

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

Ficha Técnica

1. MESA DE SERVICIOS	
Denominación del Bien:	Servicio integral para mesa de servicios
Denominación Técnica:	Proveer el servicio integral de gestión de mesa de servicios para el Concejo de Bogotá.
Objeto:	Prestar el servicio integral de gestión de mesa de servicios para el Concejo de Bogotá.
1.1 Justificación: El Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá, tiene a su cargo la gestión, administración y mantenimiento de los recursos tecnológicos que soportan las actividades enmarcadas como misionales y administrativas de la corporación, con el fin de velar por el fortalecimiento y el buen funcionamiento de los sistemas de información y las tecnologías de información de la infraestructura tecnológica de la Corporación, se requiere contratar los servicios de la mesa de servicios, soporte en sitio que garanticen la gestión, el análisis, la documentación y la solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos que se requieran, para el soporte en los equipos de cómputo ofimáticos, redes LAN y WLAN (WiFi local), comunicaciones unificadas (incluye telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por la Corporación, en relación con los servicios de TI, basándose en las buenas prácticas ITIL. La mesa de servicios es el único canal de comunicación entre los usuarios y la Oficina de Sistemas y Seguridad de la Información para recepcionar, registrar, clasificar, gestionar, solucionar, monitorear y controlar las solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas relacionados con la infraestructura computacional o los sistemas de información, igualmente informar a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios. El Concejo de Bogotá, dispone de la herramienta Aranda Service Desk (mesa de servicios) por medio del cual se gestionan las solicitudes de los usuarios que son competencia del proceso de sistemas y del módulo Aranda ASSET MANAGEMENT, esta solución permite realizar la administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información de los inventarios de hardware y software de los equipos de cómputo. Este software debe estar a cargo del personal especializado en la herramienta que se encarga de la gestión, administración y del mantenimiento. Por otro lado, se requiere mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo e impresoras de la Corporación, por esto se hace indispensable contar de forma permanente con el servicio de mantenimientos preventivos y correctivos para los equipos de cómputo y los suministros de repuestos para estos dispositivos para que se garantice la continuidad del servicio que prestan.	

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
2. GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS		
2.1.	ACTIVIDADES GENERALES	a. El contratista deberá garantizar el servicio de soporte a 750 usuarios aproximadamente del Concejo de Bogotá, entre los cuales se encuentran los Honorables Concejales y los Directivos de la Corporación. b. El contratista solo prestará los servicios de soporte técnico a los equipos de cómputo, que sean de propiedad o que tengan la correspondiente autorización del Concejo de Bogotá, como son (software misional, software ofimático y los que sean requeridos por la Corporación. durante la vigencia del contrato). c. El contratista deberá realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento en los equipos de cómputo de la corporación y/o equipos que se adquieran en el periodo de ejecución del contrato, incluyendo la configuración de software dispuesto por la corporación, acorde al perfil del usuario asignado al funcionario. d. El contratista debe prestar el soporte de primer nivel (Instalación, configuración y soporte básico) para todos los equipos tecnológicos ubicados en las sedes del Concejo de Bogotá. e. Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora de los servicios, a partir del análisis de los reportes de estado de los servicios, niveles de servicio y encuestas de satisfacción. f. Una vez vencidas las garantías de cualquier equipo y el objeto del contrato, el contratista debe asumir las labores de mantenimiento preventivo, correctivo de hardware y suministrar los repuestos, en el caso de ser requeridos. g. El Concejo de Bogotá dispondrá de los espacios físicos (puestos de trabajo unipersonal, silla, gabinete, escritorio y líneas telefónicas) para que el contratista lleve a cabo el objeto del contrato.
2.2.	USUARIOS	Todas las personas vinculadas bajo una relación laboral o por medio de un contrato de prestación de servicios, que hacen uso de las TIC's del Concejo de Bogotá. Rango de usuarios aproximado de 750 con incremento anual de un 10%.
2.3.	HISTÓRICO DE SOLICITUDES	Durante el año 2019 se gestionaron 7226 casos en mesa de servicios, de los cuales, 4191 fueron atendidos por personal de primer nivel de mesa de servicios y los casos restantes por personal del Concejo de Bogotá.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		Durante el año 2020 se gestionaron 6490 casos en mesa de servicios, de los cuales, 4254 fueron atendidos por personal de primer nivel de mesa de servicios y los casos restantes por personal del Concejo de Bogotá.			
3. INVENTARIO					
3.1.	DESCRIPCIÓN DE INVENTARIO	Son todos los equipos que forman parte de los activos fijos de la Corporación, se incluyen: computadores de escritorio, portátiles, scanner, videobeams, impresoras, software, aplicaciones, etc.			
3.2.	INVENTARIO EQUIPOS DE CÓMPUTO PC's	Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		42	LD	Elite 4030	NO
		175	LENOVO	Thinkcentre	NO
		96	LENOVO	M700 SSF 10GS A0SE00	NO
3.3.	INVENTARIO EQUIPOS PORTÁTILES	Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		48	HP	Compaq 6730B	NO
		1	HP	Probook 6560b	NO
		4	Lenovo	Thinkpad t440p	NO
3.4.	INVENTARIO DE ESCÁNERES	Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		2	FUJITSU	Fi6130	NO
		1	EPSON JT 2500	J211A	NO
		2	HEWLLET PACKARD 5590	FCLSD-0406	NO

