

# **ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED**

**SERVICIO MESA DE AYUDA**

**ÁREA GESTIÓN TIC**



# **BIBLORED**

**Red Distrital de Bibliotecas Públicas**

**SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE**

**Gestión TIC**

**2025**

## **TABLA DE CONTENIDO**

|                                                              | Pág. |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1. INTRODUCCIÓN                                              | 4    |
| 2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA                               | 5    |
| 3. USUARIOS DE BIBLORED                                      | 6    |
| 4. SERVICIOS OFRECIDOS POR GESTION TIC EN BIBLORED           | 6    |
| 5. MODELO ACTUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO GESTIÓN TIC | 6    |
| 6. HERRAMIENTA GESTIÓN SOPORTE BIBLORED – GLPI               | 10   |
| 7. ALCANCE GENERAL DE SERVICIO                               | 11   |
| 9. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE               | 13   |

|                                                                                                                                                                                               |                                                                               |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>BIBLORED</b><br>Red Distrital de Bibliotecas Públicas<br>Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes | <b>Red Distrital de Bibliotecas Públicas</b><br><b>BIBLORED - GESTIÓN TIC</b> | <b>VERSIÓN</b><br><b>ACTUAL</b><br>27/02/2025 |
|                                                                                                                                                                                               | <b>ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED</b><br><b>– MESA DE AYUDA</b>           | <b>CÓDIGO:</b><br><b>TROU002</b>              |

## TABLA DE VERSIONES

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN | ELABORÓ           |
|---------|------------|--------------------------------|-------------------|
| 1.0     | 05/15/2018 | Generación del documento       | Catherine Bolaños |
| 2.0     | 22/09/2020 | Modificación                   | Cristian Martínez |
| 2.1     | 31/05/2022 | Actualización documento        | Catherine Bolaños |
| 2.2     | 14/04/2023 | Actualización documento        | Cristian Martínez |
| 2.3     | 17/06/2024 | Actualización documento        | Brayan Chitiva    |
| 2.4     | 27/02/2025 | Actualización documento        | Jenny coronado    |
| 2.5     | 02/07/2025 | Actualización documento        | Juan Sandoval     |

| MODIFICÓ                                                                              | REVISÓ                                                                                | APROBÓ                                                                                | Original<br>COPIAS O<br>MODIFICACIONES A ESTE<br>DOCUMENTO DEBEN SER<br>SOLICITADAS AL GRUPO<br>DE GESTIÓN TIC |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Juan Carlos Sandoval<br>PROF. SENIOR GESTION TIC<br>Fecha Modificación:<br>02/07/2025 | Harold Vidal García<br>PROF. COORDINADOR<br>GESTION TIC<br>Fecha revisión: 16/07/2025 | Harold Vidal García<br>PROF. COORDINADOR<br>GESTION TIC<br>Fecha revisión: 16/07/2025 |                                                                                                                |

# ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED – MESA DE AYUDA

## 1. INTRODUCCIÓN

La Red Distrital de Bibliotecas Públicas BiblioRed, proyecto de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, es administrada por un tercero en modelo de contrato, la cual tiene una duración de Cinco (5) meses contados a partir del 01 de agosto de 2025. BiblioRed está conformada de acuerdo al cuadro relacionado a continuación, y cuatro (4) nuevos espacios proyectados para ser abiertos en el contrato actual.

| ESPACIO          | CANTIDAD | BIBLIOTECAS PUBLICAS                 |
|------------------|----------|--------------------------------------|
| Biblioteca mayor | 6        | Virgilio Barco - Nivel Central       |
|                  |          | Tintal Manuel Zapata Olivella        |
|                  |          | Julio Mario Santodomingo             |
|                  |          | Tunal Gabriel García Márquez         |
|                  |          | Carlos E. Restrepo                   |
|                  |          | Francisco José de Caldas - Suba      |
| Biblioteca menor | 24       | Cárcel Buen Pastor                   |
|                  |          | Cárcel Modelo                        |
|                  |          | Fontibón                             |
|                  |          | La Participación                     |
|                  |          | El Parque                            |
|                  |          | Las Ferias                           |
|                  |          | Campin - Del deporte                 |
|                  |          | Timiza                               |
|                  |          | Bosa                                 |
|                  |          | CEFE Cometas                         |
|                  |          | CEFE Fontanar del Río                |
|                  |          | Usaquén Servitá                      |
|                  |          | El Mirador                           |
|                  |          | Arborizadora Alta                    |
|                  |          | Perdomo Soledad Lamprea              |
|                  |          | Venecia Pablo de Tarso               |
|                  |          | FUGA                                 |
|                  |          | Cárcel Distrital                     |
|                  |          | Rafael Uribe Uribe                   |
|                  |          | Puente Aranda - Néstor Forero Alcalá |
|                  |          | La Victoria                          |
|                  |          | La Peña                              |
|                  |          | Venecia Pablo de Tarso               |
|                  |          | la Giralda (cerrada)                 |

