1. OBJETO

Contratar el arriendo de equipos tecnológicos y periféricos, con soporte de primer nivel para la Entidad.

2. ALCANCE DEL OBJETO

El objeto del contrato comprende:

- El arriendo de los componentes de hardware y software a nivel de equipos de usuario final entre los que se encuentran: computadores de escritorio, estaciones de trabajo (workstations), computadores portátiles, tabletas, impresoras portátiles, periféricos para portátiles y terminales brutas.
- La Instalación física y configuración de los equipos adquiridos debe realizarse en las diferentes sedes de la Entidad: Bogotá (Cl 93 con Cr 13, Cl 93 con Cr 12, Cl 96 con Cr 15, Zona industrial puente Aranda), Medellín, Cali y Barranquilla o en cualquier otra parte del país sin que genere costos adicionales.
- La migración de la información de los usuarios desde los equipos tecnológicos actuales a los nuevos equipos objeto del presente proceso, en tanto sea requerido.
- El servicio de soporte técnico de primer nivel a usuarios finales para las diferentes sedes, realizando la gestión correspondiente en la herramienta de mesa de servicios con la que cuente la Entidad y reportando a tercer nivel en las mesas de servicio a los terceros, cuando sea requerido.
- La responsabilidad del aseguramiento de los equipos estará a cargo del proveedor.

3. REQUERIMIENTOS GENERALES

a. El proveedor deberá llevar a cabo cualquiera de las actividades requeridas, con el fin de cumplir con el servicio y características mencionadas en el contrato y las configuraciones requeridas para lograrlo, incluyendo el Sistema Operativo.
b. El servicio incluye todas las actividades de traslado de los equipos a las diferentes sedes, instalación de los mismos en los puestos de trabajo o áreas designadas por la entidad, configuración de acuerdo con las necesidades de los usuarios, software del que haga uso la Entidad (propio, adquirido, donado, en arriendo, etc.), autenticación y configuración del usuario a la red de la Entidad, y en general, todas las actividades requeridas para que el equipo de cómputo o periférico opere de forma correcta para los usuarios dentro y fuera de la red de la entidad.
c. Durante el proceso de instalación y configuración de los equipos, los agentes de soporte de primer nivel deberán organizar el cableado asociado a éstos haciendo uso de organizadores en espiral proporcionados por el mismo proveedor. Esta organización deberá mantenerse en los casos de nuevos puestos de trabajo, cambios de equipo, etc. que se presenten durante el periodo de ejecución del contrato.
d. El proveedor debe contar con un (1) equipo y periféricos; este equipo y periféricos deben estar configurados de tal forma que su instalación y puesta en operación se pueda realizar casi de inmediato, y no debe incluirse como equipo activo hasta que esté asignado a un usuario.
e. Realizar como mínimo 2 mantenimientos preventivos a los equipos entregados, por cada año de servicio. Por cada uno de estos mantenimientos se deberá entregar:
    - Plan de trabajo con 1 mes de anterioridad al inicio de las actividades.
    - Durante el desarrollo, entregar informe de avance semanal.
    - Entregar informe final de las actividades realizadas diez días después de finalizado el mantenimiento.
    - Los mantenimientos preventivos no deberán afectar la operación de los usuarios.
f. En caso de fallas de un equipo tecnológico que haga parte del contrato y que implique un tiempo de solución de más de 2 horas, el proveedor deberá reemplazarlo por el equipo en stock que tendrá disponible en sitio, realizando la migración del perfil de usuario y configuraciones al nuevo equipo.
g. Para el caso en el que se deba hacer uso del equipo en stock por fallas en un equipo de operación, el proveedor deberá reemplazar el equipo afectado por garantía en los siguientes 3 días calendario.
h. Para solicitudes de entrega de nuevos equipos como parte del servicio, el proveedor deberá entregarlos dentro de los siguientes 5 días calendario a partir de la formalización de la solicitud.

i. El retiro del equipo debe realizarse una vez el área de seguridad apruebe.
j. Contar para la ejecución del contrato con un software (en caso de no utilizar el que pueda suministrar la SAE) que controle el inventario de todos los elementos entregados a título de arrendamiento, que cuente con al menos la siguiente información i) Fecha de instalación ii) Ubicación del equipo iii) fecha de retiro, cambio o devolución iv) valor del canon por equipo v) número de días entregados en arrendamiento vi) nombre de la persona que se le asigna la máquina vii) Suministro de informes mensuales de la información ante detallada.

4. DETALLE DE LOS REQUERIMIENTOS

4.1 EQUIPOS DE ESCRITORIO, PORTÁTIL, TABLETAS Y ACCESORIO.

Entregar en modalidad de arriendo los equipos tecnológicos de acuerdo con los siguientes tipos y características:

Ver fichas técnicas en: **Ficha técnica equipos de escritorio.xls**

5. EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE

El proveedor debe garantizar la disponibilidad y dedicación del recurso humano necesario para cumplir con la prestación del servicio, el cual estará bajo su cuenta y riesgo, entendiéndose que no se genera relación laboral con la Entidad, por ende, no existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la SAE.

Para garantizar la ejecución de las actividades asociadas con la instalación, configuración, puesta en operación y soporte técnico respecto a los componentes que soportan la prestación del servicio, se deberá disponer del siguiente personal:

6. SOPORTE TÉCNICO PRIMER NIVEL (AGENTES DE MESA DE AYUDA)

a. Poner a disponibilidad de la entidad los siguientes agentes de mesa de ayuda (o agentes de soporte) en sitio por sedes. A manera informativa, se indica la cantidad actual de dispositivos que se tiene actualmente en cada sede.

Sede	Dedicación	Días a la semana X horas al día
Medellín	Medio tiempo	Programado
Cali	Medio tiempo	Programado
Barranquilla	Medio tiempo	Programado
Bogotá Cll 96	Jornada completa	5x12
Bogotá Cll 93	Jornada completa	5x12
Parque de la 93	Jornada completa	5x12
Bogotá Bodega (Zona Industrial Puente Aranda)	Medio tiempo	Programado
Totales		

b. Se debe prestar el servicio de alquiler y soporte primer nivel en una nueva sede, cuando la operación de la entidad así lo requiera.
c. Debe mantenerse siempre el coordinador de la operación, tres (3) agentes más en Bogotá y uno en cada regional (3 agentes) por medio tiempo, sin importar el número de computadores y debe realizar sus actividades en sitio, o donde la SAE disponga.
d. Mantener sin costo por cada 80 equipos de cómputo de escritorio y/o portátiles un (1) técnico exclusivo en un horario de 8 horas por cinco (5) días a la semana, en la sucursal o sede de la SAE que disponga el supervisor del contrato. Incluyendo los cuatro (4) agentes del punto anterior, es decir deben colocar un agente adicional a partir del computador $400.
e. El proveedor debe garantizar el servicio de soporte en cada una de las sucursales, de acuerdo con la programación establecida.
f. El proveedor siempre deberá prestar el soporte tecnológico cómo mínimo con el número de agentes de soporte oficialmente establecido por el supervisor del contrato, en caso de ausencia de uno de estos agentes o del coordinador de soporte, el proveedor deberá reemplazarlo en un plazo máximo de dos (2) días, por un recurso temporal que cumpla todas las condiciones establecidas para el recurso ausente.
g. Contar con posibilidad de realizar intercambio de horarios en la eventualidad que la SAE lo requiera.
h. Prestar el soporte de primer nivel para los usuarios de la entidad, con cubrimiento de los equipos en arriendo, sistema operativo de equipos físicos y escritorios virtuales, equipos propios de la Entidad, terminales telefónicas, dispositivos móviles y

conectividad al punto de red. Para el caso de computadores y dispositivos móviles propios de la entidad se debe incluir mantenimientos preventivos, reinstalación de software y las demás actividades contempladas en los equipos en arriendo.

i. Como parte del servicio se debe realizar las siguientes actividades, siguiendo la metodología y proceso determinado por la SAE:
   1. Crear escritorios virtuales de acuerdo con las demandas de los usuarios.
   2. Modificar o ajustar los templates de escritorios virtuales y virtualización de aplicaciones configurados en la plataforma.
   3. Identificar y diagnosticar incidentes.
   4. Prestar atención prioritaria a los usuarios VIP.
   5. Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización.
   6. Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.
   7. Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato.
   8. Participar en las reuniones que se programen.
   9. Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el personal a cargo en la Entidad.
   10. Apoyar y mantener actualizado el inventario de equipos tecnológicos (hardware y software) según lineamentos del supervisor.
   11. En caso de retiro de equipo, el proveedor deberá realizar un borrado seguro del mismo luego del backup.
   12. Migrar la información de los equipos cuando se realice un reemplazo.
   13. Realizar las Instalaciones masivas de equipos tecnológicos.
   14. El equipo que llegue a fallar más de tres (3) veces en un periodo de doce (12) meses deberá ser reemplazado por uno nuevo y retirado por la SAE.
   15. Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos tecnológicos
   16. Apoyar a la entidad en la implementación de los controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus, software de seguridad a nivel de PCs de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la entidad utilizando las herramientas que esta tenga habilitadas para tal fin y dar soporte de primer nivel a las misma.
   17. Mantener actualizados los sistemas operativos (parches) y aplicativos de uso en la entidad.

18. Realizar la instalación y configuración de las aplicaciones utilizadas para los procesos del negocio.
19. Ejecutar los procesos definidos por la SAE para la Mesa de Ayuda, acorde con las mejores prácticas ITIL y los formatos de a SAE.

6.1 Perfiles de agentes de mesa de ayuda requeridos

Ítem	Requerimiento
Rol a desempeñar	Coordinador Soporte
Pregrado	Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o afines.
Certificaciones o postgrado	Debe acreditar título de profesional y certificado mínimo ITIL v3 Intermediate Level.
Experiencia General	Mínimo dos (2) años
Experiencia Específica	Mínimo 2 años de experiencia en proyectos relacionados con mesas de ayuda actuando como coordinador o líder, aplicando metodología ITIL
Requerimiento particular/Función	El coordinador deberá estar en capacidad de:
	Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad
	Gestionar y realizar los procesos definidos en la metodología ITIL
	Coordinar y apoyar las instalaciones masivas de hardware y software en los equipos tecnológicos o en los escritorios virtuales.
	Controlar, Coordinar y apoyar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del inventario de equipos tecnológicas acordado con la Entidad
% de dedicación y disponibilidad	100%

Ítem	Requerimiento
Rol a desempeñar	Agente de Soporte
Pregrado	

	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios como mínimo 4 semestres aprobados en ingeniería de sistemas o carreras afines.
Experiencia General	Mínimo un (1) año
Experiencia Específica	Mínimo un (1) año de experiencia certificada en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas, experiencia en herramientas de ofimática, áreas de servicio al cliente, atención de centro de llamadas telefónico y herramientas de soporte remoto con formación ITIL, soporte básico a redes LAN.
Certificado	certificado mínimo ITILv3 Intermediate Level.
Requerimiento particular/Función	Debe actuar de acuerdo con la metodología ITIL y el Sistema de Integrado de Gestión de la SAE
% de dedicación y disponibilidad	De acuerdo con lo establecido para cada sede.

El proveedor deberá proporcionar el recurso humano que estime necesario para cumplir con los tiempos y alcance establecidos para el proceso de entrega, instalación y configuración, migración de información, mantenimientos preventivos, correctivos, etc.

6.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La medición y cálculo de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) se realizará contemplando los siguientes puntos niveles y tiempos de respuesta:

6.2.1 ANS para el servicio a prestar a nivel de usuario final.

Hace referencia al soporte de primer nivel que el proveedor debe prestar a todos los usuarios de la entidad. Comprende el equipo y software de terminal bruta, PC de escritorio, portátil, tableta y en general cualquier componente tecnológico de hardware o software a nivel de usuarios finales de la Entidad.

NIVEL DE CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN
Nivel 3 – Criticidad baja	Refiere incidentes que no afectan la disponibilidad de los componentes tecnológicos pero que requieren ser atendidos dentro del esquema de soporte técnico prestado.	4 horas	24 horas	5x12
Nivel 2 – Criticidad media	Refiere incidentes que afectan la disponibilidad de alguno de los componentes tecnológicos del usuario final	1 horas	4 horas	5x12
Nivel 1 – Criticidad Alta	Refiere incidentes que impidan que uno o más usuarios realicen sus actividades dado que requieren un componente tecnológico afectado para realizarlas.	15 minutos	2 horas	5x12

- La facturación del equipo se realiza desde la fecha en que se resuelva la solicitud realizada en mesa de ayuda hasta la fecha en que se solicita el retiro por parte de la SAE. Estas solicitudes se realizan a través de la mesa de ayuda o el sistema que disponga la SAE en su momento, previo acuerdo entre las partes.
- El equipo se factura prorrateado por los días de servicio prestado de acuerdo al punto anterior

El tiempo máximo de atención referido en la tabla anterior se contará a partir del reporte del caso de soporte por parte de la Entidad, hasta (tiempo máximo) el inicio de la atención del caso de forma presencial o remota por parte del proveedor.

El tiempo máximo de solución referido en la tabla anterior empezará a contar a partir del inicio de la atención mencionada y hace referencia al tiempo máximo del que dispone el proveedor para dar solución al caso y retornar a la operación normal el sistema

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y de la misma se hará referencia en el informe de gestión mensual.