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

3.5.	INVENTARIO DE VIDEOBEAM Y LECTORA DE MICRO FICHAS	Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		1	Videobeam PANASONIC	PT-LB20SU	NO
		2	Videobeam CASIO	XJ-M256	NO
		1	Lectora de microfichas	MAX LAMP	NO
3.6.	INVENTARIO DE IMPRESORAS	Cant.	Marca	Modelo	Garantía
		80	HP	MFP E62555-DN	SI
		1	HP	M749-FDW Color	SI
		1	HP	LaserJet MFP M775	SI
		5	Ricoh	Aficio MPSP5210SF	NO
		3	Ricoh	Aficio MPC4502 Color	NO
		1	Fargo	DTC4500e	NO
3.7.	INVENTARIO DE SOFTWARE	El software ha sido adquirido, desarrollado y/o autorizado por la Dirección Administrativa, para ser usado por los funcionarios de la corporación, se incluyen: sistemas operativos, herramientas ofimáticas, herramientas de desarrollo, navegadores de internet, solución de antivirus, aplicativos del sistema SI Capital , etc.			
		A continuación, se describe el inventario de software al cual se prestará el servicio contratado.			
		NOMBRE DEL PRODUCTO			
		7-ZIP COMPRESSOR			
		ACCESSMANAGER PROFESSIONAL (Biométrico)			
		ADOBE ACROBAR READER X - ESPAÑOL			
		ADOBE ACROBAT DC PRO			
		ADOBE ACROBAT READER DC			

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		ADOBE CREATIVE CLOUD SUITE
		ADOBE FLASH PLAYER PLUGIN
		BITDEFENDER ENDPOINT SECURITY TOOLS
		CDBURNERXP
		COREL DRAW GRAPHICS SUITE IDIOMA ESPAÑOL
		CYBERLINK POWERDVD
		JAVA RUNTIME ENVIRONMENT + UPDATES
		MICROSOFT OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2019
		MICROSOFT VISIO
		OFFICE FOR MAC STANDARD 2019
		OFFICE PROFESSIONAL 2016
		OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2010
		OFFICE PROFESSIONAL PLUS 2013
		ORACLE JINITIATOR
		PHOTOSHOP SUIT
		POWERDVD CREATE
		ROXIO CREATOR
		SI CAPITAL (CORDIS, PERNO, APLICATIVO NOMINA)
		SIIGO
		WINDOWS 10 64 BITS
		WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 y 64 BITS
		WINDOWS 8.1 64 BITS
4. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		
4.1.	DESCRIPCIÓN	El Concejo de Bogotá, adquirió un paquete de herramientas de gestión para los elementos de tecnología de la información, puntualmente para la Atención a usuarios, estas herramientas han sido adquiridas para realizar la gestión de los equipos de cómputo y las solicitudes que los usuarios de las TIC's durante toda la duración del contrato. La Corporación provee las herramientas de gestión para la ejecución de este contrato, ya que, mediante la implementación y uso de estas tecnologías, se logra mejorar el nivel de servicio a los

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		usuarios, atención, solución y seguimiento de las solicitudes. Estas herramientas de gestión se entregarán al contratista para su administración y gestión. Las siguientes son las herramientas:
4.2.	ARANDA SERVICE DESK	Descripción: Aranda Service Desk es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diversos procesos a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. Las principales funcionalidades de la herramienta son: • Convertirse en el único punto de contacto con los usuarios • Recibir y registrar los requerimientos de los usuarios • Registrar la información de los servicios que provee, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimientos. • Informar a los usuarios acerca del estado y progreso de sus requerimientos. • Generación automática de Notificaciones y Encuestas de Satisfacción. • Herramienta orientada bajo metodología ITIL V4. La herramienta en la Corporación actualmente se encuentra instalada y en funcionamiento.
4.3.	ARANDA ASSET MANAGEMENT	Este módulo está orientado a realizar la administración monitoreo, instalación, levantamiento de información de gestión de los computadores que componen la infraestructura tecnológica del CONCEJO DE BOGOTA. Está compuesto por 3 módulos: Remote Control: Permite realizar conexiones a estaciones de trabajo, permitiendo crear, monitorear y centralizar políticas, permisos y conexiones realizadas. Software Delivery: Esta solución permite realizar la distribución, instalación y administración de paquetes de software para automatizar el proceso de instalación de Software Asset Management:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

