

La gestión de puestos de trabajo comprende la administración integral de la plataforma tecnológica de usuario final de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo los equipos de cómputo y elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad, en arrendamiento, en comodato y aquellos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	que sean incorporados durante la ejecución contractual. Esta gestión deberá realizarse bajo las mejores prácticas de ITIL, articulada con los procesos de Gestión de Activos de TI, Gestión de Configuración, Gestión de Solicitudes de Servicio, Gestión de Incidentes, Gestión de Cambios y Gestión del Conocimiento, garantizando la trazabilidad de todas las actividades a través de la herramienta ITSM y la actualización permanente de la CMDB institucional. El contratista deberá garantizar la instalación, configuración, soporte, actualización, mantenimiento operativo, traslado, reasignación, recuperación y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de usuario final, asegurando la continuidad de los servicios y la disponibilidad de las herramientas requeridas para el ejercicio de las funciones institucionales. **Administración de equipos y traslados** El contratista deberá efectuar la instalación, configuración, desinstalación, traslado, reinstalación y puesta en operación de los siguientes elementos tecnológicos de usuario final: computadores de escritorio y portátiles, monitores, periféricos, impresoras y escáneres de escritorio, tanto dentro de una misma sede como entre sedes y seccionales a nivel nacional, incluyendo todas las actividades logísticas requeridas para garantizar su transporte seguro. Se excluyen del alcance de traslado a cargo del contratista los elementos que requieren instalación especializada o intervención del fabricante, y las multifuncionales en comodato, cuyo traslado corresponde al comodante. El traslado de puestos de trabajo no incluye mobiliario, cableado, puntos de red ni adecuaciones eléctricas. Para tal fin deberá asumir la logística integral de traslado, incluyendo embalaje, protección física, transporte, cargue, descargue, instalación, configuración y validación funcional de los equipos. Los elementos utilizados para la protección de los activos deberán ser adecuados para preservar la integridad física y funcional de los equipos durante el transporte. Asimismo, deberá garantizar la capacidad operativa y logística necesaria para atender traslados individuales, masivos o a demanda que sean requeridos por la Entidad durante la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación. El contratista será responsable por cualquier daño, deterioro, pérdida o afectación ocasionada a los activos tecnológicos durante las actividades de traslado, manipulación, instalación o configuración. En estos casos deberá realizar el reemplazo correspondiente por componentes o equipos nuevos y plenamente funcionales, sin costo adicional para la Entidad. Procedimiento de traslado: (i) acta de verificación del estado físico y funcional del equipo antes y después del movimiento, registrada en la

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	herramienta ITSM con evidencia fotográfica; (ii) embalaje y custodia de los equipos en tránsito, a cargo del contratista; (iii) aseguramiento de los equipos en tránsito, a cargo del contratista; y (iv) actualización de la CMDB una vez finalizado el traslado. **Nota:** El contratista deberá garantizar la capacidad operativa y logística necesaria para ejecutar traslados masivos o a demanda de equipos entre las distintas sedes y/o seccionales de la Entidad, cuando así se requiera, sin que ello genere costos adicionales para la misma. Se aclara que, dadas las condiciones dinámicas de la Entidad, durante la ejecución del contrato la supervisión podrá ordenar la realización de estos traslados en cualquier momento. Asimismo, las solicitudes de traslado se gestionarán bajo un esquema de demanda, en atención a los requerimientos formulados por los usuarios o por las áreas competentes a lo largo de la vigencia contractual. Los traslados masivos previamente programados y autorizados por la supervisión están excluidos de la medición del ANS No. 13. **Configuración y soporte de la plataforma tecnológica:** El contratista deberá realizar las actividades necesarias para garantizar la correcta operación de los puestos de trabajo, incluyendo como mínimo: – Configuración de dominio institucional. – Configuración de parámetros de red y conectividad. – Configuración de impresoras, escáneres y periféricos. – Instalación y configuración de herramientas corporativas. – Configuración y actualización de agentes de gestión. – Instalación y configuración de software autorizado. – Validación de operación de aplicaciones institucionales. – Soporte a sistemas misionales y de apoyo. Todas las actividades deberán registrarse en la herramienta ITSM y reflejarse en la hoja de vida del activo correspondiente. **Administración y control de software:** El contratista deberá verificar permanentemente que el software instalado en los equipos tecnológicos se encuentre debidamente autorizado y licenciado por la Fiscalía General de la Nación. Como parte de esta actividad deberá: – Validar versiones instaladas y condiciones de funcionamiento. – Verificar la correspondencia entre el software instalado y el licenciamiento adquirido por la Entidad. – Identificar software no autorizado.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Ejecutar actividades de desinstalación de software no autorizado conforme a las políticas de seguridad de la información.
- Mantener actualizado el inventario de software institucional.
- Generar reportes periódicos sobre cumplimiento de licenciamiento.

Ningún software podrá ser instalado sin la autorización previa de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del Departamento de Arquitectura TI o del Grupo de Seguridad de la Información, según corresponda.

Cuando el contratista requiera instalar herramientas propias para la ejecución del servicio, deberá acreditar el respectivo licenciamiento, garantizar la compatibilidad con el entorno tecnológico institucional y obtener aprobación previa de la supervisión del contrato.

Gestión de imágenes corporativas y actualizaciones

El contratista deberá planear, administrar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la actualización tecnológica de los equipos de usuario final.

Para tal efecto deberá:

- Construir y mantener las imágenes corporativas definidas por la Entidad.
- Administrar el despliegue de imágenes estandarizadas.
- Ejecutar actualizaciones de sistemas operativos.
- Desplegar parches y actualizaciones de seguridad.
- Distribuir software institucional autorizado.
- Monitorear los procesos de actualización.
- Ejecutar acciones correctivas cuando se presenten fallas.

Las imágenes corporativas serán definidas conjuntamente con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y deberán contemplar como mínimo:

- Sistema Operativo Windows definido por la Entidad.
- Suite ofimática institucional.
- Software antivirus corporativo.
- Navegadores autorizados.
- Agente de la herramienta ITSM.
- Herramientas corporativas de gestión.
- Aplicativos misionales y de apoyo autorizados.

Administración de la hoja de vida de los activos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

El contratista deberá crear, administrar y mantener actualizada la hoja de vida digital de cada equipo tecnológico en la herramienta ITSM y en la CMDB institucional.

Como mínimo deberá registrar:

- Marca.
- Modelo.
- Serial.
- Placa de inventario.
- Usuario asignado.
- Ubicación física.
- Componentes instalados.
- Software asociado.
- Historial de intervenciones.
- Traslados.
- Reasignaciones.
- Mantenimientos realizados.

Migración de información y reasignación de equipos

Cuando se efectúen cambios, reasignaciones o sustituciones de equipos, el contratista deberá garantizar la migración íntegra de la información del usuario, utilizando herramientas y procedimientos aprobados por la Entidad.

Las actividades deberán incluir:

- Respaldo de información.
- Recuperación de archivos requeridos por el usuario.
- Migración completa al equipo destino.
- Validación de integridad de la información.
- Configuración y pruebas funcionales.
- Registro de las actividades ejecutadas.

Nota: La ejecución de actividades de respaldo, migración o restauración de información únicamente aplicará en aquellos casos en que la reparación, sustitución, reasignación o traslado de un equipo de cómputo así lo requiera y siempre que la información se encuentre disponible y accesible en el equipo intervenido. En todo caso, el servicio de Mesa de Servicios no tendrá la responsabilidad de administrar, custodiar, almacenar ni mantener esquemas permanentes de copias de seguridad (backup) de la información de los usuarios o de las dependencias de la Fiscalía General de la Nación.