|                             |           |                                                      |
|-----------------------------|-----------|------------------------------------------------------|
| Bibliotecas público escolar | 3         | Sumapaz                                              |
|                             |           | La Marichuela                                        |
|                             |           | Pasquilla                                            |
| Salas de lectura            | 4         | Casa LGBTI - Sebastián Romero                        |
|                             |           | Casa LGBTI - Diana Navarro                           |
|                             |           | Sala de lectura -Manzana del Cuidado – Zona Centro   |
|                             |           | Sala de lectura -Manzana del Cuidado – Zona Mochuelo |
| Espacios móviles            | 3         | Biblomovil                                           |
|                             |           | TIKA                                                 |
|                             |           | Biblioteca Itinerante                                |
| Bibloestaciones             | 12        | BE - Portal Américas Kennedy                         |
|                             |           | BE - Portal Sur / Bosa                               |
|                             |           | BE - Héroes / Chapinero                              |
|                             |           | BE - San Diego / Santa Fe                            |
|                             |           | BE - Ricaurte / Antonio Nariño                       |
|                             |           | BE - Usme / Usme                                     |
|                             |           | BE - General Santander / Puente Aranda               |
|                             |           | BE - Banderas / Kennedy                              |
|                             |           | BE - Portal Suba / Suba                              |
|                             |           | BE - Portal el dorado /Engativá                      |
|                             |           | BE - 20 de julio / San Cristóbal                     |
|                             |           | BE -Trasmicable / Tunal                              |
| <b>TOTAL</b>                | <b>52</b> |                                                      |

## 2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- a. **Equipos de cómputo:** BibloRed cuenta con equipos de cómputo tanto para funciones administrativas como para el servicio al usuario, entre los que se cuentan con estaciones de trabajo fijas y portátiles.
  - **Equipos sin garantía:** Equipos que ya no cuentan con garantía de fabricante, a los cuales se les brindará soporte técnico por parte de la mesa de ayuda.
  - **Equipos con garantía:** Equipos cubiertos por garantía de fabricante. A éstos equipos se les brindará soporte técnico por parte de la mesa de ayuda, el reemplazo de partes y/o componentes en estos equipos, deberá ser realizado por el proveedor autorizado por el fabricante respectivo. La gestión de las garantías se realizará por parte del profesional de Gestión TIC encargado.
- b. **Periféricos y dispositivos adicionales:** BibloRed cuenta con más de 3000 elementos entre impresoras, scanner, lectores de código de barras, tabletas, entre otros.
- c. **Dispositivos de red y servidores:** El soporte a los dispositivos tales como switches, firewalls, servidores y dispositivos de infraestructura crítica, es

realizado directamente por el área de Gestión TIC, por parte de los profesionales y/o proveedores del área.

La información de los equipos en general se encuentra en el documento anexo **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA OUTSOURCING MESA AYUDA BIBLORED**.

### 3. USUARIOS DE BIBLORED

BibloRed cuenta actualmente con un modelo de administración mixto, en el cual convergen tres entidades a las cuales el área de Gestión TIC brinda servicios de tecnología:

- **Usuarios administrativos:** Colaboradores de BibloRed en general.
  - a. **SCRD:** La biblioteca Virgilio Barco cuenta con espacios de trabajo para los colaboradores de la Dirección de Lectura y Bibliotecas de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá (DLB SCRD).
  - b. **Operadores de BibloRed:** Operador que administra las funciones operativas de la entidad y realiza la contratación de las mismas, incluyendo a los colaboradores de áreas de BibloRed (Plantas físicas, Gestión TIC, Servicios bibliotecarios, Talento humano, Divulgación y personal de servicio en bibliotecas, Cultura digital, Escuela de mediadores, Espacios no convencionales). Los operadores actuales son UT BIBLORED T & G 2025.
- **Usuarios externos:** Usuarios públicos que acceden a los servicios de tecnología en las bibliotecas de BibloRed.