	Esta solución permite realizar administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información del inventario de hardware y software de los equipos de cómputo.
--	---

5. ADMINISTRACIÓN DE HERRAMIENTAS

5.1.	ADMINISTRACIÓN DE HERRAMIENTAS	- El contratista deberá realizar la parametrización, administración y operación de la herramienta Aranda SERVICE DESK y actividades como: soporte a la herramienta, creación de paquetes de software, implementación y/o verificación de políticas de uso definidas, reportes de uso de la herramienta, así como la ejecución de actividades que garanticen el correcto funcionamiento (incorporación, verificación y actualización de información, implementación de nuevas funcionalidades, instalación de parches, actualización de versiones, apoyo en migraciones etc.) garantizando en todo momento el normal funcionamiento de las herramientas, esto debe quedar documentado en la base del conocimiento. - El software de administración y las licencias de la herramienta pertenecen al Concejo de Bogotá. - El contratista deberá gestionar el módulo Aranda SERVICE DESK, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: - Recibir y registrar los requerimientos de los usuarios. - Registrar la información de los servicios que provee, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimientos. - Informar a los usuarios acerca del estado y progreso de sus requerimientos. - Generación automática de Notificaciones y Encuestas de Satisfacción. - El contratista deberá gestionar el módulo Aranda ASSET MANAGEMENT, teniendo en cuenta el monitoreo, instalación, levantamiento de información de gestión de los computadores, que componen la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá. - Dicha herramienta está compuesta por tres (3) módulos. Remote Control:
------	--------------------------------------	--

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		Permite realizar conexiones a estaciones de trabajo, permitiendo crear, monitorear y centralizar políticas, permisos y conexiones realizadas. Software Delivery: Esta solución permite realizar la distribución, instalación y administración de paquetes de software para automatizar el proceso de instalación de Software. Asset Management: Esta solución permite realizar administración, gestión, monitoreo y levantamiento de información del inventario de hardware y software de los equipos de cómputo. - El Concejo de Bogotá, hará entrega al Contratista, del inventario de software adquirido y licenciado, con el fin, de que el contratista realice la administración y lleve el control de las licencias y software instalado. - El contratista deberá realizar un seguimiento mensual de las instalaciones de software específico en cada uno de los equipos del Concejo de Bogotá, hacer entrega del informe respectivo a la supervisión del contrato. - El contratista deberá realizar un inventario general inicial de los recursos tecnológicos (PC's, impresoras, portátiles, videobeams, etc.,) del Concejo de Bogotá, dentro los Treinta (30) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el cual debe permanecer actualizado durante el plazo de ejecución del contrato, según el formato establecido por el Concejo de Bogotá. Como resultado se debe generar un acta en la que se deje constancia de la cantidad de equipos verificados, así como los seriales de todos los componentes de una estación de trabajo y de cada uno de los elementos de TI de usuario final. Este inventario deberá realizarse con el personal diferente al personal mínimo requerido en el contrato y en horario laboral. El Concejo de Bogotá, cuenta con un inventario inicial que se encuentra cargado en la herramienta de gestión. - El contratista deberá mantener actualizado el inventario de hardware, que se encuentra en la base de datos del Aranda SERVICE DESK. - Una vez termine la ejecución del contrato el contratista deberá entregar a la supervisión, la información
--	--	---