La responsabilidad del contratista se limitará a realizar actividades puntuales de respaldo temporal y migración de información asociadas a la atención de incidentes, mantenimientos, reemplazos, reasignaciones o traslados de equipos, previa validación con el usuario o responsable de la información cuando aplique. La definición,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	administración, almacenamiento, custodia, conservación, retención y recuperación de las copias de respaldo institucionales continuará siendo responsabilidad de los procesos, sistemas y mecanismos de respaldo definidos por la Fiscalía General de la Nación. **Borrado seguro de información** El contratista deberá ejecutar procesos de borrado seguro sobre las unidades de almacenamiento (discos duros magnéticos y unidades de estado sólido) que sean retirados, sustituidos, reasignados o dados de baja, garantizando la protección de la información institucional. Para ello deberá: – Documentar el procedimiento de borrado seguro. – Obtener aprobación del funcionario. – Capacitar al personal encargado. – Efectuar respaldo previo de la información cuando aplique. – Ejecutar el borrado seguro utilizando herramientas especializadas suministradas por el contratista. – Aplicar, según el tipo de medio, como mínimo un método equivalente al estándar DoD 5220.22-M con tres pasadas para discos magnéticos y, para unidades de estado sólido, los métodos de la guía NIST SP 800-88 Rev. 1 (Clear o Purge, incluido el borrado criptográfico o los comandos de purga del fabricante). – Restaurar la imagen corporativa aprobada cuando corresponda. – Generar el acta de borrado seguro suscrita por las partes responsables y el certificado de borrado por equipo exigido por el ANS No. 14. Nota: Como referencia, entre enero y septiembre de 2026 se realizaron 443 borrados seguros (enero 47, febrero 27, marzo 61, abril 48, mayo 36, junio 39, julio 50, agosto 77 y septiembre 58), un promedio cercano a cuarenta y nueve (49) equipos por mes, principalmente por reasignaciones, bajas y devoluciones de equipos. Se estima una demanda de cerca de cuarenta y nueve (49) equipos por mes durante la ejecución contractual. **Actas y trazabilidad documental** Toda asignación, traslado, reinstalación, devolución, mantenimiento o intervención sobre equipos tecnológicos deberá quedar soportada mediante los formatos definidos por la Fiscalía General de la Nación. Las actas deberán: – Diligenciarse en formato digital. – Ser remitidas al usuario para validación. – Adjuntarse al ticket correspondiente en la herramienta ITSM. – Integrarse a la hoja de vida del activo en la CMDB.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Calidad de la información

El contratista deberá realizar controles periódicos de calidad sobre la información registrada en la herramienta ITSM y en la CMDB, garantizando la consistencia entre los activos físicos y los registros documentales.

Como resultado de estas actividades deberá presentar informes trimestrales de calidad de la información, incluyendo hallazgos, inconsistencias identificadas, acciones de corrección y porcentaje de confiabilidad de los inventarios administrados.

Grabación y consulta de llamadas de la Mesa de Servicios

El contratista deberá garantizar la grabación, almacenamiento, custodia, consulta y disponibilidad de la totalidad de las llamadas recibidas y realizadas a través de los canales telefónicos asociados a la Mesa de Servicios durante toda la ejecución contractual, con el fin de asegurar la trazabilidad de la atención, la gestión de calidad, la verificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la atención de requerimientos de auditoría, supervisión o seguimiento por parte de la Fiscalía General de la Nación.

Las grabaciones deberán estar disponibles para consulta por parte de la supervisión del contrato y deberán poder asociarse a los tickets o casos gestionados en la herramienta ITSM, permitiendo identificar como mínimo la fecha, hora, duración de la llamada, agente que atendió la interacción y número de caso relacionado.

El contratista deberá elaborar y presentar mensualmente un informe integral de gestión del servicio que contemple el desempeño de la Mesa de Servicios (Nivel 1) y del soporte técnico en sitio (Nivel 2), alineado con las prácticas de Service Desk, Incident Management, Measurement and Reporting y Continual Improvement definidas en ITIL.

Dicho informe deberá incluir como mínimo:

- Análisis de la atención prestada a través de los diferentes canales habilitados (teléfono, portal ITSM, correo electrónico, chat y demás canales autorizados).
- Volumen de interacciones recibidas y gestionadas por canal.
- Comportamiento de la demanda del servicio.
- Tiempo Medio de Operación (TMO) por canal y tipo de solicitud.
- Niveles de ocupación y utilización de los agentes.
- Análisis de capacidad operativa.
- Indicadores de desempeño de la Mesa de Servicios.
- Cumplimiento de los ANS establecidos.
- Niveles de satisfacción de los usuarios.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Calidad en la gestión de los casos, diferenciando errores críticos y no críticos.
- Análisis de causas raíz, tendencias y acciones de mejora.
- Rotación del personal asignado al servicio e impacto en la operación.
- Recomendaciones y oportunidades de optimización del servicio.

Recurso Humano de la Mesa de Servicios:

Con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio integral de Mesa de Servicios TIC, la administración de la herramienta ITSM y la ejecución de las actividades de soporte técnico y mantenimiento correctivo contempladas en el objeto contractual, el contratista deberá disponer durante toda la ejecución contractual del personal mínimo requerido definido por la Fiscalía General de la Nación.
El personal asignado deberá cumplir los perfiles, formación, experiencia, certificaciones y dedicación definidos en el presente Anexo Técnico y deberá permanecer disponible durante toda la vigencia del contrato, garantizando la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

El contratista deberá:

- Realizar las actividades técnicas sin alterar las condiciones de garantía de fabricante de los equipos que cuenten con cobertura vigente.
- Garantizar la disponibilidad permanente del personal requerido para la operación de la Mesa de Servicios, soporte en sitio, gestión ITIL, administración de la herramienta ITSM y gestión de activos tecnológicos.
- Asumir integralmente los costos asociados al recurso humano asignado al contrato, incluyendo salarios, prestaciones sociales, seguridad social, horas extra, recargos, viáticos, transporte y demás conceptos laborales aplicables.
- Mantener la capacidad operativa necesaria para atender la demanda de los servicios contratados.

La Fiscalía General de la Nación podrá solicitar incrementos temporales o permanentes en la capacidad operativa de la Mesa de Servicios o del soporte técnico en sitio cuando las condiciones de la operación así lo requieran. Cualquier ajuste deberá ser previamente evaluado entre la supervisión del contrato y el contratista, de acuerdo con las necesidades del servicio y la disponibilidad presupuestal correspondiente. Los incrementos por encima del personal mínimo y de las cantidades contratadas se formalizarán mediante modificación contractual, previa evaluación técnica y económica y disponibilidad presupuestal, tomando como referencia los precios unitarios ofertados.

Presentación y aprobación del personal

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la adjudicación, el contratista deberá presentar, por fases y priorizando los roles críticos (gerente, coordinadores, agentes y técnicos del Nivel Central), para revisión y aprobación de la supervisión las hojas de vida del personal mínimo requerido propuesto para la operación del servicio, junto con los documentos que acrediten: – Formación académica. – Certificaciones técnicas. – Certificaciones ITIL u otras requeridas. – Experiencia general y específica. – Soportes de vinculación laboral, la cual podrá formalizarse una vez aprobada la hoja de vida y antes del inicio de actividades. La supervisión verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada perfil antes de autorizar su incorporación a la operación. La supervisión se pronunciará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la presentación completa de la hoja de vida y sus soportes. El personal no priorizado podrá incorporarse durante la transición de quince (15) días calendario; durante ese periodo no se aplicará el ANS No. 6 al personal en proceso de incorporación aprobado por la supervisión. **Sustitución de personal** Cualquier cambio o sustitución de personal deberá notificarse por escrito a la supervisión del contrato y requerirá aprobación previa. La supervisión se pronunciará en un término máximo de tres (3) días hábiles contados desde la presentación de la hoja de vida y los soportes. El profesional propuesto como reemplazo deberá acreditar condiciones iguales o superiores a las inicialmente exigidas para el respectivo perfil. La sustitución de personal no podrá generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación ni afectar la continuidad del servicio. **Vacaciones, permisos y ausencias** El contratista deberá informar a la supervisión con una anticipación mínima de quince (15) días calendario cualquier novedad relacionada con vacaciones del personal asignado al proyecto. Para permisos o ausencias iguales o superiores a tres (3) días, deberá presentar previamente los datos y soportes del recurso que realizará el reemplazo correspondiente, garantizando la continuidad de la operación y el cumplimiento de los niveles de servicio. **Capacitación y transferencia de conocimiento** Una vez aprobado el personal, el contratista deberá ejecutar, antes del acta de inicio o durante el periodo de empalme de quince (15) días