### 4. SERVICIOS OFRECIDOS POR GESTION TIC EN BIBLORED

- **Sistema bibliográfico:** Servicio principal de BibloRed, en el cual se almacena y gestiona el material bibliográfico, y las transacciones para los usuarios (préstamos, devoluciones, multas, y demás).
- **Servicio de conectividad Internet:** BibloRed brinda conectividad tanto a los usuarios administrativos como a los externos, para el desarrollo de las actividades operativas de la entidad y las necesidades de comunicación de los usuarios públicos. El servicio se brinda desde equipos cableados en las bibliotecas, y en las redes WiFi abiertas para los dispositivos personales.
- **Servicio de aplicaciones:** BibloRed brinda servicios básicos de aplicaciones para los usuarios en general (ofimática, navegadores, software de compresión de archivos, entre otros.), y aplicaciones específicas para el servicio en las bibliotecas y de actividades operativas (desarrollos internos, software especializado, sistema bibliográfico y similares).
- **Servicio audiovisual:** El área de Gestión TIC realiza el soporte de los elementos audiovisuales de BibloRed, utilizados en los eventos realizados en las distintas bibliotecas (videoproyectores, cabinas de audio, consolas de audio y similares).

### 5. MODELO ACTUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO GESTIÓN TIC

El servicio de solicitud de soporte puede provenir de cualquiera de los usuarios administrativos de BibloRed. Para la atención de solicitudes de soporte para usuarios externos, son los colaboradores quienes realizan la solicitud ante Gestión TIC.

#### a. Formas de recepción de la solicitud:

- **Asistencia telefónica:** Las solicitudes de los casos se reciben inicialmente por teléfono a través de la línea de atención de soporte **(601) 580 3010 Ext. 3088**, y son registradas inmediatamente en la mesa de servicio, una vez consignada la información en la herramienta de gestión de la mesa de servicio de BibloRed (GLPI), se indica al usuario el número de servicio bajo el cual queda consignado el caso.
- **Correo Institucional:** Para el reporte de incidentes tecnológicos vía e-mail, el usuario reporta a la dirección de correo electrónico **cst@biblored.gov.co**, en el cual debe incluir los datos básicos (Nombre, Cargo, Biblioteca y Área), la descripción del problema y añadir los soportes que apliquen dependiendo el caso (tomas de pantalla, fotos, etc.).
- **Chat institucional:** Las solicitudes se realizan por medio del chat institucional de **Gmail Hangouts**, al correo **cst@biblored.gov.co**, en el cual deben relacionarse los datos básicos (Nombre, Cargo, Biblioteca y Área), la descripción del problema y añadir los soportes que apliquen dependiendo el caso (tomas de pantalla, fotos, etc.).
- **Herramienta de Soporte GLPI:** Aplicativo para gestión de solicitudes al área de Gestión TIC, y de administración del inventario tecnológico.
- **Asistencia en Sitio:** Para el reporte de incidentes tecnológicos que se comunican directamente del usuario al técnico en sitio, el técnico reporta a la línea del CST para la asignación del ID en la herramienta GLPI, e iniciar con el soporte.

#### **b. Horario de atención**

- **Horario general de soporte:** El horario de soporte en general corresponde a los horarios de atención en las bibliotecas:
  - Lunes 8:00 am a 5:00 pm
  - Martes a sábado: 8:00 am a 8:00 pm.
  - Domingos: 9:00 am a 5:30 pm
- **Presencial - Soporte en sitio:** El soporte en sitio se brinda en el horario de lunes a sábado entre las 8:00 am y las 5:00 pm, y un día por semana en rotación se tiene el soporte en sitio por parte de un técnico, entre las 11:00 am y las 8:00 pm, a excepción de situaciones especiales que se presenten, tales como jornadas de mantenimientos preventivos, cierres extraordinarios de bibliotecas, y similares.
- **Remoto – dominical:** Se realizará de manera remota, siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias, o en caso de que se requiera una actividad programada y/o extraordinaria que implique desplazamiento a sitio. Para el soporte dominical se debe seguir el Protocolo de verificación de servicios y llamadas establecido por el Área de Gestión TIC.
- **Situaciones especiales:** El horario de prestación del servicio podrá variar de acuerdo con los planes de mantenimiento de los equipos de BibloRed. En tal caso, el Área de Gestión TIC de BibloRed informará oportunamente a la entidad, teniendo en cuenta la criticidad de los servicios y garantizando la disponibilidad de los mismos. El soporte se podrá cerrar cuando se demanden hacer procesos asociados a cierres o a decisiones de impacto. En tal caso, el Administrador informará oportunamente al coordinador de área de Gestión TIC y este a la entidad de acuerdo con las condiciones establecidas para tal fin.

#### **c. Niveles de soporte**

- **Primer Nivel de Soporte:** Es el punto inicial de contacto del usuario. El primer nivel de soporte está a cargo del técnico operador del CST BibloRed, de la mesa de servicios, quien es el encargado de resolver las solicitudes presentadas en forma telefónica, ofreciendo soporte bien sea telefónico o remoto a través de VNC.

