

2.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MESA DE SERVICIOS

Para optimizar y mantener operativos los activos informáticos de acuerdo con el 1_ **ANEXO DE INVENTARIO INICIAL DE ACTIVOS INFORMÁTICOS** que posee la Entidad Designada por la Corporación, tanto del nivel central como del nivel territorial, es necesario seleccionar y contratar una firma que ofrezca los servicios de soporte técnico, bajo la modalidad de outsourcing, que incluya:

- Atención de la mesa de servicios (servicio de primer nivel y gestión remota).
- Soporte técnico en sitio (servicio de primer nivel y gestión presencial) para hardware y software: mano de obra.
- Escalamiento para la atención de otros grupos de la PGN o proveedores.
- Mantenimiento preventivo una vez durante la ejecución del contrato.

dentro de la organización interna de la Entidad Designada por la Corporación, agrupa los activos informáticos en dos grandes niveles: i) nivel central y ii) nivel territorial.

CANTIDAD DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL	
Dependencias Nivel Central	305
Dependencias Nivel Territorial	675
TOTAL DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL	980

i) **NIVEL CENTRAL:** Corresponde a los activos Informáticos ubicados en las sedes localizada en la ciudad de

Bogotá así:

- Edificio Torre A:
- Cra. 5 No. 15 - 80 (28 pisos).
- Edificio Torre B:
- Cra. 5 No. 15 - 60 (5 pisos)
- Edificio BCH:
- Cll. 16 No. 4 - 75 (4 pisos)
- Edificio Avianca
- Calle 16 No. 6 - 66. Pisos 14, 15, 19, 21 y 32
- Edificio Manuel Mejía:
- Cra. 10 No. 16 - 82 (8 pisos)
- CESPA:
- Cll. 12 No. 30 - 35 (1 piso) Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes
- Sede Samper Mendoza Cra 19 B No. 22 B – 20. Pisos 1, 2, 3 y Mezanine.

DISCRIMINACIÓN DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Sedes Judiciales	201
Sedes Delegadas	46
Grupos de Trabajo	27
Divisiones	10
Oficinas	6
Direcciones	3
Salas Disciplinarias	3
Despachos	2
Sedes Auxiliares	2
Secretarías	2
Centros de Conciliación	1
Institutos	1

Veedurías	1
TOTAL	305

i) **NIVEL TERRITORIAL:** Corresponde a las dependencias ubicadas en sedes fuera de Bogotá (excepto las dependencias adscritas a la Entidad Designada por la Corporación y la Entidad en la Regional de Cundinamarca las cuales pertenecen al nivel territorial pero su sede se encuentra en la ciudad de Bogotá):

DISCRIMINACIÓN DEPENDENCIAS NIVEL TERRITORIAL			
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	DEPARTAMENTOS	CIUDADES
Sedes Judiciales	537	30	91
Sedes Provinciales	68	20	50
Sedes Regionales	47	32	32
Sedes Delegadas	7	5	7
Centros de Conciliación	5	5	5
Coordinaciones Administrativas	4	4	4
Seccional de Investigaciones	3	3	3
Sedes Distritales	2	1	1
Divisiones	1	1	1
JEP - Gestión Gobernanza	1	1	1
TOTAL	675		

En los niveles central y territorial, se incluyen: Salas de Audiencias, Salas de Capacitación, Salas de Conciliación, Ventanillas para Atención al Ciudadano, Auditorios y Salas de Reuniones; demás espacios de intervención que requieran el apoyo de la mesa de servicios. Acompañamiento de soporte técnico en actividades misionales que realice la entidad, tales como procesos electorales, entre otras actividades realizadas por la entidad.