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	calendario y sin afectar la continuidad del servicio, un programa de capacitación y transferencia de conocimiento dirigido a los agentes de Mesa de Servicios, técnicos de soporte en sitio y demás recursos que participen en la prestación del servicio. La capacitación deberá tener una duración mínima de dieciséis (16) horas hábiles y contemplar como mínimo: – Procesos operativos del servicio. – Uso de la herramienta ITSM. – Procedimientos institucionales. – Gestión de activos y CMDB. – Seguridad de la información. – Gestión de incidentes y requerimientos. – ANS establecidos por la Entidad. – Procedimientos de escalamiento. – Gestión de calidad. – Buenas prácticas ITIL 4 o superior. La capacitación no es exigible antes del acta de inicio. La Entidad, a través de la SUBTIC y del Grupo de Seguridad de la Información, impartirá o entregará los contenidos sobre procedimientos institucionales, políticas de seguridad de la información, ANS, catálogo de servicios, matrices de escalamiento y uso de la herramienta actual; el contratista asumirá los contenidos propios de su operación, ITIL y gestión de calidad. La capacitación sobre la nueva herramienta ITSM se realizará dentro de la etapa de implementación prevista en la Ficha Técnica No. 3. La capacitación podrá desarrollarse de manera presencial, virtual o mediante un esquema combinado y no generará costos adicionales para la Entidad. Una vez finalizada la actividad, el contratista deberá entregar a la supervisión: – Informe de capacitación ejecutada. – Temario desarrollado. – Material utilizado. – Registro de asistencia. – Evidencias de participación del personal capacitado. **Personal mínimo requerido:** Para la prestación integral del servicio, el contratista deberá disponer como mínimo del personal definido por la Fiscalía General de la Nación para la operación de la Mesa de Servicios, soporte técnico en sitio, administración de la herramienta ITSM, gestión de activos tecnológicos, gestión de calidad y procesos ITIL, de conformidad con la distribución y perfiles establecidos en el presente Anexo Técnico.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Perfil	Cant.	Dedicación y horario	Modalidad	Lugar de prestación
Gerente de Proyecto	1	5x8, lunes a viernes; atención de incidentes mayores fuera de horario cuando se requiera	Presencial; remota cuando la Entidad lo autorice	Sede Búnker, Diagonal 22B # 52-01, Bogotá
Coordinador de Mesa de Servicios	1	5x8, lunes a viernes	Presencial	Instalaciones de la Mesa de Servicios; sedes de la FGN cuando se requiera
Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio Nacional	2	5x8, lunes a viernes	Presencial	Instalaciones de la FGN
Agentes de Mesa de Servicios	40	7x24x365, según malla de turnos aprobada	Presencial	Instalaciones del contratista en Bogotá D.C. o municipios cercanos
Operador de Segundo Nivel – Soporte en Sitio	158	Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Búnker 7:00 a.m. a 9:00 p.m.; Huila 7:00 a.m. a 6:00 p.m.; medio tiempo en Guainía-Vaupés y Vichada)	Presencial	Sedes de la FGN según la Tabla No. 1
Administrador de Actualización de Equipos TI	1	5x8, lunes a viernes	Presencial	Instalaciones de la FGN
Gestores Especializados ITIL	6	5x8, lunes a viernes	Presencial	Instalaciones de la FGN
Total	209			

Tabla No. 2 Matriz consolidada de perfiles mínimos. Las funciones de cada perfil son las establecidas en el respectivo numeral de la presente Ficha. Todo el personal debe estar vinculado al contratista mediante contrato laboral. En caso de diferencia entre documentos del proceso, prevalece la presente Ficha Técnica No. 1.

Reglas de acreditación aplicables a todos los perfiles: (i) los títulos podrán acreditarse con programas pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC) afines señalados en cada perfil, manteniendo el nivel de formación exigido; (ii) se aceptarán las versiones vigentes o superiores de las certificaciones exigidas; y (iii) la experiencia específica podrá acreditarse con certificaciones cuyas funciones correspondan a las exigidas, aunque el cargo tenga otra denominación. No se aceptan equivalencias de experiencia por

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

formación, la sustitución de certificaciones por experiencia ni la evaluación técnica en reemplazo de la acreditación documental.

Gerente de Proyecto (1)

Educación
Formación Académica

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o profesiones afines, de acuerdo con el Núcleo Básico del Conocimiento definido por el SNIES. Se aceptan los siguientes NBC afines: Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines; Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones y afines; Ingeniería Industrial y afines; y Administración, cuando se acredite especialización en gestión de tecnologías de la información.
- Título de Especialización en Gerencia de Proyectos, Gestión de TI, Gerencia de Servicios Tecnológicos, Dirección de Proyectos, Alta Gerencia, Gerencia de Tecnología, Gestión de Sistemas de Información o áreas afines.
- Tarjeta profesional vigente, cuando la profesión la requiera.
- Certificado de antecedentes profesionales expedido por la autoridad competente.

Certificaciones

- Certificación Project Management Professional (PMP) vigente.
- Certificación ITIL 4 Managing Professional (MP) vigente.
- Certificación Scrum Master vigente.
- TOGAF Foundation en versión vigente o superior. Este requisito podrá homologarse mediante experiencia certificada en mínimo un (1) proyecto en el que se evidencie participación efectiva en actividades de arquitectura empresarial, arquitectura de soluciones, integración de sistemas o definición de arquitecturas de TI. La certificación de experiencia deberá indicar el proyecto, las fechas de ejecución, el rol desempeñado, las actividades desarrolladas y la entidad o empresa contratante.
-

Experiencia
Experiencia profesional mínima de Ocho (8) años en dirección, coordinación o gerencia de proyectos de tecnologías de la información, servicios de soporte tecnológico, mesas de servicios, gestión de servicios TI o proyectos relacionados con operación y soporte de infraestructura tecnológica.

De la experiencia acreditada, deberá demostrar como mínimo cinco (5) años en la administración o coordinación de servicios de soporte tecnológico, Mesa de Servicios, Service Desk o servicios gestionados de TI.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Disponibilidad
Disponibilidad 5 x 8 de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación ubicada en la Diagonal 22B # 52-01 (sede Búnker), Bogotá D.C. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral, con disponibilidad para atender reuniones, comités de seguimiento, situaciones críticas y requerimientos especiales asociados a la operación del servicio.

Podrá asistir de manera remota cuando la Entidad así lo autorice y las condiciones del servicio lo permitan. Deberá atender los incidentes mayores fuera del horario cuando se requiera, sin que se exija presencia 7x24.

Remuneración
Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de DOCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($12.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones
El Gerente de Proyecto será el responsable de la dirección integral del servicio y deberá:

- Dirigir, planificar, coordinar y controlar la ejecución del contrato.
- Garantizar el cumplimiento del objeto contractual, los ANS, cronogramas y entregables definidos por la Entidad.
- Presentar y mantener actualizado el modelo de operación del servicio alineado con ITIL 4.
- Supervisar la operación de la Mesa de Servicios, el soporte técnico en sitio, la administración de la herramienta ITSM y la gestión de la bolsa de repuestos.
- Gestionar los riesgos, incidentes críticos, problemas recurrentes y desviaciones del servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Liderar los comités de seguimiento y las reuniones de revisión del servicio con la supervisión del contrato. – Coordinar las actividades de mejora continua y optimización de los procesos. – Validar y consolidar los informes operativos, tácticos y gerenciales del servicio. – Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). – Coordinar las actividades asociadas a la herramienta ITSM, garantizando que soporte adecuadamente los procesos de gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos, configuración (CMDB), conocimiento y niveles de servicio. – Garantizar la calidad de la información registrada en la herramienta ITSM y en la CMDB. – Liderar el análisis de tendencias, causas raíz y oportunidades de mejora identificadas en la operación. – Coordinar la gestión de incidentes mayores y fallas masivas, asegurando la comunicación y recuperación oportuna de los servicios. – Supervisar la correcta ejecución y control de la bolsa de repuestos. – Validar la documentación soporte para la facturación de los servicios y consumos de repuestos. – Liderar la elaboración y ejecución de los planes de mejoramiento continuo. – Garantizar la presentación de informes ejecutivos, operativos y de gestión requeridos por la Entidad. – Coordinar las actividades de divulgación y cultura de servicios de TI previamente aprobadas por la supervisión. – Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y los lineamientos institucionales aplicables al servicio. – Velar por la adecuada administración del personal asignado al proyecto y la continuidad operativa del servicio. **Coordinador de Mesa de Servicios (1)** **Educación** **Formación Académica** – Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o profesiones afines, de acuerdo con el Núcleo Básico del Conocimiento definido por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES). Se aceptan los siguientes NBC afines: Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines; Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones y afines; Ingeniería Industrial y afines; y Administración, cuando se acredite especialización en gestión de tecnologías de la información.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Adicionalmente, se aceptarán especializaciones relacionadas con Gerencia de Proyectos, Dirección de Proyectos, Alta Gerencia, Gestión de Tecnologías de la Información, Gerencia de Tecnología, Gerencia de Servicios Tecnológicos, Gestión de Sistemas de Información o áreas afines relacionadas con la gestión de servicios de TI. – Tarjeta profesional vigente, cuando la profesión así lo requiera. – Certificado de antecedentes profesionales expedido por la autoridad competente. **Certificaciones** – Certificación obligatoria en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) vigente. **Experiencia** Experiencia mínima de tres (3) años en coordinación, supervisión o liderazgo operativo de Mesas de Servicios, Service Desk o servicios de soporte tecnológico, atendiendo organizaciones con más de cinco mil (5.000) usuarios y utilizando herramientas de gestión de servicios de TI bajo metodologías basadas en ITIL. Cuando la certificación laboral no indique el tamaño de la operación atendida, este podrá acreditarse con documentos complementarios del contrato o del cliente atendido. **Disponibilidad** Disponibilidad 5x8, de lunes a viernes, en las instalaciones donde opere la Mesa de Servicios. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral y disponibilidad para atender reuniones operativas, actividades de seguimiento, comités de servicio, ventanas de mantenimiento y situaciones críticas que impacten la prestación del servicio. Asimismo, deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, cuando así lo requiera la supervisión del contrato o la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para participar en reuniones de seguimiento, comités técnicos, mesas de trabajo, actividades de coordinación, revisión de indicadores, atención de incidentes críticos o cualquier otra actividad relacionada con la adecuada ejecución del contrato, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad. **Remuneración** Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación. **Funciones** – Coordinar la operación diaria de la Mesa de Servicios, garantizando la adecuada atención de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio de conformidad con los ANS establecidos por la Entidad. – Supervisar el desempeño de los agentes de Mesa de Servicios, monitoreando productividad, calidad de atención, cumplimiento de procedimientos y tiempos de respuesta. – Realizar el seguimiento permanente a los indicadores operativos y de servicio, identificando desviaciones y promoviendo acciones correctivas y de mejora continua. – Coordinar la priorización, distribución de cargas de trabajo, administración de colas y asignación de casos entre los diferentes grupos de atención. – Verificar el adecuado registro, documentación y trazabilidad de los casos gestionados a través de la herramienta ITSM. – Realizar seguimiento a incidentes críticos, requerimientos de alta prioridad y casos escalados, garantizando su atención oportuna. – Coordinar con la supervisión del contrato la ejecución de ventanas de mantenimiento, actividades programadas e interrupciones controladas del servicio. – Participar en reuniones periódicas de seguimiento con la Entidad, elaborando compromisos, planes de acción y mecanismos de control de la operación. – Coordinar la actualización permanente de la Base de Conocimiento y promover la documentación de soluciones recurrentes para fortalecer la resolución en primer contacto. – Apoyar la definición, actualización y administración del catálogo de servicios de TI en coordinación con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. – Coordinar las actividades de actualización tecnológica de equipos de usuario final, incluyendo despliegues de software, actualizaciones de sistemas operativos y validación de cobertura. – Consolidar y presentar informes operativos, indicadores de gestión, resultados de ANS, estadísticas de atención y análisis de tendencias del servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Apoyar la ejecución de campañas de divulgación y sensibilización dirigidas a los usuarios sobre el uso adecuado de los servicios tecnológicos y los canales de atención de la Mesa de Servicios.
- Identificar riesgos operativos, oportunidades de mejora y acciones para fortalecer la calidad y eficiencia del servicio.
- Coordinar con los gestores ITIL la implementación de acciones orientadas a la mejora continua, la reducción de incidentes recurrentes y el fortalecimiento de la experiencia del usuario.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos, lineamientos técnicos y políticas institucionales aplicables a la prestación del servicio.
- Ejecutar las demás actividades relacionadas con la coordinación operativa de la Mesa de Servicios que sean requeridas por la supervisión del contrato para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.

Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio Nacional (2)

Educación
Formación Académica

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o profesiones afines, de acuerdo con el Núcleo Básico del Conocimiento definido por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES). Se aceptan los siguientes NBC afines: Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines; Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones y afines; Ingeniería Industrial y afines; y Administración, cuando se acredite especialización en gestión de tecnologías de la información.
- Tarjeta profesional vigente, cuando la profesión lo requiera.
- Certificado de antecedentes profesionales expedido por la entidad competente.

Certificaciones

- Certificación obligatoria en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) vigente.

Experiencia

Experiencia mínima de tres (3) años como coordinador, líder o supervisor de servicios de soporte técnico en sitio, Mesa de Servicios o Service Desk, en organizaciones con más de cinco mil (5.000) usuarios, utilizando herramientas de gestión de servicios de TI y metodologías basadas en ITIL. Cuando la certificación laboral no indique el tamaño de la operación atendida, este podrá acreditarse con documentos complementarios del contrato o del cliente atendido.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8, de lunes a viernes, durante la ejecución del contrato, de lunes a viernes presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones

- Coordinar y supervisar la operación nacional del equipo de soporte técnico en sitio (Nivel II), garantizando la atención oportuna y eficiente de incidentes, requerimientos y solicitudes escaladas desde la Mesa de Servicios.
- Distribuir, priorizar y controlar las órdenes de servicio asignadas a los técnicos de soporte, asegurando una adecuada administración de cargas de trabajo y cumplimiento de los ANS establecidos.
- Realizar seguimiento permanente a los tiempos de atención, desplazamiento, solución y cierre de los casos gestionados por el soporte en sitio.
- Gestionar y controlar los escalamientos hacia niveles especializados, fabricantes, proveedores o terceros responsables, garantizando su seguimiento hasta la solución definitiva.
- Administrar y controlar el backlog de casos, implementando acciones que permitan reducir incidentes pendientes, casos envejecidos y reincidencias.
- Coordinar la atención de incidentes críticos y fallas masivas, asignando recursos y definiendo acciones prioritarias que permitan restablecer los servicios en el menor tiempo posible.
- Coordinar con la supervisión del contrato la ejecución de ventanas de mantenimiento, actividades programadas y despliegues tecnológicos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Supervisar la correcta ejecución de actividades de diagnóstico, reparación, instalación, configuración, actualización, traslado y mantenimiento de equipos tecnológicos. – Verificar el cumplimiento de procedimientos técnicos, lineamientos institucionales y políticas de seguridad de la información. – Coordinar las actividades de actualización de sistemas operativos, despliegue de software, instalación de parches y mantenimiento de plataformas de usuario final. – Gestionar la logística de atención nacional, incluyendo desplazamientos, cobertura regional y optimización de recursos técnicos. – Controlar la utilización de la bolsa de repuestos, verificando la adecuada instalación, registro y trazabilidad de los componentes utilizados. – Coordinar la actualización de inventarios tecnológicos y la información registrada en la herramienta ITSM y en la CMDB. – Generar y presentar informes periódicos relacionados con indicadores operativos, cumplimiento de ANS, calidad del servicio, inventarios, actividades ejecutadas y consumo de repuestos. – Analizar tendencias operativas, causas recurrentes de incidentes y oportunidades de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio. – Apoyar la actualización y fortalecimiento de la base de conocimiento, promoviendo la documentación de soluciones y buenas prácticas. – Participar en reuniones de seguimiento con la Entidad, presentando avances, resultados, riesgos y planes de acción. – Gestionar la atención de usuarios críticos o casos de alta prioridad que requieran seguimiento especializado. – Coordinar actividades de sensibilización y acompañamiento a usuarios relacionadas con el uso adecuado de los equipos de cómputo y servicios tecnológicos. – Garantizar el cumplimiento de los lineamientos técnicos, contractuales, operativos y de calidad establecidos para la ejecución del contrato. – Ejecutar las actividades adicionales que le sean asignadas por el Gerente del Proyecto o por la supervisión del contrato, relacionadas con la adecuada prestación de los servicios de Mesa de Servicios, soporte técnico en sitio, herramienta ITSM y mantenimiento correctivo. **Agentes de Mesa de Servicios (40)** **Nota:** Las hojas de vida del personal propuesto para desempeñar el rol de Agente de Mesa de Servicios deberán ser presentadas a la supervisión del contrato para revisión y aprobación en los términos y plazos previstos en el numeral «Presentación y aprobación del personal».