- **Segundo Nivel de Soporte:** Este rol corresponde a los técnicos de soporte de la mesa de servicio, encargados de resolver solicitudes más complejas y que requieran revisión en sitio quienes, actúan sobre la base de procedimientos predefinidos por BibloRed. En este nivel el técnico de soporte principal deberá determinar bajo procesos establecidos por BibloRed los mecanismos para la resolución de casos y evaluará en conjunto con el Profesional de Gestión TIC encargado el escalamiento a tercer nivel, si se diera a lugar.
- **Tercer Nivel de Soporte:** Este rol corresponde a los profesionales del Área de Gestión TIC de BibloRed, encargados de resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad, actúan sobre la base de procedimientos predefinidos, o dependiendo el caso, analistas expertos del outsourcing y/o proveedores.
- **Supervisión:** Se realiza por parte del Líder del Área de Gestión TIC y Profesional Senior de procesos encargado, con el propósito de administrar y controlar el servicio, así como el cumplimiento y el tiempo de respuesta a los incidentes reportados por parte de los profesionales del área e ingenieros de soporte tanto de BibloRed como del outsourcing, de igual forma busca la implementación de sistemas de retroalimentación para el mejoramiento del servicio.

La información relacionada con el escalamiento de casos y cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos que aplican al outsourcing de mesa de ayuda se encuentran definidos en el documento anexo **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED**.

#### d. Criticidad de los incidentes:

Los incidentes reportados tendrán un nivel de severidad o criticidad dependiendo del tipo de incidencia que sea reportada. Cada una de estas incidencias tiene un grado o prioridad que va de “Baja” a “Alta”.

- **A** ☐ Alta
- **M** ☐ Media
- **B** ☐ Baja

A su vez tendrá un grado de urgencia para la resolución de estas:

- **U** ☐ Urgente
- **M** ☐ Mediana
- **B** ☐ Baja

A continuación, se presenta un listado de las incidencias más comunes que se reportan a la mesa de ayuda del CST.

#### ● Equipos administrativos

| CAUSA                                             | CRITICIDAD |   |   |
|---------------------------------------------------|------------|---|---|
|                                                   | A          | M | B |
| <b>1. EL COMPUTADOR NO ARRANCA</b>                |            |   |   |
| Por conexiones eléctricas                         | X          |   |   |
| Por incidencia en el sistema operativo            | X          |   |   |
| Por desconexión de periféricos (teclado)          | X          |   |   |
| Por Pila de la BIOS agotada                       | X          |   |   |
| Por daño de Hardware                              | X          |   |   |
| <b>2. EL COMPUTADOR PRESENTA BAJO RENDIMIENTO</b> |            |   |   |



|                                                                  |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| En aplicaciones                                                  |   | X |   |
| En Internet                                                      |   |   | X |
| <b>3. OUTLOOK (INCIDENCIA ENVÍO Y RECEPCIÓN)</b>                 |   |   |   |
| Por múltiples destinatarios                                      |   |   | X |
| Por incidencia en la autenticación                               |   | X |   |
| Por falta de conocimientos en el manejo de la aplicación.        |   |   | X |
| Por certificados de seguridad                                    | X |   |   |
| <b>4. APLICACIONES</b>                                           |   |   |   |
| Office (error al cargar aplicaciones)                            | X |   |   |
| Aplicaciones no críticas                                         |   |   | X |
| Sistema Bibliográfico                                            | X |   |   |
| <b>5. IMPRESORAS</b>                                             |   |   |   |
| Bloqueo de archivos                                              |   | X |   |
| Reconfigurada impresora                                          | X |   |   |
| Incidencia en la conexión                                        |   | X |   |
| No está predeterminada                                           |   |   | X |
| Atasco de papel                                                  |   |   | X |
| <b>Impresoras Datacard</b>                                       |   |   |   |
| Atasco o ruptura de cinta                                        | X |   |   |
| Bloqueo de impresora                                             | X |   |   |
| Daño en cabezales de impresión                                   | X |   |   |
| <b>6. ERRORES DE MEMORIA VIRTUAL</b>                             |   |   |   |
| Disco C con poco espacio                                         | X |   |   |
| <b>7. INTERNET</b>                                               |   |   |   |
| Por desconexión de patch cord                                    |   |   | X |
| Incidencias enlace                                               | X |   |   |
| Daño enlace ETB, CLARO                                           | X |   |   |
| Fallo conexión inalámbrica                                       |   | X |   |
| <b>8. ATAQUES DE VIRUS</b>                                       |   |   |   |
| Por virus en USB's                                               | X |   |   |
| Ataques a archivos o S.O.                                        | X |   |   |
| <b>9. HARDWARE</b>                                               |   |   |   |
| Daño en monitores Salas Públicas                                 | X |   |   |
| Mouse/Teclado                                                    | X |   |   |
| Daño de discos duros                                             | X |   |   |
| Daño en tarjetas de video                                        | X |   |   |
| Lectores de código de barra (no leen los códigos, daño de cable) |   |   | X |
| <b>10. SISTEMA BIBLIOGRÁFICO</b>                                 |   |   |   |
| Incidencia autenticación (el servidor cerró la conexión)         |   | X |   |
| Caída del sistema                                                | X |   |   |
| Caída de Catálogo                                                | X |   |   |
| Bloqueo de Usuario                                               | X |   |   |

|                                      |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|
| <b>11. APOYO A EVENTOS</b>           |   |   |   |
| Traslado de máquinas                 |   | X |   |
| Configuración de equipos             |   |   | X |
| Instalación de puntos de red         |   |   | X |
| <b>12. ARCHIVOS Y CARPETAS</b>       |   |   |   |
| Compartir Carpetas o archivos en red |   | X |   |
| Perdidas de información              | X |   |   |

• **Equipos de servicio público:**

| CAUSA                                             | CRITICIDAD |   |   |
|---------------------------------------------------|------------|---|---|
|                                                   | A          | M | B |
| <b>1. EL COMPUTADOR NO INICIA</b>                 |            |   |   |
| ▪ Por conexiones eléctricas                       |            | X |   |
| ▪ Por incidencia en el sistema operativo          |            | X |   |
| ▪ Por desconexión de periféricos (teclado)        |            | X |   |
| ▪ Por pila de la BIOS agotada                     |            | X |   |
| ▪ Por daño de Hardware                            |            | X |   |
| <b>2. EL COMPUTADOR PRESENTA BAJO RENDIMIENTO</b> |            |   |   |
| ▪ En aplicaciones                                 |            |   | X |
| ▪ En Internet                                     |            | X |   |
| <b>3. APLICACIONES</b>                            |            |   |   |
| ▪ Office (error al cargar aplicaciones)           |            | X |   |
| ▪ Aplicaciones no críticas                        |            |   | X |
| <b>4. ERRORES DE MEMORIA VIRTUAL</b>              |            |   |   |
| ▪ Disco C con poco espacio                        |            | X |   |
| <b>5. INTERNET</b>                                |            |   |   |
| ▪ Por desconexión de patch cord                   |            | X |   |
| ▪ Por fallo en la tarjeta de red                  |            | X |   |
| ▪ Daño enlace ETB                                 | X          |   |   |
| <b>6. ATAQUES DE VIRUS</b>                        |            |   |   |
| ▪ Por virus en USB's                              |            | X |   |
| ▪ Ataques a archivos o S.O.                       |            | X |   |
| <b>7. HARDWARE</b>                                |            |   |   |
| ▪ Daño en monitores                               | X          |   |   |
| ▪ Falla de Mouse/Teclado                          |            | X |   |
| ▪ Daño de discos duros                            | X          |   |   |
| ▪ Daño en tarjetas de video                       | X          |   |   |

**e. Tiempos de respuesta**

Los tiempos de respuesta relacionados con la criticidad de los incidentes está definido en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) por el área de Gestión TIC de BibloRed, a los cuales el outsourcing de mesa de servicios deberá ajustarse.

La información respectiva se encuentra relacionada en el documento anexo **PARAMETRIZACIÓN ANS GESTIÓN TIC BIBLORED**.

## 6. HERRAMIENTA GESTIÓN SOPORTE BIBLORED – GLPI

El software de gestión de soporte de mesa de ayuda GLPI es una herramienta de código libre y abierto, en el cual se registran las solicitudes efectuadas a la mesa de ayuda y otras funcionalidades:

- **Centralización y gestión de casos:** La herramienta permite registrar las solicitudes generadas al CST por cualquiera de sus canales, generar los números de casos, realizar el seguimiento respectivo, y generar una base de conocimiento para la resolución de incidentes y requerimientos.
- **Inventario:** La herramienta cuenta con un módulo de inventario en el cual se tiene registrado todo el hardware y licenciamientos de BibloRed, y se reportan las compras, movimientos y bajas respectivas.

**NOTA:** La herramienta de gestión de soporte GLPI deberá ser la única a utilizar para el seguimiento de la mesa de servicios, y no se admite el uso de plataformas distintas.

## 7. ALCANCE GENERAL DE SERVICIO

Teniendo en cuenta la información relacionada en el documento **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED**, y con base en la información planteada, se definen los siguientes alcances generales del servicio de outsourcing de la mesa de servicios:

| SOPORTE                                     | INCLUYE                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NO INCLUYE                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA BIBLORED</b> | Soporte en general de la infraestructura tecnológica de BibloRed                                                                                                                                                                                                                                             | Cualquier soporte efectuado por los profesionales de Gestión TIC, ni terceros                                                                                                                                                   |
| <b>OPERADORES</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte de la infraestructura tecnológica propiedad de BibloRed</li> <li>• Servicios de conectividad básica (Acceso a Internet)</li> <li>• Servicios de autenticación de BibloRed (cuentas de equipo y correos electrónicos administrados por BibloRed).</li> </ul> | <p>Cualquier soporte a servicios y/o dispositivos tecnológicos que no sean administrados por BibloRed.</p> <p>El soporte tecnológico distinto a la infraestructura tecnológica de BibloRed será asumido por los operadores.</p> |
| <b>SCRD</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte de la infraestructura tecnológica propiedad de BibloRed</li> </ul>                                                                                                                                                                                          | Cualquier soporte a servicios y/o dispositivos tecnológicos que no sean administrados por BibloRed.                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                         |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de conectividad básica (Acceso a Internet)</li> <li>• Servicios de autenticación de BibloRed (cuentas de equipo)</li> <li>• Servicio de telefonía IP de BibloRed</li> </ul> | El soporte tecnológico distinto a la infraestructura tecnológica de BibloRed será asumido por la SCR.D. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE BIBLORED

- a. **Seguimiento del Servicio:** El seguimiento se hará de acuerdo con el cumplimiento tanto de los niveles de servicio estipulados en el documento anexo **PARAMETRIZACIÓN ANS GESTIÓN TIC BIBLORED**, como del cumplimiento de las demás cláusulas del contrato. En forma mensual el profesional coordinador de Gestión TIC y el Profesional Senior de procesos encargado, evaluarán el cumplimiento del contrato, para cada uno de los niveles de servicio que determinarán el nivel de cumplimiento. El entregable mensual deberá generarse máximo los primeros cuatro (4) días de cada mes por parte del oferente.
- b. **Incumplimientos:** BibloRed realizará mensualmente los descuentos a que haya lugar en las facturas respectivas, cuando los niveles de servicio no cumplan con las calidades y compromisos estipulados de acuerdo al siguiente cuadro:

**Niveles de servicio y % de descuento sobre la facturación**

| % a pagar de la factura mensual | % Casos asignados a la Mesa de servicios que fueron solucionados durante el tiempo máximo de solución y cerrados al final del mes | % de casos escalados al tercer nivel durante el mes (no incluye casos registrados de seguimiento) |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100%                            | 90,0% <= X <= 100%                                                                                                                | 30,0% o menos                                                                                     |
| 95%                             | 85,0% <= X <= 89,9%                                                                                                               | 30,1% <= X <= 35,0%                                                                               |
| 90%                             | 80,0% <= X <= 84,9%                                                                                                               | 35,1% <= X <= 40,0%                                                                               |
| 80%                             | 70,0% <= X <= 79,9%                                                                                                               | 40,1% <= X <= 45,0%                                                                               |
| 50%                             | 60,0% <= X <= 69,9%                                                                                                               | 45,1% <= X <= 50,0%                                                                               |
| 0%                              | 0% menor a 59,9%                                                                                                                  | mayor al 50,1%                                                                                    |
| Fi                              | Indicador 1                                                                                                                       | Indicador 2                                                                                       |

**Tabla 1**

**Fórmula para calcular el valor a pagar de la factura mensual (factor de cumplimiento ponderado) =** suma ponderada del porcentaje de la factura a pagar por cada indicador.

$$\text{Factor de cumplimiento ponderado FCP} = P1 \cdot F1 + P2 \cdot F2$$

Dónde:

- P1 Ponderación del indicador 1
- F1 porcentaje a pagar de la factura mensual de acuerdo con el nivel obtenido por el indicador 1
- P2 Ponderación del indicador 2

- F2 porcentaje a pagar de la factura mensual de acuerdo con el nivel obtenido por el indicador 2

#### **NOTAS:**

- La ponderación de cada indicador se obtiene de la tabla contenida en el documento anexo **PARAMETRIZACIÓN ANS GESTIÓN TIC BIBLORED**. Los ANS están sujetos a cambios por parte de BibloRed, y serán debidamente socializados con el oferente.
- La medición de indicadores se efectuará mensualmente de acuerdo con los reportes del documento anexo **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED**.
- Cuando el Factor de Cumplimiento Ponderado sea inferior al 80%, durante tres meses consecutivos podrá darse la terminación unilateral del contrato.
- Cuando un mismo indicador a los que hace referencia la Tabla 1. presente un porcentaje de cumplimiento inferior al 80%, durante tres meses consecutivos podrá darse la terminación unilateral del contrato.
- **Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal a que haya lugar.**

Adicional al incumplimiento en los niveles de servicio se tendrá en cuenta para la aplicación de descuentos:

- Retrasos injustificados en la entrega de informes y documentación asociada al seguimiento de los casos y/o proyectos asignados.
- La no actualización o mal manejo de los inventarios de equipos de BibloRed.
- Ausencias injustificadas o incumplimiento en los horarios asignados por parte de los técnicos de soporte asignados a cada biblioteca.
- Retrasos en la asignación de personal a la mesa de ayuda de BibloRed, cuando alguno de sus integrantes se retire.
- La no entrega de dotación oportuna al personal de soporte para el desempeño de sus funciones.

BibloRed evaluará mes a mes los descuentos que se deben aplicar al OFERENTE adjudicatario, descontará e informará a dicho OFERENTE para efectos del trámite del pago.

El oferente deberá presentar los comprobantes de pago de los empleados asociados al proyecto de BibloRed. El oferente deberá tener en cuenta que el salario del personal requerido es determinado por BibloRed y no podrá ser modificado unilateralmente en ningún caso por el oferente durante la ejecución del contrato. La remuneración mínima para el personal está establecida de la siguiente manera:

- **Soporte en Sitio:** \$1'623.500, (7) técnicos (Incluido auxilio de transporte)

En caso de renovación de contrato, este debe incluir el aumento salarial del personal de acuerdo con el porcentaje establecido para el salario mínimo legal del siguiente año, el rodamiento entre bibliotecas corresponderá a \$109.000 mensuales, adicionalmente se define un bono del proyecto BibloRed por un valor de \$400.000 mensuales, estos deberán ser costeados por el proveedor del servicio.

**Procedimiento.** Se notificará al contratista la aplicación del descuento conforme al resultado del nivel de servicio obtenido por correo electrónico, el cual tendrá 2 días hábiles para presentar por escrito los descargos y/o argumentaciones que pretenda hacer valer, en caso de no recibir respuesta se aplicará respectivo descuento a la factura.

En el caso de darse respuesta, se evaluará por parte de la entidad dentro de los 2 siguientes días hábiles y, en caso de continuar el requerimiento se citará al contratista a reunión con el supervisor y el departamento de contratación para llegar a un acuerdo y/o imposición del descuento con su respectivas notificaciones y correspondiente afectación a la factura.

#### 1. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL OFERENTE HABILITANTE

El oferente interesado en presentar propuesta, deberá contar con una experiencia general de mínimo (24) MESES, contados desde la fecha de constitución de la sociedad y acreditar a través de máximo dos (2) certificaciones de experiencia relacionada con el objeto a contratar por un monto cuya sumatoria sea mínima de **OCHENTA MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$ 80.000.000)**

#### 9. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA PONDERABLE DEL OFERENTE

**CRITERIO 1:** El OFERENTE deberá anexar como requisito técnico mínimo a su OFERTA una (1) certificaciones de contratos de prestación de servicios de mesa de servicios con tiempo no inferior a un (1) año, que contenga como mínimo cinco (5) de los siguientes servicios: Mantenimiento de equipos de cómputo (preventivo y/o correctivo), soporte en software de automatización de oficinas, soporte a usuario final, soporte en tareas básicas de administración de red local, soporte básico en telefonía IP, soporte en audiovisuales, soporte de primer nivel en aplicativos financieros, soporte de segundo nivel en aplicativos, monitoreo de los componentes tecnológicos y call center.

| CRITERIO 1                                                          | PUNTAJE MÁXIMO | CANTIDAD                               | CRITERIO DE CALIFICACIÓN                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certificación de experiencia adicional a la mínima requerida</b> | <b>40</b>      | 1 certificación de experiencia         | Al Oferente que adicional a la experiencia mínima requerida aporten certificaciones de contratos de prestación de servicios de mesa de ayuda |
|                                                                     | <b>60</b>      | 2 certificaciones de experiencia       |                                                                                                                                              |
|                                                                     | <b>200</b>     | 3 certificaciones o más de experiencia |                                                                                                                                              |
| <b>Total:</b>                                                       | <b>300</b>     |                                        |                                                                                                                                              |

\*PUNTAJE MÁXIMO excluyentes entre sí

**CRITERIO 2:** Se otorgará 300 puntos a los proveedores que anexen certificados de partner que garanticen la adecuada manipulación de los elementos tecnológicos en cuanto a los mantenimientos y conocimientos. Ejemplo (IPV6, Microsoft, GLPI, redes, servidores, Fortinet, entre otros)

| CRITERIO 1              | PUNTAJE MÁXIMO | CANTIDAD                   | CRITERIO DE CALIFICACIÓN |
|-------------------------|----------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>Certificación de</b> | <b>40</b>      | 1 certificación de Partner | Al Oferente que aporten  |

|                                                    |            |                                  |                                                     |
|----------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>experiencia adicional a la mínima requerida</b> | <b>60</b>  | 2 certificación de Partner       | certificaciones de partners o aliados estratégicos. |
|                                                    | <b>200</b> | 3 o más certificación de Partner |                                                     |
| <b>Total:</b>                                      | <b>300</b> |                                  |                                                     |

**NOTA:** Tener en cuenta que los certificados de carácter ponderable, no son subsanables.

Las certificaciones de experiencia mínimas deben reunir los siguientes requisitos para ser tenidas en cuenta:

- a. Nombre o razón social del contratante
- b. Nombre o razón social del contratista
- c. Objeto del Contrato
- d. La certificación debe venir debidamente suscrita por la persona facultada para expedir dicho documento.
- e. Fecha de iniciación y de terminación del contrato o plazo del contrato (mínimo un (1) año)
- f. La calificación del servicio debe ser excelente, muy bueno o satisfactorio.
- g. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes. Si el OFERENTE es un consorcio o una unión temporal, se tendrán en cuenta los certificados aportados por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal.
- h. Para contratos Públicos deberá aportar el RUP y el Acta de terminación con recibo a satisfacción o calificación buena o cumple.
- i. PARA CONTRATOS PRIVADOS el oferente deberá aportar adicionalmente alguno de los documentos que se describen a continuación:

A. Certificación de facturación expedida con posterioridad a la fecha de terminación del contrato emitida por el revisor fiscal o contador público del Proponente que acredita la experiencia, según corresponda con la copia de la tarjeta profesional del contador público o revisor fiscal (según corresponda) y certificado de antecedentes disciplinarios vigente, expedido por la Junta Central de Contadores, o los documentos equivalentes que hagan sus veces en el país donde se expide el documento del profesional.

B. Copia de la declaración del impuesto a las ventas (IVA) del Proponente o alguno de sus integrantes, correspondiente al periodo de ejecución del contrato o impuesto de timbre del contrato.

Nota: La Entidad se reserva el derecho de verificar el portal RUES y constatar la información aportada.

Cuando el contrato que se pretende acreditar como experiencia haya sido ejecutado en Consorcio o Unión Temporal, el valor a considerar será el registrado en el RUP, o documento válido en caso de que el integrante no esté obligado a tener RUP, para la acreditación de experiencia, multiplicada por el porcentaje de participación que tuvo el integrante o los integrantes.

Para efectos de la acreditación de experiencia de contratos que hayan sido objeto de cesión antes de la ejecución del 50% de la ejecución total, se admitirán como experiencia para el cesionario y no se reconocerá experiencia alguna por ellos al cedente, en cuyo caso la experiencia que se contabilizará será la ejecutada por el cedente y el cesionario. En caso de que la cesión se haya producido después del cincuenta (50%) por ciento de ejecución del valor del contrato no se admitirá como experiencia ni para el cedente, ni para el cesionario.

- j. Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación bien sea individual o general. La experiencia será evaluada a partir de una asignación de puntaje mínimos y máximos acorde a la experiencia de certificación mínima y adicionales que el oferente aporte, las cuales quedarán establecidas en las invitaciones.
- k. Valor total del contrato, que debe ser igual o superior al establecido en la presente invitación.

## **10. PÓLIZAS.**

### **10.1 PÓLIZAS DE SERIEDAD DE LA OFERTA:**

Como anexo a la oferta, deberá presentar como garantía, una póliza de seriedad de la oferta con una suma asegurada igual al 20% del presupuesto para este contrato y una vigencia desde la presentación de la oferta y hasta el 31 de agosto de 2025.

### **10.2 PÓLIZAS GENERALES QUE SE REQUERIRÁN EN CASO DE CONTRATACIÓN:**

- a. Cumplimiento, por la suma asegurada del diez 10% del valor de contrato y una vigencia asegurada igual al término del contrato y 4 meses más.
- b. Calidad de los Bienes Suministrados: Equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.
- c. Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: equivalente al cinco por ciento (5%) del contrato y su vigencia durante el plazo del contrato y tres (3) años más.
- d. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Por un valor equivalente a 50 SMMLV, con vigencia por el plazo de ejecución del contrato, que contenga los siguientes subempleos como mínimo CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS, VEHÍCULOS PROPIOS Y NO PROPIOS, PATRONAL, CRUZADA, GASTOS. (Estos amparos no podrán estar sub limitados inferior al 20% del amparo básico y sus deducibles no podrán ser superiores al 10% mínimo 5 SMLMV. Adicionalmente la cobertura por evento para todos los amparos no podrá estar sublimitada por debajo del 50% de la cobertura por vigencia)

En caso de requerirse coberturas adicionales, se informará al oferente seleccionado.

Los beneficiarios deberán ser la UT BIBLORED T&G 2025 y los TERCEROS AFECTADOS, y los asegurados la UT BIBLORED T&G 2025 y el CONTRATISTA