El contratista deberá cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos técnicos:

GENERALIDADES – GN
Ubicación de la Mesa de Servicios TIC: La mesa de servicios TIC se deberá ubicar en el espacio físico suministrado por la PGN, el cual para el personal de Mesa de servicio y soporte en sitio Bogotá será a nivel central en el Edificio Torre A piso 5 de la Entidad Designada por la Corporación, los demás técnicos en sitio a nivel Nacional estarán distribuidos de acuerdo con el 2_ ANEXO DE DISTRIBUCION PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DE LA MESA DE SERVICIOS DE TI. Los equipos requeridos para garantizar la operación del servicio deberán ser suministrados por el contratista, con el respectivo licenciamiento y características relacionadas en el 3_ ANEXO DE CARACTERÍSTICAS EQUIPOS DE RESPALDO O CONTINGENCIA. Horario de Atención: Todo el equipo contratado para la mesa de servicios TIC, debe prestar el servicio garantizando la disponibilidad de los servicios de Mesa de servicio a nivel central, dentro de la jornada de trabajo de la entidad, es decir, en el horario de 7am a 6 pm, de lunes a viernes, por otro lado, el servicio VIP, deberá contar con disponibilidad entre las 7 am a 7 pm. De igual manera es importante que cada uno de los soportes en sitio dispongan de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, asignadas por parte del contratista, como su carnet e intuitivo representativo por parte del contratista. La PGN no solicita servicios por fuera del horario establecido, sin embargo, en caso de que se programe alguna actividad por la PGN donde se requiera del apoyo técnico, el contratista debe disponer de personal técnico necesario para apoyo a esta actividad. Igualmente, en caso de que el contratista con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos para los servicios exceda el tiempo de permanencia en la PGN, éste no podrá ser facturado y ningún servicio que preste el contratista representará costo adicional para la PGN. En caso de situaciones especiales en las cuales el personal se encuentre atendiendo un caso y finalice la jornada laboral, no se podrá suspender la prestación del servicio hasta tanto se dé solución al caso reportado, sin que esto implique algún costo adicional para la entidad. El contratista deberá disponer de un plan de contingencia, para ser entregado al inicio del contrato y aprobado por la entidad que permita garantizar la continuidad del servicio contratado en el evento que por restricciones de acceso a

las instalaciones de la PGN se deba prestar servicio de manera remota.
El servicio de soporte deberá ser prestado a todos los activos informáticos de propiedad de la Entidad Designada por la Corporación de acuerdo al 1_ ANEXO DE INVENTARIO INICIAL DE ACTIVOS INFORMÁTICOS (HARDWARE Y SOFTWARE).
Usuarios del Servicio: El servicio deberá ser prestado a los usuarios (funcionarios, contratistas, practicantes, terceros, entre otros) en todas las sedes de la Entidad Designada por la Corporación en el territorio Nacional o en cualquier lugar en donde se designe que los usuarios deban cumplir con sus funciones y/u obligaciones. Ver 4_ ANEXO CLASIFICACIÓN DE SEDES Y SERVICIOS CAS Y EN SITIO
Mantenimiento preventivo a Equipos ofimáticos de la PGN: Los mantenimientos preventivos se deberán realizar una vez durante la ejecución del contrato de acuerdo al anexo 1_ ANEXO DE INVENTARIO INICIAL DE ACTIVOS INFORMÁTICOS (HARDWARE Y SOFTWARE), para estos mantenimientos el proveedor deberá contar con los kits de limpieza.
LA Entidad Designada por la Corporación ofrecerá la siguiente infraestructura: Ubicación en Bogotá, en las instalaciones del nivel central, Torre A de la PGN, en la carrera 5 No. 15-80, Piso 5, Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, muebles, sillas, extensiones IP y puntos de red para los PCs,
El contratista deberá prestar servicios especializados prestados por personal experto en servicios tercerizados de Impresión., y arrendamiento de equipos de impresión incluye los suministros (tóner, mantenimiento, operatividad y repuestos de las mismas) Ver 5_ ANEXO REQUERIMIENTOS TECNICOS SERVICIO DE OUTSOURCING DE IMPRESION.
El contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento preventivo, así como el apoyo al alistamiento de equipos ofimáticos que incluya las respectivas configuraciones como son Alistamiento, ingreso al dominio de la PGN y configuración de Aplicaciones misionales, equipos procedentes del grupo almacén e Inventarios de la PGN.

RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN ORIGINAL
El contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, suscribirá con la PGN junto con el acta de inicio, el documento “ACTA PARA LA DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN”, la cual debe entregarse a la PGN al inicio del contrato

RECURSO HUMANO – RH
Ubicación del personal: Los Agentes de mesa de servicio y soporte en sitio de Bogotá, estarán ubicados en las instalaciones de la PGN, Bogotá. Los Técnicos de soporte en sitio regional, estarán ubicados en cada una de las sedes de las ciudades relacionados en el 4_ ANEXO CLASIFICACIÓN DE SEDES Y SERVICIOS CAS Y EN SITIO.
El contratista deberá contar con los elementos de hardware (equipos de escritorio, portátiles), software (Sistema Operativo y Ofimática debidamente licenciado) y comunicaciones (Celulares) idóneos para la prestación del servicio.
El Contratista debe integrar personal de apoyo cuando lo considere necesario para cumplir los acuerdos de niveles de servicio, sin que esto genere un costo adicional para la PGN. Se entiende que el personal de apoyo debe cumplir con los requerimientos mínimos establecidos por la PGN de acuerdo al rol.
Todo el personal de soporte en sitio deberá estar debidamente identificado con chaleco y/o camisa y portará el carnet con su respectiva identificación.

Características del personal requerido:
--

Cliente de Proyecto:

Cantidad Uno (1)

Disponibilidad:

Jornada completa durante 2 días a la semana.

Perfil:

Título Profesional en Ingeniería de sistemas, electrónica, industrial o afines.

Especialización y/o maestría en Gerencia de Proyectos

Certificación ITIL® 4 Managing Professional

Cinco (5) años en proyectos de Gerencia de Proyectos en TI o en proyectos mesa de ayuda en cargos de coordinación o gerencia.

Funciones:

- a) Presentación inicial detallada de los servicios, mecanismos de comunicación y kick off del proyecto.
- b) Garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y los compromisos asumidos por el Contratista.
- c) Presentar las actas y documentos que se generen en los comités ejecutivos y de seguimiento del proyecto.
- d) Presentar y sustentar los informes y documentos establecidos para la facturación del servicio.
- e) Presentar estrategias de mejoramiento continuo para el cumplimiento del servicio prestado.
- f) Coordinar los recursos asignados al proyecto de manera que el contratista cumpla con los requerimientos, el tiempo, la calidad y el presupuesto.
- g) Hacer seguimiento a los incidentes presentados y generar soluciones para evitar recurrencia en los mismos.
- h) Garantizar y asegurar que el grupo de trabajo cumpla las funciones definidas en cada rol.
- i) Apoyar a la Coordinación en informes, presentaciones y actividades que se requieran.



Coordinadores de Mesa de Servicios TI

Cantidad Uno (1): Nivel Central (Mesa de servicios y soporte en sitio Bogotá)
Cantidad Uno (1): Nivel Regional (Soporte en sitio Regional – Regional CAS)

Disponibilidad:

Tiempo completo en las instalaciones de la Entidad Designada por la Corporación.

Perfil:

Título profesional en Ingeniera de Sistemas, electrónica o Industrial o afines

Certificación ITIL Fundation V4

Opcional: Itil Intermedio OSA y/o PPO

Mínimo cuatro años (4) en coordinación de mesa de ayuda o mesa de servicios.e

Funciones:

- Garantizar y asegurar que el grupo de trabajo cumpla las funciones definidas en cada rol.
- Planear campañas de sensibilización y cultura a los usuarios del servicio.
- Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la Mesa de servicios se cumplan
- Realizar reuniones semanales con los técnicos de la Mesa de Servicios y rendir informe de los temas y soluciones tratadas en pro de mejorar el servicio prestado.
- Realizar seguimiento a cada uno de los procesos emprendidos por la Mesa de servicios
- Llevar a cabo la ejecución de cada una de las fases del proyecto
- Asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la información y activos informáticos
- Validar el escalamiento de problemas realizado por los agentes i) Generación de estadísticas e informes solicitados por la supervisión.
- Informar al Coordinador del Grupo de Soporte al Usuario y/o Supervisión del Contrato, si se requiere el reemplazo de alguna parte afectada y garantizar el repuesto original de ésta.
- Los procedimientos que se acuerden en atención a lo dispuesto anteriormente deberán ser documentados y entregados por el contratista en cumplimiento a las actividades en la ejecución del contrato.
- Evaluar viabilidad de requerimientos de servicios y generar propuestas de solución a los mismos.
- Generar estrategias que garanticen el cumplimiento de indicadores del proyecto asignado.
- Elaborar y presentar informes solicitados de su área de desempeño en los plazos solicitados.
- Analizar y aprobar solicitudes de cambio que garanticen la implementación de mejoras en los servicios.
- Efectuar seguimiento, control y evaluación de desempeño del personal a su cargo, brindando orientación y guía permanente a los mismos.
- Verificar el cumplimiento de los protocolos, procesos y procedimientos establecidos en el proyecto, área o dependencia de la cual es responsable.
- Velar por el cumplimiento de normas en materia de salud ocupacional, seguridad y ambiente establecido por la Empresa contratada y las de la Entidad Designada por la Corporación
- Participar en actividades que aporten al cumplimiento de los objetivos y metas del objeto contratado acorde con los requisitos exigidos para el cargo.
- Realizar las actividades necesarias para validar, los procesos de Gestión de Incidentes, de requerimientos, de problemas.
- Mensualmente informar a la supervisión del contrato, los casos escalados por garantía y las acciones realizadas para lograr el soporte de los contratistas y fabricantes mostrando los tiempos promedio y máximos obtenidos.
- Apoyar a la Coordinación en informes, presentaciones y actividades que se requieran.

Administrador Herramienta de gestión de casos y WSUS (Mesa de Servicio).

Cantidad Uno (1)

Disponibilidad: Tiempo completo en las instalaciones de la Entidad Designada por la Corporación.

Perfil:

Título profesional en Ingeniera de Sistemas, electrónica o Industrial o afines

Certificación ITIL Fundation versión 4,

Opcional: Itil Intermedio OSA y/o PPO

Tres (3) años de experiencia en actividades de implementación, parametrización, personalización y administración de herramientas de Mesa de servicios.

Conocimiento en SQL Server

Funciones:

Definir políticas y procedimientos a ejecutar para la correcta gestión de la Herramienta de Gestión de Casos.

- Analizar solicitudes de cambios que impliquen modificaciones en los procedimientos establecidos o configuraciones de



alto impacto para la Herramienta de Gestión de Casos.

- b) Velar por el cumplimiento de las actividades de mantenimiento, personalización de las plataformas y actualización de las soluciones de acuerdo a las versiones liberadas por LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS.
- c) Generar propuestas de mejora a nivel de administración de la plataforma y gestión del proceso basándose en informes periódicos obtenidos de la Herramienta de Gestión de Casos.
- d) Incentivar el uso adecuado de los procedimientos y de las herramientas bajo su responsabilidad.
- e) Participar en actividades que aporten al cumplimiento de los objetivos y metas del contrato
- f) Gestionar y administrar la configuración de los módulos de gestión y mesa de servicios de la Herramienta de Gestión de Casos.
- g) Definir políticas y procedimientos a ejecutar para la correcta gestión de los módulos de la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS.
- h) Brindar capacitaciones a usuarios y/o especialistas que utilicen las herramientas que maneja la entidad
- i) Implementar nuevos proyectos o servicios que la PGN requiera
- j) Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
- k) Apoyar a la Coordinación en informes, tableros de control, presentaciones y actividades que se requieran.
- l) Gestionar el seguimiento y escalamiento a los fabricantes de estos servicios, para garantizar la continuidad de estos servicios.
- m) Cumplir con la lista de chequeo previa al escalamiento de los servicios
- n) Velar por el cumplimiento de los ANS establecidos del servicio
- o) Cumplir y garantizar los procedimientos de incidentes y requerimientos.
- p) Alimentar la base de conocimiento.
- q) Actualización de versiones y/o despliegue de software a través de WSUS

Apoyo de Calidad, Procesos y gestor base del conocimiento

Cantidad Uno (1)

Disponibilidad: Tiempo completo en las instalaciones de la Entidad Designada por la Corporación.