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

El contratista deberá garantizar que todo el personal asignado como agente de Mesa de Servicios reciba previamente un proceso de transferencia de conocimiento, presencial o virtual, sobre la operación del servicio, los procedimientos institucionales, la herramienta ITSM, el catálogo de servicios, las matrices de escalamiento, los protocolos de atención, el soporte remoto y los demás procesos necesarios para la correcta ejecución de sus funciones. Esta transferencia deberá ser impartida por los coordinadores de la Mesa de Servicios, los coordinadores de soporte en sitio y los responsables técnicos que determine el contratista. Como evidencia, deberá adjuntarse a cada hoja de vida el soporte de la capacitación realizada.

Los equipos de trabajo utilizados por los agentes deberán contar con controles de seguridad que impidan la copia o extracción no autorizada de información institucional a dispositivos externos tales como memorias USB, discos externos, CD o DVD, así como con las herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Habilidades Generales
Los agentes deberán contar con habilidades orientadas a la prestación de servicios y atención de usuarios, incluyendo como mínimo:

- Orientación al servicio y atención al usuario.
- Comunicación verbal y escrita.
- Relaciones interpersonales.
- Seguimiento y control de actividades.
- Organización y disciplina.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de análisis y diagnóstico inicial.
- Manejo de situaciones de presión.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas.
- Manejo de correo electrónico y herramientas colaborativas.
- Manejo de herramientas de gestión de servicios y atención multicanal.

Educación
Formación Académica
Técnico, tecnólogo o estudiante universitario con mínimo cuarto (4°) semestre aprobado en programas relacionados con Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería Electrónica o áreas afines, de acuerdo con el núcleo básico del conocimiento definido por el SNIES. Sin reducir el nivel mínimo de formación exigido, se acepta formación técnica, tecnológica o profesional en áreas afines a la tecnología y los sistemas de información: para técnicos y tecnólogos, programas de sistemas, redes, electrónica, telecomunicaciones y afines; para profesionales,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Ingeniería de Sistemas, Telemática, Electrónica, Telecomunicaciones e Industrial y afines.

Experiencia
Experiencia mínima de dos (2) años en actividades relacionadas con Mesa de Servicios, Service Desk, Mesa de Ayuda, atención de usuarios, soporte técnico, soporte remoto, atención telefónica o servicios de soporte tecnológico apoyados en herramientas de gestión.
Certificaciones o formación complementaria

- Certificación ITIL 4 Foundation o curso de fundamentos ITIL con una intensidad mínima de 16 horas.
- Formación en atención y servicio al cliente con intensidad mínima de 20 horas.
- Formación básica en herramientas ofimáticas con intensidad mínima de 20 horas.

Nota: En caso de que el recurso no cuente con alguna de las certificaciones o capacitaciones complementarias requeridas, el contratista podrá acreditarlas dentro de los dos (2) meses siguientes al inicio de la ejecución contractual.

Remuneración
Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de DOS MILLONES OCHICIENTOS MIL PESOS ($2.800.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Disponibilidad
Los agentes deberán prestar sus servicios en las instalaciones definidas para la operación de la Mesa de Servicios bajo modalidad presencial, en las instalaciones físicas de la mesa de servicios (Instalaciones del proveedor) garantizando la cobertura de la operación 7x24x365 de acuerdo con la malla de turnos aprobada.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Los agentes de Mesa, Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral. **Nota:** La malla de turnos definida para la operación de la mesa de servicios podrá ser optimizada por el contratista durante la ejecución del contrato, con base en modelos técnicos de dimensionamiento (Erlang, AHT, niveles de ocupación, ausentismo y demanda del servicio), previa validación y aprobación de la supervisión. En todo caso, los ajustes deberán garantizar el cumplimiento de los ANS, la cobertura del servicio y la calidad en la atención. El contratista deberá diseñar, implementar y mantener una malla de turnos que asegure permanentemente la cobertura del servicio, considerando: – Volumen de llamadas y tickets. – Tiempos promedio de atención. – Niveles de servicio definidos. – Ausentismo. – Descansos y pausas. – Capacitaciones. – Rotación operativa. – Atención multicanal. La malla de turnos podrá ajustarse durante la ejecución contractual con base en el comportamiento de la demanda y los análisis de capacidad, previa validación de la supervisión del contrato. **Funciones** – Prestar soporte de primer nivel a los usuarios a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad. – Recibir, registrar, clasificar, categorizar y priorizar incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio. – Realizar diagnóstico inicial y resolución en primer contacto cuando sea posible. – Escalar oportunamente los casos que requieran intervención de otros niveles de soporte. – Mantener actualizada la información de los casos en la herramienta ITSM. – Realizar seguimiento a los casos escalados hasta su cierre. – Mantener informado al usuario sobre el estado de sus solicitudes. – Aplicar los procedimientos, guiones y protocolos definidos para la operación del servicio. – Documentar y actualizar artículos de conocimiento cuando sea requerido. – Apoyar actividades de calidad y mejora continua del servicio. – Cumplir los ANS, indicadores operativos y métricas definidas por la Entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Identificar incidentes recurrentes y reportar oportunidades de mejora.
- Ejecutar actividades de soporte remoto cuando corresponda.
- Cumplir las políticas de seguridad de la información y protección de datos de la Fiscalía General de la Nación.
- Ejecutar las demás actividades inherentes a la operación de la Mesa de Servicios que sean requeridas por el Coordinador de Mesa de Servicios o la supervisión del contrato.

Operador de Segundo Nivel - Soporte en Sitio (158)

Nota: Las hojas de vida del personal propuesto para este perfil deberán ser presentadas a la supervisión del contrato para revisión y aprobación en los términos y plazos previstos en el numeral «Presentación y aprobación del personal».

El contratista deberá garantizar que todo el personal asignado como Operador de Segundo Nivel reciba previamente transferencia de conocimiento sobre la operación de la Mesa de Servicios, la herramienta ITSM, procedimientos institucionales, gestión de activos tecnológicos, soporte a plataformas de usuario final, escalamiento de incidentes, seguridad de la información y demás actividades requeridas para la prestación del servicio. Dicha transferencia podrá realizarse de manera presencial o virtual y deberá ser acreditada mediante certificación emitida por el contratista.

Educación
Formación Académica

- Tecnólogo en Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o áreas afines o estudiante universitario con mínimo cuarto (4°) semestre aprobado en programas de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería Informática o afines, de acuerdo con el Núcleo Básico del Conocimiento definido por el SNIES. Sin reducir el nivel mínimo de formación exigido, se acepta formación técnica, tecnológica o profesional en áreas afines a la tecnología y los sistemas de información: para técnicos y tecnólogos, programas de sistemas, redes, electrónica, telecomunicaciones y afines; para profesionales, Ingeniería de Sistemas, Telemática, Electrónica, Telecomunicaciones e Industrial y afines.

Experiencia
Experiencia mínima de dos (2) años en actividades relacionadas con soporte técnico en sitio, Mesa de Servicios, Mesa de Ayuda, soporte tecnológico, mantenimiento de equipos de cómputo o atención de usuarios en servicios de TI.

Certificaciones o Formación Complementaria

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Formación en atención y servicio al cliente con intensidad mínima de 20 horas.
- Formación básica en herramientas ofimáticas con intensidad mínima de 20 horas.
- Formación básica en redes LAN con intensidad mínima de 20 horas.
- Certificación ITIL 4 Foundation o curso de fundamentos ITIL con intensidad mínima de 16 horas.
- Certificación interna de conocimientos técnicos expedida por el contratista sobre actividades básicas de soporte técnico y manejo de herramientas institucionales.
-

Nota: Las certificaciones de atención al cliente, ofimática, redes e ITIL 4 Foundation (o curso de fundamentos ITIL) podrán acreditarse dentro de los dos (2) meses siguientes al inicio de ejecución del contrato.

Remuneración
Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS ($3.200.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Disponibilidad
Disponibilidad presencial en las sedes de la Fiscalía General de la Nación donde se preste el servicio, de acuerdo con la distribución definida en el presente Anexo Técnico.
La distribución y ubicación de los recursos podrá ser ajustada por la Entidad durante la ejecución contractual de acuerdo con las necesidades operativas del servicio.