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		actualizada de los inventarios en la herramienta Aranda SERVICE DESK. La infraestructura tecnológica donde se encuentran almacenadas las herramientas de gestión se encuentra ubicada en los datacenter de la Corporación, los cuales son administrados por la Oficina de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá.									
5.2.	DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	Debe realizarse de acuerdo con lo estipulado en el acuerdo marco de precios.									
6. NIVELES DE SERVICIO											
6.1.	NIVELES DE SERVICIO	Este modelo de prestación de servicios incluye prestar el soporte en las diferentes sedes, actividades y eventos internos y externos que sean requeridos por el Concejo de Bogotá. Algunas actividades mencionadas pueden requerir horarios no contemplados dentro del modelo de servicio lo cual no generará costos adicionales para la Corporación. El contratista deberá atender las solicitudes o incidencias realizadas, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos por el Concejo de Bogotá, el cambio y/o adición de nuevas áreas de requerimiento o acuerdos de niveles que defina el Concejo de Bogotá, deberán ser atendidos y no representarán costo adicional. Tiempos de atención <table border="1"> <tr> <td>h. Criticidad</td><td>i. Tiempo Atención</td><td>j. Atención en sitio</td></tr> <tr> <td>k. ALTA*</td><td>l. 15 minutos</td><td>m. 30 minutos</td></tr> <tr> <td>n. MEDIA</td><td>o. 30 minutos</td><td>p. 1 hora</td></tr> </table> *Concejales y Directivos Las solicitudes que los usuarios pueden realizar y los acuerdos de niveles de servicio ya se encuentran establecidas y configuradas dentro de la herramienta de Mesa de Servicios Aranda SERVICE MANAGEMENT. Se tendrán en cuenta entre otros, los siguientes aspectos contemplados dentro de los Acuerdos de niveles de servicios en el nivel ORO de Colombia Compra Eficiente:	h. Criticidad	i. Tiempo Atención	j. Atención en sitio	k. ALTA*	l. 15 minutos	m. 30 minutos	n. MEDIA	o. 30 minutos	p. 1 hora
h. Criticidad	i. Tiempo Atención	j. Atención en sitio									
k. ALTA*	l. 15 minutos	m. 30 minutos									
n. MEDIA	o. 30 minutos	p. 1 hora									

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		• Calidad y oportunidad en los reportes entregados • Rendimiento del perfil contratado • Puntualidad del perfil contratado • Verificación del cumplimiento del perfil exigido • Rotación máxima • Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación • Tiempo asignación de un perfil contratado
7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
7.1.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	a. El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, portátiles, escáneres, impresoras y videobeam del Concejo de Bogotá, que se encuentren sin garantía, y que se relacionan en el ítem INVENTARIO de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con la supervisión del contrato. b. El mantenimiento preventivo debe considerar aspectos físicos y lógicos. c. El horario establecido para estos mantenimientos es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. d. Esta actividad debe ser realizada por personal diferente al mínimo requerido en el contrato y no podrá realizarse en horas no hábiles. e. La actividad deberá realizarse como mínimo un mes antes de la finalización de la orden para que se puedan realizar las reintervenciones según sea el caso. f. El formato de registro de cada mantenimiento debe ser acordado con la supervisión del contrato g. El servicio de mantenimiento preventivo, deberá incluir como mínimo las siguientes actividades específicas sobre los recursos tecnológicos, objeto del presente contrato: • Diligenciar completamente el formato donde se especifican características de software y hardware del

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		equipo, registrando en observaciones la existencia de daños físicos. • Limpieza externa de los elementos utilizando materiales y productos recomendados para esta tarea. • Limpieza interna (Soplado de las CPU, fuentes de poder, mouse y teclados, entre otros). • Verificar con el usuario el correcto funcionamiento de los equipos, una vez realizado el mantenimiento preventivo, tarea previa a la firma del comprobante de mantenimiento por parte del usuario. • Utilizar las herramientas del sistema para optimizar el PC (desfragmentado de disco, liberar espacio, etc.). h. El contratista debe asumir cualquier daño ocasionado durante el mantenimiento preventivo, por parte de sus técnicos. i. Si durante la prestación del servicio preventivo se detecta la presencia de partes defectuosas, el contratista debe reportar a la supervisión para su respectivo cambio. j. El contratista deberá realizar la verificación de los puntos de Voz y Datos que estén activos y funcionando. k. El contratista deberá entregar un informe del mantenimiento preventivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización de esta actividad, adjuntando los formatos en físico y un archivo consolidado en medio magnético, según formato aprobado por la supervisión. l. Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y hardware) dentro del mes siguiente a la fecha de realización del mantenimiento preventivo inicial programado sin costo adicional para la Entidad.(Reintervenciones) NOTA: Las actividades descritas en el presente numeral no podrán ser adelantadas en un término superior a un (1) mes.
8. SOPORTE TÉCNICO Y/O MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
8.1.	SOPORTE TÉCNICO Y/O MANTENIMIENTO CORRECTIVO	El Soporte técnico y/o mantenimiento correctivo se prestará cada vez que sea requerido, y contempla todas las actividades de diagnóstico, atención y solución de la falla dentro de los niveles de servicios establecidos. El servicio de mantenimiento correctivo, debe incluir como mínimo las siguientes actividades:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		• El contratista deberá realizar todos los procedimientos de escalabilidad necesarios para el diagnóstico de los elementos, con el fin de dar solución completa y oportuna al servicio. • En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro de las ocho (8) horas hábiles, el contratista debe remplazar el elemento averiado con uno de su propiedad (según el ítem HERRAMIENTAS DE SOPORTE), de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio por un término máximo de quince (15) días hábiles, lapso dentro del cual se deberá dar solución definitiva. • La acción correctiva para dejar los recursos tecnológicos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos, y no generarán costo adicional para el Concejo de Bogotá. • La revisión y reparación de equipos tecnológicos (monitores, escáner, VideoBeam debe ser efectuada por personal especializado y certificado. El certificado del profesional asignado debe ser entregado a la supervisión del contrato al momento de realizar el mantenimiento. El diagnóstico y cambio de partes se realiza en el espacio físico que tiene destinado el Concejo de Bogotá, para que opere la Mesa de Servicios. • El contratista deberá dar soporte al software instalado en los computadores del Concejo de Bogotá y garantizar su operatividad, incluyendo las labores de: instalación, configuración de software, solución de problemas técnicos, instalación de actualizaciones, cambios de versión y desinstalación. • Todas las instalaciones o desinstalaciones de software en los equipos de propiedad del Concejo de Bogotá, deben ser autorizadas, registradas y documentadas por la mesa de servicios. • El contratista es responsable de la administración de las labores de detección, registro, solución, reparación y reporte de fallas de los elementos alcance de este contrato. Esto incluye diagnóstico de fallas, solución de problemas, coordinación con terceras partes (los funcionarios del Concejo de Bogotá, contratistas de equipos, aplicaciones y/o servicios), registro y análisis de estadísticas de fallas.
--	--	---

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		- Las partes defectuosas serán entregadas a la supervisión del contrato, como requisito del cambio de la parte. - El contratista deberá entregar con el informe de gestión mensual el diagnóstico técnico de cada uno de los elementos dañados, con el fin de realizar el procedimiento de baja de estos elementos. NOTA: En caso de que se requiera dar un elemento de baja, el contratista a través del Coordinador Operativo de Mesa de Servicio, deberá emitir un informe técnico en donde se evidencien los motivos por los cuales se dará de baja el elemento y/o equipo. Para el caso de los Monitores, Escáneres, Tableros Electrónicos y Video Beam, el diagnóstico deberá ser emitido por el Profesional Especializado en este tipo de elementos, dicho informe deberá incluir la identificación del equipo y los motivos por los cuales deberá darse de baja el elemento y/o equipo.
--	--	--

9. BOLSA DE REPUESTOS, PARTES, CONSUMIBLES Y/O ACCESORIOS

9.1.	ASPECTOS GENERALES	- El Concejo de Bogotá, destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran durante la ejecución del presente contrato, la compra de los repuestos, partes, consumibles y/o accesorios deberá ser autorizada por la supervisión del contrato. - El contratista debe suministrar los repuestos, partes consumibles y/o accesorios, de conformidad con los valores ofertados, en caso de que sea necesario el suministro de repuestos, partes consumibles y/o accesorios que no se encuentren dentro del listado establecido en el respectivo numeral, el contratista deberá presentar la cotización de los elementos originales y/o genéricos, la supervisión realizará un estudio de mercado y de acuerdo con el resultado el contratista ofrecerá el menor precio. La supervisión avalará la adquisición de estos, previa verificación de la disponibilidad de presupuesto del contrato y aprobación del ordenador del gasto. - Teniendo en cuenta los históricos, los mantenimientos preventivos y correctivos realizados en otras vigencias y el tiempo de ejecución de anteriores contratos de mesa de servicios para el Concejo de Bogotá y el análisis que se realiza con el especialista en la mesa de servicios junto con los ingenieros del proceso de Sistemas y Seguridad
------	-------------------------------	--

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		de la Información del Concejo de Bogotá, se llega a la conclusión de que la bolsa de repuestos, partes o accesorios requerida para un periodo de seis meses es de 10 millones de pesos, dado que se adquirieron nuevas impresoras, las cuales cuentan con garantía por parte del fabricante. • Para el suministro de los tóneres necesarios para el funcionamiento de las impresoras, el contratista deberá entregar elementos nuevos y originales.																																						
9.2.	PARTES DE REPUESTOS Y/O ACCESORIOS	Un factor de importancia para la corporación en la ejecución de este contrato, es la asignación de los repuestos, partes y/o accesorios a equipos que no tengan garantía, a continuación, se presentan la lista de repuestos, partes y/o accesorios que se pueden requerir en la ejecución de este contrato: <table><tr><th>No.</th><th>Elemento</th></tr><tr><td>1.</td><td>Board Dell 740 Gigabit</td></tr><tr><td>2.</td><td>Board Lenovo</td></tr><tr><td>3.</td><td>Disco Duro-SATA 500GB</td></tr><tr><td>4.</td><td>Unidad de DVD interna y tecnología SATA</td></tr><tr><td>5.</td><td>Memoria DDR2 2GB</td></tr><tr><td>6.</td><td>Memoria DDR2 4GB</td></tr><tr><td>7.</td><td>Memoria DDR3 4GB</td></tr><tr><td>8.</td><td>Memoria DDR3 8GB</td></tr><tr><td>9.</td><td>Fuente de Poder LD Elite 4030</td></tr><tr><td>10.</td><td>Fuente de Poder Lenovo Thinkcentre</td></tr><tr><td>11.</td><td>Fuente de Poder Lenovo M700 SSF 10GS A0SE00</td></tr><tr><td>12.</td><td>Cables Conectores SATA</td></tr><tr><td>13.</td><td>Cables VGA para monitor</td></tr><tr><td>14.</td><td>Mouse USB</td></tr><tr><td>15.</td><td>Teclados USB</td></tr><tr><td>16.</td><td>Monitores 19' Led</td></tr><tr><td>17.</td><td>Disipadores Lenovo</td></tr><tr><td>18.</td><td>Tarjeta de red 10/100 Mbps Ethernet</td></tr></table>	No.	Elemento	1.	Board Dell 740 Gigabit	2.	Board Lenovo	3.	Disco Duro-SATA 500GB	4.	Unidad de DVD interna y tecnología SATA	5.	Memoria DDR2 2GB	6.	Memoria DDR2 4GB	7.	Memoria DDR3 4GB	8.	Memoria DDR3 8GB	9.	Fuente de Poder LD Elite 4030	10.	Fuente de Poder Lenovo Thinkcentre	11.	Fuente de Poder Lenovo M700 SSF 10GS A0SE00	12.	Cables Conectores SATA	13.	Cables VGA para monitor	14.	Mouse USB	15.	Teclados USB	16.	Monitores 19' Led	17.	Disipadores Lenovo	18.	Tarjeta de red 10/100 Mbps Ethernet
No.	Elemento																																							
1.	Board Dell 740 Gigabit																																							
2.	Board Lenovo																																							
3.	Disco Duro-SATA 500GB																																							
4.	Unidad de DVD interna y tecnología SATA																																							
5.	Memoria DDR2 2GB																																							
6.	Memoria DDR2 4GB																																							
7.	Memoria DDR3 4GB																																							
8.	Memoria DDR3 8GB																																							
9.	Fuente de Poder LD Elite 4030																																							
10.	Fuente de Poder Lenovo Thinkcentre																																							
11.	Fuente de Poder Lenovo M700 SSF 10GS A0SE00																																							
12.	Cables Conectores SATA																																							
13.	Cables VGA para monitor																																							
14.	Mouse USB																																							
15.	Teclados USB																																							
16.	Monitores 19' Led																																							
17.	Disipadores Lenovo																																							
18.	Tarjeta de red 10/100 Mbps Ethernet																																							

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		19.	Adaptador de corriente portátil
		20.	Fuentes de Poder LD ATX 450 Watt 24 pines
		21.	Board para LD (Intel DH61WW)
		22.	Procesador Intel Core i3 - 4GN
9.3.	PARTES DE REPUESTOS Y/O ACCESORIOS PARA IMPRESORAS	No.	Elemento
		23.	Kit de mantenimiento Aficio MPSP5210SF
		24.	Kit de mantenimiento Aficio MPC4502 Color
		25.	Fan de fuente Aficio MPSP5210SF
		26.	Fan de fuente Aficio MPC4502 Color
		27.	Unidad fusora Aficio MPSP5210SF
		28.	Unidad fusora Aficio MPC4502 Color
		29.	Rodillo de presión Aficio MPSP5210SF
		30.	Rodillo de presión Aficio MPC4502 Color
		31.	Rodillo de fusión Aficio MPSP5210SF
		32.	Rodillo de fusión Aficio MPC4502 Color
		33.	Termoresistores. Aficio MPSP5210SF
		34.	Termoresistores. Aficio MPC4502 Color
		35.	Rodillos de alimentación Aficio MPSP5210SF
		36.	Rodillos de alimentación Aficio MPC4502 Color
		37.	Path separation Aficio MPSP5210SF
		38.	Path separation Aficio MPC4502 Color
		39.	Rodillo de transferencia Aficio MPSP5210SF
		40.	Rodillo de transferencia Aficio MPC4502 Color
		Kit de escáner	
		41.	Fan de ADF
		42.	Sensores infrarrojos
		43.	Rodillos de alimentación
		44.	Sensores mecánicos
		45.	Lámpara

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		Kit de imagen																														
		46. Cabezal de impresión / print head o unidad laser.																														
		47. Sensores de bandejas.																														
		48. Fuente																														
		49. Disco Duro																														
		50. Panel																														
		51. Sensores de salida																														
		52. Main motor																														
		Impresora tarjetas Fargo DTC4500e:																														
		53. Cinta laminadora 75260																														
		54. Cinta Color 75258																														
9.4.	REPUESTOS, PARTES Y/O ACCESORIOS PARA PORTÁTILES	<table><tr><th>No.</th><th>Elemento</th></tr><tr><td>55.</td><td>Memorias DDR2 2GB</td></tr><tr><td>56.</td><td>Memorias DDR2 4GB</td></tr><tr><td>57.</td><td>Memorias DDR3 2GB</td></tr><tr><td>58.</td><td>Memorias DDR3 4GB</td></tr><tr><td>59.</td><td>Memorias DDR3 8GB</td></tr><tr><td>60.</td><td>Disco Duro - 160GB SATA</td></tr><tr><td>61.</td><td>Disco Duro - 250GB SATA</td></tr><tr><td>62.</td><td>Disco Duro - 500GB SATA</td></tr><tr><td>63.</td><td>Adaptador de corriente para portátil Compaq 6730B</td></tr><tr><td>64.</td><td>Adaptador de corriente para portátil Probook 6560b</td></tr><tr><td>65.</td><td>Adaptador de corriente para portátil Thinkpad t440p</td></tr><tr><td>66.</td><td>Batería para portátil Compaq 6730B</td></tr><tr><td>67.</td><td>Batería para portátil Probook 6560b</td></tr><tr><td>68.</td><td>Batería para portátil Thinkpad t440p</td></tr></table>	No.	Elemento	55.	Memorias DDR2 2GB	56.	Memorias DDR2 4GB	57.	Memorias DDR3 2GB	58.	Memorias DDR3 4GB	59.	Memorias DDR3 8GB	60.	Disco Duro - 160GB SATA	61.	Disco Duro - 250GB SATA	62.	Disco Duro - 500GB SATA	63.	Adaptador de corriente para portátil Compaq 6730B	64.	Adaptador de corriente para portátil Probook 6560b	65.	Adaptador de corriente para portátil Thinkpad t440p	66.	Batería para portátil Compaq 6730B	67.	Batería para portátil Probook 6560b	68.	Batería para portátil Thinkpad t440p
No.	Elemento																															
55.	Memorias DDR2 2GB																															
56.	Memorias DDR2 4GB																															
57.	Memorias DDR3 2GB																															
58.	Memorias DDR3 4GB																															
59.	Memorias DDR3 8GB																															
60.	Disco Duro - 160GB SATA																															
61.	Disco Duro - 250GB SATA																															
62.	Disco Duro - 500GB SATA																															
63.	Adaptador de corriente para portátil Compaq 6730B																															
64.	Adaptador de corriente para portátil Probook 6560b																															
65.	Adaptador de corriente para portátil Thinkpad t440p																															
66.	Batería para portátil Compaq 6730B																															
67.	Batería para portátil Probook 6560b																															
68.	Batería para portátil Thinkpad t440p																															
9.5.	GARANTÍA DE LOS REPUESTOS	El Contratista debe cumplir con la garantía comercial estipulada en los artículos 7 al 12 de la Ley 1480 de 2011, los repuestos o elementos (partes, consumibles o accesorios de los recursos tecnológicos, unidades de CD / DVD, teclados,																														

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		mouse, discos duros, memorias) suministrados por el contratista deben contar con una garantía mínima de seis (6) meses, ésta entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación de los mismos.
--	--	---

10. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LOS INFORMES

10.1.	ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES	El contratista deberá suministrar al Concejo de Bogotá mensualmente un informe de gestión donde se incluirán como mínimo los siguientes reportes, los cuales se encuentran parametrizados en la herramienta: • Número de tickets registrados especificando el canal a través del cual se generó. • Número de tickets cerrados por Categoría. • Tiempo promedio de solución general y por tipo de incidente o solicitud. • Número de incidentes suspendidos, tiempos promedio y sus causas de suspensión. • Número de requerimientos generados por Sede y por usuario final. • Reporte de cumplimiento de los ANS. • Reporte de satisfacción del cliente. • Reporte de control de inventarios de hardware y software de toda la plataforma de TIC's del Concejo de Bogotá. • Establecer y presentar mensualmente el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL V4. • La supervisión podrá solicitar la modificación y/o creación de nuevos reportes, de acuerdo con las necesidades del Concejo de Bogotá, los cuales se deberán incorporar al grupo de informes disponibles. • El contratista deberá suministrar la información necesaria para los indicadores de gestión del Concejo de Bogotá, esta información se deberá entregar mensualmente con los correspondientes reportes de soporte. • En caso de requerirse un cambio, adición y/o solicitud de nuevos reportes, el contratista deberá realizarlo sin costo adicional para el Concejo de Bogotá.
-------	--	---

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

11. PERFILES DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO		
11.1.	ESPECIFICACIONES GENERALES	a. El contratista pondrá a disposición del Concejo de Bogotá, la cantidad de personas solicitadas para la ejecución de las actividades que se requiera, el cumplimiento del objeto contractual, con dedicación exclusiva y de tiempo completo, de acuerdo con los requisitos y calidades mínimas exigidas en el presente documento b. El contratista actuará como empleador por lo que asumirá todos los gastos de salarios acordes con el cargo, auxilios de transporte, prestaciones sociales, aportes parafiscales, seguridad social, cajas de compensación, riesgos laborales, seguros de vida y demás emolumentos a que se tenga derecho conforme a la normatividad laboral; y ejercerá en consecuencia a representación legal ante cualquier reclamación que se derive de la ejecución contractual. Lo anterior, teniendo en cuenta que la contratación del personal deberá ser directamente por el contratista y en ningún caso generarán relación laboral, ni prestaciones sociales para el Concejo de Bogotá. c. En caso de que la supervisión del contrato encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del recurso humano del contratista, podrá solicitar su cambio, las situaciones relacionadas con mal comportamiento o violación de las normas internas de trabajo del Concejo de Bogotá, serán reportadas al coordinador de la mesa de servicio, quien deberá solucionarlas en forma inmediata. d. El contratista deberá capacitar al recurso humano dedicado al proyecto, en las últimas versiones de hardware y software, asumiendo los costos derivados de la capacitación y entregar constancias de las mismas a la supervisión del Contrato. Estas capacitaciones deberán ser definidas y programas por el contratista. e. Informar con anticipación a la supervisión, los cambios de personal que se presenten durante la ejecución del mismo. El contratista deberá presentar la Hoja de Vida del candidato y enviarlo a las instalaciones del Concejo de Bogotá, quien evaluará los documentos y conocimientos que acreditan los requisitos y autorizará su ingreso, si cumple con los mismos. f. El personal del contratista deberá suministrar un trato respetuoso y formal, a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio, establecidos por el Concejo de Bogotá.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		g. El contratista debe garantizar que se cumpla a cabalidad el protocolo de servicio entregado por la supervisión.
11.2.	COORDINADOR MESA DE SERVICIOS	Cantidad: Uno (1) Formación: Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora. Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER Certificaciones: Con certificación ITIL V4 Practitioner o superior Estudios certificados en Aranda SERVICE DESK y ASSET MANAGEMENT. Mínimo deberá presentar una (1) certificación de las enunciadas a continuación: • Estudios certificados en redes y telecomunicaciones. • Estudios certificados en desarrollo y base de datos. • Certificado de directorio activo en redes Microsoft. Experiencia General: Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida. Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas a servicio al cliente y soporte en sitio por mesa de servicios, líder o coordinador de proyectos de TI.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

11.3.	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS NIVEL 1 - TÉCNICO	Cantidad: Dos (2) Formación: Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Certificación en ITIL V 3.0 o superior Experiencia: General: Con experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. Específica: Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo ((Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes. Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención
11.4.	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS NIVEL 1 - PROFESIONAL	Cantidad: Uno (1) Formación: Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER Experiencia General: Con experiencia profesional mínima de tres (3) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto. Específica: Con experiencia mínima de dos (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar. Adicional: Con experiencia mínima de un (1) año a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior, en temas relacionados con servicios de TI. Con experiencia mínima de un (1) año a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.
--	--	---

Proyectó: Francisco Alfonso Naranjo Madero
Profesional Universitario - Sistemas y Seguridad de la Información

Revisó: Miller José Koy Fonseca
Asesor – Dirección Administrativa 