Perfil:

Título profesional en Ingeniera de Sistemas, electrónica o Industrial o afines

Certificación ITIL Foundation versión 4

Opcional: Itil Intermedio OSA y/o PPO

Certificaciones de Gestión de Calidad

Tres (3) años de experiencia en participar en proyectos TI y en auditorías de calidad de servicios de TI.

Funciones:

- r) Realizar capacitaciones a los usuarios y especialistas sobre los procesos de la herramienta de la Mesa de Servicios.
- s) Apoyar a la Mesa de servicios en los procesos de ITIL.
- t) Identificar, proponer y almacenar la información que se considere pertinente para elevar la calidad de la gestión de incidentes y solicitudes del servicio.
- u) Realizar divulgaciones de los nuevos servicios a través de herramientas audiovisuales o mecanismos que se consideren pertinentes.
- v) Elaborar y realizar encuestas de satisfacción al usuario sobre el servicio, consolidar y presentar sus resultados al supervisor. Proponer recomendaciones y una metodología para cubrir y/o atender los resultados no satisfactorios que arrojen las encuestas. Se deben hacer (2) dos encuestas en el año, durante la ejecución del contrato.
- w) Identificar los flujos, formatos, procedimientos y en general protocolos de los procesos de ITIL que apliquen para la entidad y asegurar su conocimiento a la Mesa de Servicios.
- x) Revisar, diseñar, crear, actualizar, implementar los procedimientos, procesos, manuales, instructivos y todo aquel documento requerido para la operación del servicio. Gestionar y escalar con administradores funcionales y técnicos los temas críticos e incidentes mayores reportados a la Mesa de Servicios. Apoyar la realización del mantenimiento preventivo
- y) Analizar y mejorar los mecanismos de escalamiento y solución utilizados por el personal de Mesa de Servicios.
- z) Analizar los informes y reportes de gestión de la Mesa de Servicio y especialistas de la PGN y generar recomendaciones encaminadas al mejoramiento del servicio.
- aa) Realizar el levantamiento de información de nuevos servicios para ser incluido dentro del catálogo de servicios de PGN.
- bb) Apoyar a la Coordinación en informes, presentaciones y actividades que se requieran.

Técnicos de mesa y soporte en sitio

Cantidad Cuarenta y nueve (49)

Disponibilidad: Tiempo completo en las instalaciones de la Entidad Designada por la Corporación, a nivel central, con dedicación exclusiva, según la tabla de distribución relacionado en el **2_ ANEXO DE DISTRIBUCION PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DE LA MESA DE SERVICIOS DE TI.**

Perfil:

Técnicos o tecnólogos en electrónica, Telecomunicaciones o Sistemas o afines Certificación ITIL Fundamentos V4

Tres (3) años de experiencia brindado **soporte técnico a usuarios finales.**

Dos (2) años de experiencia en atención y manejo de la herramienta de gestión de la mesa de servicios.

Funciones:

- a) Recibir, registrar, atender, brindar soporte y solucionar las solicitudes, incidentes y requerimientos que ingresan a través de los canales establecidos (correo electrónico, web, telefónico y chat) presentadas por los usuarios internos de la Entidad Designada por la Corporación.
- b) Atender de manera oportuna las solicitudes, incidentes y requerimientos reportadas por parte de los usuarios de la PGN.
- c) Categorizar, priorizar, hacer seguimiento y documentar todas las solicitudes, incidentes y requerimientos creados. Este seguimiento debe visualizarse en la herramienta de gestión LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS.
- d) Realizar una evaluación inicial, un intento de solución en forma remota o escalamiento, basándose en los niveles de servicio acordados y parametrizados en la herramienta La Herramienta de Gestión de Casos, según lo solicitado por la Entidad.
- e) Asignar o escalar las diferentes solicitudes de servicio que no pudieron ser solucionadas
- f) Prestar soporte técnico a usuario final en sistema operativo, herramientas ofimáticas, hardware y los demás aplicativos de la PGN. Debe identificar en la visita técnica el problema real que presenta el equipo reportado. Es obligatorio adelantar el procedimiento respectivo de configuración o reinstalación hasta la solución final y registrar en la herramienta de gestión de mesa de servicios el diagnóstico inicial, la evaluación de la causa/raíz, diagnóstico y solución dada.
- g) Identificar la solución adecuada, aplicarla y/o proporcionarla al usuario solicitante.
- h) En caso de imposibilidad de solución por parte del técnico, una vez realizada la asistencia técnica en sitio, se escalará al área encargada para garantizar el correcto funcionamiento.
- i) Actualizar información en el sistema de gestión para mesa de servicios que interviene en la atención del requerimiento o incidente y mantener actualizada base de datos de conocimiento y preguntas frecuentes.
- j) Alimentar la Base de Datos de conocimiento.
- k) Se debe mantener una librería de imágenes para la recuperación rápida del sistema operativo de los computadores de acuerdo con el tipo de equipo.
- l) Instalar software licenciado y autorizado por la Entidad Designada por la Corporación
- m) En caso de ser necesaria la reinstalación del software, se deberá tener en cuenta el estándar definido por la PGN, según la configuración de cada máquina.
- n) Informar al coordinador del proyecto, la necesidad de cambio y/o reparación de algún elemento que este presentando fallas. Para el efecto el técnico debe documentar en la herramienta de gestión el concepto técnico correspondiente.
- o) Documentar, gestionar y solucionar los casos de soporte asignados en la herramienta de gestión La Herramienta de Gestión de Casos.
- p) Apoyar al coordinador del proyecto en la propuesta de recomendaciones para mejorar el servicio.
- q) Detectar e informar al coordinador del proyecto las necesidades de entrenamiento y capacitación de los usuarios.
- r) Identificar las fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
- s) Prestar soporte técnico a los activos informáticos y a los usuarios finales en manejo de herramientas

ofimáticas y todas las aplicaciones de la entidad.

- t) Escalar al Coordinador de la mesa de servicios los casos no identificados y cualquier otra novedad presentada, que pueda suponer una afectación.
- u) El personal de soporte en sitio y Agentes de Mesa, deberán estar debidamente identificados con chaleco y/o camisa, portando siempre el carnet con su respectiva identificación por parte del contratista.
- v) Cumplir con los protocolos de mesa de servicios y soporte en sitio de acuerdo a las normas y procedimientos de la PGN



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Activos Informáticos de Respaldo
Los equipos de respaldo solicitados deberán cumplir con las características técnicas establecidas en el 3_ ANEXO DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVOS INFORMATICOS DE RESPALDO O CONTINGENCIA.
La distribución de los equipos de respaldo se realizará de acuerdo con el anexo 3_ ANEXO DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVOS INFORMATICOS DE RESPALDO O CONTINGENCIA y serán entregados en las sedes correspondientes, con su respectivo software licenciado.
Gestión de Garantías de Equipos de usuario final
El contratista apoyará con el concepto técnico para el trámite de la Garantías detectadas durante la ejecución del contrato.
Los casos por reportar a terceros por garantías deben ser gestionados y coordinados por el Contratista desarrollando los trámites y seguimiento a los ANS acordados con el tercero, en coordinación con el área del Grupo de Soporte al usuario de la Entidad Designada por la Corporación.
Los ANS acordados con los diferentes proveedores de equipos en Garantía, se le informarán al contratista que le sea adjudicado el presente proceso, con el fin de que pueda realizar la correcta gestión de Garantías y registrarlo en la herramienta de Gestión La Herramienta de Gestión de Casos.

****Firma****

Nombre del RL

NIT

Razón social