Los operadores de Segundo Nivel, Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Dotación Mínima
El contratista deberá suministrar como mínimo a cada técnico:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Un (1) Kit de herramientas: Destornilladores, pinzas y artículos de limpieza para equipos de cómputo. – Para cada una de las seccionales el contratista debe disponer de sopladora y aspiradora. – Camisa formal o camiseta tipo polo para climas cálidos, con el logo de la empresa y número del contrato; para los técnicos de soporte en sitio que atenderán los servicios en la sede Bunker ubicado en el nivel central en Bogotá, el contratista deberá dotar a dichos técnicos con un vestuario conformado por: pantalón dril, camisa, chaqueta (logo y nombre de la empresa). Todo lo anterior, será de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. – Un carné que lo identifique como empleado del Contratista de uso obligatorio y permanente dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. – Los elementos de hardware, software y comunicaciones para desempeñar sus labores deberán ser provistos por el Contratista, esto incluye la conectividad entre el sitio de la Fiscalía General de la Nación donde se prestará el servicio y las instalaciones del proveedor donde estará el personal de primer nivel de la mesa de servicios. La supervisión podrá realizar la redistribución del soporte en sitio de acuerdo con las necesidades del servicio de la Entidad, de manera motivada y con un preaviso de cinco (5) días hábiles, conforme a la Nota 3 de la Tabla No. 1. – Para el personal diferente a los agentes de la Mesa de Servicios, la Fiscalía General de la Nación suministrará el espacio físico con puesto de trabajo, el punto eléctrico y el punto de red, los perfiles de navegación y el antivirus correspondiente, conforme al numeral «Ubicación del Personal Técnico y Operación en Sitio». El CONTRATISTA debe proporcionar a todo su personal residente en la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y sin costo adicional, la silla ergonómica, los equipos portátiles, los equipos celulares, las herramientas, la(s) impresora(s), la papelería y la dotación necesaria para su operación. **Funciones** – Atender en sitio los incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio asignados. – Realizar diagnóstico técnico y análisis de fallas de hardware y software. – Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos, herramientas ofimáticas y aplicaciones autorizadas por la Entidad. – Realizar mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos. – Ejecutar actividades de instalación, traslado, reinstalación y configuración de equipos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Gestionar la sustitución de componentes a través de la bolsa de repuestos cuando corresponda.
- Escalar oportunamente los casos que requieran atención especializada de tercer nivel.
- Registrar y actualizar toda la información de los casos atendidos en la herramienta ITSM.
- Actualizar la información de activos tecnológicos y la CMDB cuando se realicen intervenciones técnicas.
- Ejecutar actividades de despliegue masivo de software, actualizaciones y configuraciones institucionales.
- Realizar migración de información cuando se presenten cambios o sustituciones de equipos.
- Ejecutar respaldos y restauraciones de información únicamente cuando se requieran por procesos de traslado, reparación, sustitución o reasignación de equipos, de conformidad con los lineamientos definidos por la Entidad.
- Apoyar la actualización de inventarios tecnológicos y hojas de vida de los activos.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos intervenidos antes del cierre de los casos.
- Aplicar las políticas y lineamientos de seguridad de la información definidos por la Entidad.
- Reportar incidentes recurrentes, riesgos técnicos y oportunidades de mejora.
- Participar en actividades de capacitación, transferencia de conocimiento y mejora continua.
- Cumplir los indicadores operativos y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.
- Ejecutar las demás actividades requeridas para la adecuada prestación del servicio de soporte tecnológico en sitio y el cumplimiento del objeto contractual.

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

Administrador de Actualización de Equipos TI (1)

Educación
Formación Académica

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería Informática o profesiones afines, de acuerdo con el Núcleo Básico del Conocimiento definido por el SNIES. Se aceptan los siguientes NBC afines: Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines; Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones y afines; Ingeniería Industrial y afines; y Administración, cuando se acredite especialización en gestión de tecnologías de la información.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Tarjeta profesional vigente, cuando la profesión lo requiera.

Certificaciones
Acreditar al menos una (1) certificación o formación especializada en alguna de las siguientes áreas:

- Administración de plataformas Microsoft Windows, Intune, Endpoint Manager o equivalentes.
- Gestión de dispositivos y endpoints (UEM, MDM o similares).
- Seguridad informática asociada a antivirus corporativo, NAC, administración de vulnerabilidades o protección de estaciones de trabajo.
- ITIL 4 Foundation.

Experiencia
Acreditar mínimo cuatro (4) años de experiencia profesional certificada en:

- Administración y gestión de actualización de equipos de cómputo en entornos corporativos.
- Implementación, despliegue y control de parches de sistemas operativos Windows.
- Administración de herramientas de gestión de dispositivos (ej. Microsoft Intune o equivalentes).
- Gestión y soporte de soluciones de seguridad como antivirus corporativo y NAC.
- Ejecución de actividades de soporte técnico en ambientes distribuidos a nivel nacional.
- Definición y ejecución de estrategias de actualización para equipos conectados y fuera de red.
- Elaboración de reportes operativos, seguimiento de indicadores y control de cumplimiento del servicio.

Disponibilidad
Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración
Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS ($6.400.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación. **Funciones** – Planificar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la actualización tecnológica de los equipos de cómputo de la Entidad a nivel nacional. – Garantizar la correcta instalación, operación y actualización de agentes institucionales, herramientas de gestión, antivirus y demás componentes requeridos para la administración de estaciones de trabajo. – Administrar y controlar los procesos de actualización de sistemas operativos mediante las herramientas definidas por la Entidad. – Coordinar el despliegue de parches de seguridad, actualizaciones y nuevas versiones de software corporativo. – Definir y ejecutar estrategias de actualización para equipos conectados y fuera de la red institucional. – Realizar seguimiento a la cobertura y cumplimiento de las actividades de actualización tecnológica. – Monitorear el estado de los equipos y detectar fallas asociadas a actualizaciones, agentes o configuraciones. – Diagnosticar y coordinar la atención de incidentes derivados de procesos de actualización o incompatibilidad tecnológica. – Generar informes periódicos sobre cobertura, cumplimiento, estado de actualización, riesgos y desviaciones identificadas. – Mantener actualizada la documentación técnica, procedimientos, guías y configuraciones relacionadas con la administración y actualización de equipos. – Coordinar actividades masivas de actualización o despliegue tecnológico cuando sean requeridas por la Entidad. – Apoyar la definición de imágenes corporativas, configuraciones estándar y lineamientos de actualización de equipos de usuario final. – Implementar mecanismos de control y validación que permitan garantizar la calidad y consistencia de las actualizaciones realizadas. – Capacitar y transferir conocimiento al personal técnico relacionado con herramientas de actualización, agentes de gestión y procedimientos definidos. – Identificar oportunidades de mejora y proponer acciones para optimizar los procesos de actualización y administración de equipos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad de la información, los lineamientos técnicos de la Entidad y las obligaciones contractuales asociadas a su rol.
- Apoyar las actividades de auditoría, seguimiento y control relacionadas con la gestión de actualización de equipos tecnológicos.
- Ejecutar las demás actividades que le sean asignadas por el Gerente del Proyecto o la supervisión del contrato relacionadas con la operación del servicio.

Gestor de Incidentes y Solicitudes de Servicio (1)

Educación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Experiencia

Experiencia mínima de Cinco (5) años en Gestión de incidentes, gestión de solicitudes de servicio, operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. La experiencia podrá acreditarse con certificaciones cuyas funciones correspondan a la gestión de incidentes y solicitudes, aunque no mencionen literalmente cada proceso o el cargo tenga otra denominación.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones

- Administrar y controlar los procesos de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio, garantizando el cumplimiento de los ANS, la adecuada priorización de los casos y la restauración oportuna de los servicios tecnológicos.
- Administrar el ciclo de vida de los incidentes y solicitudes de servicio.
- Supervisar la correcta clasificación, categorización y priorización de los casos.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución establecidos en los ANS.
- Monitorear continuamente el backlog de incidentes y solicitudes.
- Identificar casos críticos y coordinar su atención prioritaria.
- Supervisar la calidad del registro de los tickets en la herramienta ITSM.
- Analizar tendencias operativas e incidentes recurrentes.
- Coordinar escalamientos funcionales y técnicos entre los diferentes niveles de soporte.
- Elaborar informes de cumplimiento de ANS y comportamiento de la demanda.
- Proponer acciones orientadas a mejorar la resolución en primer contacto.
- Realizar seguimiento a incidentes mayores hasta su cierre definitivo.
- Participar en la definición y optimización del catálogo de servicios**.**

Gestor de Problemas (1)

Educación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Experiencia

- Experiencia mínima de cinco (5) años en Gestión de incidentes, gestión de solicitudes de servicio, gestión de problemas operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. La experiencia podrá acreditarse con certificaciones cuyas funciones correspondan a la gestión de problemas, aunque el cargo tenga otra denominación.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones

- Gestionar los problemas que afectan los servicios tecnológicos mediante la identificación de causas raíz, reducción de incidentes recurrentes y mejora de la estabilidad de los servicios
- Administrar el proceso de Gestión de Problemas.
- Identificar incidentes repetitivos y tendencias operativas.
- Realizar análisis de causa raíz (RCA).
- Crear y administrar el registro de errores conocidos.
- Definir acciones correctivas y preventivas.
- Coordinar mesas técnicas para análisis de problemas complejos.
- Realizar seguimiento a problemas abiertos hasta su solución definitiva.
- Identificar riesgos operativos derivados de problemas recurrentes.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Evaluar el impacto de los problemas sobre los servicios de la Entidad.
- Elaborar informes de estabilidad, recurrencia y tendencias.
- Coordinar con el Gestor de Cambios la implementación de soluciones permanentes.
- Promover iniciativas para reducir la reincidencia de incidentes.

Gestor de Cambios y Liberaciones (1)

Educación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Experiencia

- Experiencia mínima de cinco (5) años en Gestión de cambios y liberaciones, operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. Se admite la experiencia obtenida en cargos afines cuando las funciones certificadas correspondan a la gestión de cambios y liberaciones.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones

- Administrar el proceso de Gestión de Cambios y Liberaciones, garantizando la evaluación, aprobación, trazabilidad y control de las modificaciones que puedan afectar los servicios tecnológicos
- Administrar el proceso de Gestión de Cambios.
- Gestionar solicitudes de cambio estándar, normales y de emergencia.
- Coordinar el Comité Asesor de Cambios (CAB).
- Evaluar impactos, riesgos, dependencias y afectaciones de cada cambio.
- Verificar la documentación y soportes técnicos de los cambios.
- Coordinar las ventanas de mantenimiento.
- Gestionar las liberaciones de software e infraestructura.
- Validar pruebas previas y posteriores a la implementación.
- Garantizar la ejecución de revisiones post implementación (PIR).
- Elaborar indicadores de éxito, cambios fallidos y cambios revertidos.
- Mantener actualizada la información de cambios en la herramienta ITSM.
- Generar informes de gestión y riesgos asociados a los cambios.

Gestor de Activos y Configuración (CMDB) (1)

Educación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Experiencia

- Experiencia mínima de cinco (5) años en Gestión de activos y configuración, operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. Se acepta la experiencia en gestión de activos, inventarios tecnológicos o configuración adquirida en cargos de infraestructura, soporte o gestión tecnológica, cuando las funciones certificadas así lo evidencien.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración
Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones
- Garantizar la integridad, exactitud y actualización permanente de la información de los activos tecnológicos y de la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB).
- Administrar el proceso de Gestión de Activos de TI.
- Administrar el proceso de Gestión de Configuración.
- Supervisar la actualización permanente de la CMDB.
- Controlar la trazabilidad del ciclo de vida de los activos tecnológicos.
- Validar registros de altas, bajas, traslados y reasignaciones.
- Gestionar las relaciones entre activos, servicios y elementos de configuración.
- Ejecutar controles de calidad sobre la información registrada.
- Coordinar inventarios físicos y validaciones de activos.
- Verificar la consistencia entre la información física y la CMDB.
- Generar indicadores de calidad de datos y confiabilidad de la CMDB.
- Apoyar auditorías de inventario y activos tecnológicos.
- Analizar impactos de incidentes y cambios sobre los activos tecnológicos.

Gestor de Conocimiento y Mejora Continua (1)
Educación
- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Experiencia

- Experiencia mínima de cinco (5) años en Gestión de conocimiento, mejora continua y operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. Se acepta la experiencia en gestión del conocimiento y mejora continua ejercida como parte de otros roles de gestión de servicios de TI, cuando las funciones certificadas lo demuestren.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio.

Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.

Funciones

- Administrar el conocimiento organizacional y liderar las iniciativas de mejora continua de los servicios tecnológicos.
- Administrar la Base de Conocimiento de la Entidad.
- Definir lineamientos para la documentación de soluciones.
- Validar y aprobar artículos de conocimiento antes de su publicación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Mantener actualizados procedimientos, instructivos y guías operativas.
- Identificar oportunidades de reutilización del conocimiento.
- Medir el uso y efectividad de los artículos publicados.
- Liderar el proceso de Mejora Continua del Servicio (Continual Improvement).
- Elaborar y mantener el backlog de mejora continua.
- Coordinar la ejecución de planes de mejora.
- Analizar tendencias operativas, ANS y satisfacción de usuarios.
- Generar propuestas de automatización y optimización de procesos.
- Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Gestor de Calidad del Servicio (1)

Educación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telemática, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Tarjeta profesional vigente cuando aplique.
- Certificación ITIL vigente en al menos un (1) módulo de la ruta ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT o DPI) o Strategic Leader (DPI o DITS). También se acepta como equivalente la certificación ITIL 4 Practice Manager vigente, o ITIL V3 Expert acompañada de ITIL 4 Managing Professional Transition.

Experiencia

- Experiencia mínima de cinco (5) años en Gestión de calidad, operación de Mesa de Servicios, Seguimiento de ANS y Herramientas ITSM. Se acepta la experiencia en gestión de calidad de servicios de TI ejercida en cargos de coordinación, gestión de servicios o aseguramiento de calidad, cuando las funciones certificadas lo evidencien.

Disponibilidad

Disponibilidad 5x8 de lunes a viernes durante la ejecución contractual. Deberá asistir presencialmente a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Debe ser personal vinculado al contratista mediante contrato laboral vigente, siendo este el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales y de seguridad social y demás costos asociados a la vinculación laboral.

Remuneración

Como referencia presupuestal, se establece una remuneración mensual de SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000) para este perfil, valor definido con base en la formación académica, experiencia específica, certificaciones requeridas, nivel de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	responsabilidad y complejidad de las funciones asociadas a la dirección y control de la operación del servicio. Este valor corresponde al remuneración mensual mínima de obligatorio cumplimiento para el perfil. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir la totalidad de los costos laborales y legales asociados a su vinculación, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, vacaciones, reemplazos, capacitaciones, certificaciones, gastos administrativos y demás costos directos e indirectos requeridos para la ejecución contractual, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación. **Funciones** – Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para la operación de la Mesa de Servicios, el soporte técnico y la prestación de los servicios de TI. – Administrar el proceso de control y aseguramiento de calidad del servicio. – Realizar monitoreo y evaluación de llamadas de la Mesa de Servicios. – Auditar tickets y registros de atención. – Verificar el cumplimiento de protocolos y procedimientos operativos. – Evaluar la calidad de la documentación registrada en la herramienta ITSM. – Validar el cumplimiento de los ANS y KPI definidos por la Entidad. – Realizar seguimiento a los resultados de satisfacción de usuarios. – Identificar desviaciones y oportunidades de mejora. – Coordinar acciones correctivas derivadas de auditorías o hallazgos. – Elaborar informes mensuales de calidad del servicio. – Definir métricas y mecanismos de control de calidad. – Apoyar auditorías internas y externas relacionadas con la prestación del servicio. – Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los hallazgos de calidad. **Cambios en el Equipo de Trabajo Base y/o Personal por Demanda** Durante la ejecución del contrato, el contratista deberá garantizar en todo momento la disponibilidad del personal mínimo requerido para la prestación integral del servicio, asegurando la continuidad operativa de la Mesa de Servicios, el soporte técnico en sitio, la gestión de la herramienta ITSM, la administración de activos tecnológicos y las demás actividades asociadas al objeto contractual.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

En caso de presentarse retiros, renuncias, incapacidades prolongadas, licencias, vacaciones, terminación de contratos laborales o cualquier otra situación que implique la indisponibilidad de un recurso asignado al proyecto, el contratista deberá:

- Informar a la supervisión del contrato dentro del día hábil siguiente a la ocurrencia de la novedad.
- Presentar para evaluación y aprobación la hoja de vida del recurso propuesto para reemplazo, junto con los soportes de formación académica, experiencia, certificaciones y demás requisitos exigidos para el perfil correspondiente.
- Garantizar que el recurso propuesto cumpla con requisitos iguales o superiores a los acreditados por el profesional, técnico o tecnólogo reemplazado.
- Presentar el recurso de reemplazo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la novedad. Este plazo se entiende cumplido con la presentación del reemplazo que acredite condiciones iguales o superiores al perfil, sin contabilizar el tiempo de revisión de la supervisión, la cual se pronunciará en un término máximo de tres (3) días hábiles.
- Garantizar el reemplazo temporal inmediato cuando se trate de personal crítico para la operación, especialmente agentes de Mesa de Servicios, técnicos de soporte en sitio, coordinadores y gestores especializados, sin afectar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

EL contratista deberá ejecutar las actividades de transferencia de conocimiento entre el recurso saliente y el entrante, garantizando la continuidad operativa, la preservación del conocimiento y la adecuada transición de las actividades bajo su responsabilidad.

Los costos asociados a la curva de aprendizaje, entrenamiento, nivelación técnica, inducción, transferencia de conocimiento y cualquier otra actividad requerida para la incorporación del nuevo recurso serán asumidos exclusivamente por el contratista, sin generar costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación y sin afectar el cumplimiento de los ANS establecidos.

El personal propuesto como reemplazo no podrá encontrarse comprometido con una dedicación superior al cien por ciento (100%) de su tiempo laboral en contratos vigentes con la Fiscalía General de la Nación o con otras entidades, y deberá contar con la disponibilidad requerida para atender las obligaciones derivadas del presente contrato.

Solicitud de Cambio de Personal por Parte de la Entidad

La supervisión del contrato podrá solicitar, en cualquier momento y mediante comunicación formal, motivada y acompañada de los soportes de la causal invocada, el reemplazo de cualquier integrante

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	del equipo de trabajo cuando se evidencie alguna de las siguientes situaciones: – Deficiencias técnicas que afecten la calidad de la prestación del servicio. – Incumplimiento de las funciones asignadas. – Incumplimiento de procedimientos, políticas institucionales o lineamientos de la Entidad. – Evaluación de desempeño no satisfactoria, debidamente documentada. – Faltas a las normas de seguridad o de convivencia de la Entidad que afecten la operación, el ambiente de trabajo o la atención a los usuarios. – Incumplimiento reiterado de los ANS o de los indicadores asociados al perfil, atribuible al recurso. – Situaciones que representen riesgos para la continuidad, calidad o seguridad de los servicios prestados. En estos casos, el contratista deberá efectuar el reemplazo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación formal, plazo durante el cual el cargo no se computará como vacante para efectos del ANS No. 6, y garantizar la continuidad de las actividades asignadas. Las situaciones de estabilidad laboral reforzada serán gestionadas por el contratista como empleador, sin que ello afecte la continuidad del servicio. **Estudios de Seguridad y Validación de Personal** Garantizar que todo el personal asignado al proyecto cumpla con los requisitos mínimos de formación, experiencia y competencias exigidos para cada perfil. La Fiscalía General de la Nación, a través de las dependencias competentes, podrá realizar las validaciones y verificaciones que considere necesarias sobre el personal propuesto. Todo recurso que preste sus servicios de manera permanente en instalaciones de la Fiscalía General de la Nación deberá presentar como mínimo: – Documento de identidad. – Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación. – Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República. – Certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional de Colombia. – Soportes de formación académica. – Certificaciones de experiencia. – Tarjeta profesional y certificado de antecedentes profesionales, cuando aplique. – Los demás documentos requeridos para la gestión de accesos físicos o tecnológicos a la Entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Asimismo, deberá diligenciar los formatos y procedimientos de identificación, control de acceso y seguridad que determine la Fiscalía General de la Nación.
El personal no permanente del contratista que deba ingresar a las sedes de la Entidad deberá cumplir los mismos estudios de seguridad exigidos al personal permanente. La Entidad autorizará su ingreso en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la presentación completa de la solicitud. Los tiempos de espera que dependan exclusivamente de trámites internos de la Entidad, debidamente registrados en la herramienta ITSM, no se computarán en los ANS; el contratista deberá gestionar con anticipación las autorizaciones previsibles.

Calidad del Servicio e Implementación de Prácticas ITIL

Prestar el servicio bajo un modelo de gestión alineado con las mejores prácticas de ITIL 4 o superior, garantizando la madurez, mejora continua y evolución de los procesos de gestión de servicios de TI de la Entidad.

Para tal efecto, deberá realizar actividades de diagnóstico, optimización, fortalecimiento, documentación, seguimiento y mejora continua de las siguientes prácticas:

- Mesa de Servicios.
- Catálogo de Servicios.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes de Servicio.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Cambios y Liberaciones.
- Gestión de Activos de TI.
- Gestión de Configuración y CMDB.
- Gestión de Niveles de Servicio.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Mejora Continua del Servicio.

Estas actividades deberán ser ejecutadas por los Gestores de Servicios TI definidos en el presente Anexo Técnico y deberán encontrarse integradas con la herramienta ITSM y los procesos operativos de la Entidad.

- Mantener actualizada la documentación de procesos.
- Administrar la base de conocimiento institucional.
- Coordinar los Comités de Cambios (CAB).
- Elaborar y ejecutar planes trimestrales de mejora.
- Medir la madurez y desempeño de los procesos.
- Realizar transferencia de conocimiento al personal designado por la Entidad.
- Mantener indicadores de seguimiento y mejora continua.

Mantenimiento Correctivo y Bolsa de Repuestos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Garantizar la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y la administración de la bolsa de repuestos para los equipos de cómputo de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, de conformidad con lo establecido en la Ficha Técnica No. 2.
Para ello deberá:

- Ejecutar diagnósticos técnicos.
- Gestionar la sustitución de componentes.
- Instalar repuestos aprobados por la supervisión.
- Mantener la trazabilidad de todos los componentes utilizados.
- Registrar las intervenciones en la herramienta ITSM.
- Actualizar la CMDB e inventarios institucionales.
- Presentar mensualmente la bitácora de repuestos utilizados.
- Asumir todos los costos asociados al suministro, transporte, instalación y garantía de los componentes suministrados.

Servicio de Actualización de Equipos

Garantizar la actualización permanente de la plataforma tecnológica de usuario final de la Entidad a nivel nacional.

Como mínimo deberá:

- Mantener actualizado el agente NAC institucional.
- Mantener actualizado el antivirus corporativo.
- Administrar y actualizar el agente de la herramienta ITSM.
- Gestionar la actualización de sistemas operativos Windows mediante las herramientas definidas por la Entidad.
- Administrar los procesos de despliegue y parcheo.
- Definir y ejecutar estrategias de actualización para equipos conectados y fuera de red.
- Elaborar planes periódicos de actualización.
- Mantener indicadores de cobertura y cumplimiento.
- Disponer de personal especializado para la administración de estas plataformas.

Gestión de la CMDB (Configuration Management Database)

Garantizar la administración integral de la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB) como repositorio oficial de los activos tecnológicos y elementos de configuración de la Fiscalía General de la Nación.

Para tal fin deberá:

- Mantener actualizada, íntegra y consistente la CMDB.
- Registrar y controlar la totalidad de los elementos de configuración (CI).
- Mantener las relaciones entre activos, servicios y componentes tecnológicos.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	– Gestionar los cambios que impacten la CMDB. – Verificar periódicamente la calidad de la información registrada. – Asegurar la trazabilidad histórica de todas las modificaciones efectuadas. – Realizar conciliaciones con los inventarios físicos y lógicos. – Generar informes periódicos de calidad, cobertura y salud de la CMDB. – Garantizar que cualquier intervención técnica sobre activos se refleje oportunamente en la herramienta ITSM y en la CMDB. – Lo anterior deberá ejecutarse conforme a las mejores prácticas de Gestión de Activos de TI y Gestión de Configuración definidas por ITIL 4 o superior, asegurando la confiabilidad de la información utilizada para la operación y toma de decisiones de la Entidad.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	Valor global

Elaboró	Dagoberto Enrique Giraldo Torres	11/11/2026	
Aprobó	Eric Mauricio Vargas Forero	11/11/2026	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada