

REQUERIMIENTOS TECNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED

SERVICIO MESA DE AYUDA

ÁREA GESTIÓN TIC



Gestión TIC

2025

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	Pág.
1. 4	
2. 5	
3. 6	
4. 8	
5. 10	

	Red Distrital de Bibliotecas Públicas BIBLORED - GESTIÓN TIC	VERSIÓN ACTUAL 27/02/2025
	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED	CÓDIGO: RTEC001

TABLA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ
1.0	11/06/21	Generación del documento	Cristian Martínez
1.1	27/05/22	Actualización documento	Catherine Bolaños
1.2	14/04/2023	Actualización documento	Cristian Martínez
1.3	17/06/2024	Actualización documento	Brayan Chitiva
1.4	27/02/2025	Actualización documento	Julian Andres Silva Rubio

MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	Original COPIAS O MODIFICACIONES A ESTÉ DOCUMENTO DEBEN SER SOLICITADAS AL GRUPO DE GESTIÓN TIC
Julian Andres Silva Rubio PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: 27/02/2025	Julian Andres Silva Rubio PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: 27/02/2025	Julian Andres Silva Rubio PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: 27/02/2025	

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED

OBJETIVO

Dar a conocer la información relacionada con el escalamiento de casos y cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos que aplican al outsourcing de mesa de ayuda

1. DEFINICIONES

Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS): Contrato en el que se estipulan de mutuo acuerdo los niveles de un servicio en función a calidad, tiempo, responsabilidad, etc.

Actividad Planificada: Muestra a detalle todos los cambios aprobados para su implementación con sus respectivas fechas. (Ej. Actualizaciones, mantenimientos, etc.).

Ambiente: Recopilación de hardware, software, redes de comunicación y procedimientos que trabajan de forma conjunta para proveer el servicio prestado.

Administración de la Disponibilidad: Una vez realizado el acuerdo (Actividad Planificada), la Mesa de Ayuda deberá comunicar a los colaboradores interesados cuando no se podrá disponer de los servicios que estén relacionados con los cambios planeados, a través de los medios más efectivos dentro de la organización (Correo Institucional, Contacto Telefónico).

Cambio: Modificación adicional aprobada sobre la línea base (hardware, software, red, aplicación, sistema, o documentación).

Cambios Normales: Se refiere a las solicitudes cotidianas que no implican una afectación significativa en la prestación del servicio.

Cambios Urgentes: Son solicitudes de cambio, que por su naturaleza pueden provenir de un incidente o problema de alto impacto y que afecte gravemente los niveles de servicio.

Cierre del Servicio: Acción que se efectúa, cuando un usuario está satisfecho por la resolución del incidente o del requerimiento que solicitó.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Infraestructura de TI: La suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

ITIL: Librería de Infraestructura de Tecnologías de la Información, es un conjunto de buenas prácticas para la Gestión de los Servicios de TI, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las operaciones relacionadas con las mismas.

Mesa de Servicios/Centro de Soporte Tecnológico BIBLORED (CST): Se constituye en el punto único de recepción de solicitudes de TI entre los usuarios y el Área de Sistemas y Tecnología.

Prioridad: Secuencia con la que un problema o incidente se resuelve, basado en impacto y urgencia.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Proceso: Serie de acciones, actividades, cambios, etc., interconectadas con el fin de satisfacer o conseguir un objetivo.

Requerimiento de Servicios: Cada servicio que no sea una falla provista por la infraestructura de TI.

Soporte Remoto: Incidente o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un integrante del staff de soporte. Note: Esta modalidad minimiza el tiempo de falla, por lo que ayuda a minimizar el costo efectivo de falla.

Tiempo de Caída: Periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.

Seguimiento de Casos: Procedimiento para asegurar que todas las solicitudes registradas en la herramienta GLPI sean atendidas por parte del Área de Sistemas y Tecnología. Incluyendo el análisis, toma de decisiones, sujeción, aprobación, implementación y post-implementación del cambio. **(Control de Cambio).**

Usuario: Persona, interna o externa, que realiza las solicitudes de servicio a través de la Mesa de Ayuda.

2. ESCALAMIENTO DE CASOS A TERCER NIVEL

- Una vez se tenga registrada la información inicial del usuario se procederá a la creación del caso en la herramienta de gestión de mesa de servicios GLPI.
- Si los casos reportados por los usuarios no se les ha podido dar algún tipo de solución de primer o segundo nivel y tienen que ver con alguno de los ítems relacionados a continuación, se deberá realizar el escalamiento correspondiente de acuerdo con el profesional encargado:
 - **Sistema Bibliográfico:** Si son errores del sistema que no se puedan solucionar telefónicamente o de forma remota (permisos de acceso, creación de usuarios, etc.), se reportan al **Profesional Senior Sistema bibliográfico.**
 - **Internet y/o redes:** Si el problema es general, a nivel de caídas de servicios y se han descartado problemas al interior de la LAN, se reporta al **Profesional Senior Redes y seguridad.** En caso de corresponder a cableado estructurado como tal, se reporta al **Técnico de redes** y al **Profesional Senior de infraestructura.**
 - **Configuraciones de red e infraestructura crítica:** Si el problema es de dispositivos de red (router, switch, etc.), configuración de Vlans, generación de puntos de red, configuración de servidores, restricciones de páginas web, se reportan al **Profesional Senior Redes y Seguridad.**
 - **Sistemas de Información:** Si los casos reportados tienen que ver con modificaciones específicas (añadir funcionalidades, eliminar y/o agregar

campos de formularios) a aplicaciones desarrolladas por el Área de Gestión TIC (espacios, afiliación en línea, agenda, etc.) Se reportan al **Profesional Senior Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollo**, y al **Técnico de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollo**.

- **Correo Institucional:** Si los casos reportados están relacionados con el correo institucional (fallo de acceso, permisos, creación / modificación / desactivación) se reportan al **Profesional Senior Infraestructura** y al **Técnico de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollo**.
- **Portal Web:** Si los casos reportados tienen que ver con los servicios del portal y la agenda de BibloRed, se reportan al **Profesional Senior Webmaster**. Algunos casos no corresponderá al área pues la página en cuanto a su contenido corresponde al área de Divulgación, por lo cual los requerimientos deberán ser remitidos, sin ingreso a la herramienta GLPI.
- **Procesos y Prestación del Servicio:** Si los casos reportados tienen que ver con soporte técnico, que incluya proveedores, actualizaciones de software, cambios de partes, inventarios, mantenimientos preventivos, garantías, etc., estos deberán reportarse al **Profesional senior de Procesos**.
- **Alfresco:** Silos casos reportados están relacionados con el sistema de gestión documental (fallo de acceso, permisos, creación / modificación / desactivación) se reportan al **Profesional senior de procesos**

3. PERFIL Y FUNCIONES TÉCNICO MESA DE SERVICIOS

- **PERFIL CALL DISPATCHER**

Un call dispatcher de la mesa de servicios debe recibir las solicitudes de los usuarios, analizarlas, completar toda la información necesaria para poder clasificarla y dar una respuesta inmediata en caso de contar con lo requerido para hacerlo o escalar a quien corresponda y que éste, cuente con toda la información, para gestionarla de la manera más eficiente y rápida

- Identificar y diagnosticar problemas.
- Procesar las solicitudes a través de la plataforma de gestión
- Recibe y gestiona las solicitudes de servicio, siguiendo los procedimientos acordados
- Mantener actualizado el Inventario de Activos de tecnología de BibloRed
- Proporcionar soporte remoto sobre sistemas Operativos Windows, Linux y MAC
- Asignar los activos a los funcionarios y registrar en la herramienta GLPI
- Estar en capacidad de ejecutar y seguir los procedimientos indicados por el Supervisor del proyecto por parte de BibloRed
- Realizar visitas técnicas programadas en los diferentes espacios de la Red

- Las demás funciones y obligaciones que se desprenden del cuidado y diligencia propios del cargo

- **PERFIL SOPORTE EN SITIO**

- Técnico o Tecnólogo en sistemas, electrónica o afines, con experiencia mínima de 1 año.
- Capacitación certificada en mantenimiento de sistemas operativos Windows, Office, Outlook y herramientas ofimáticas y atención al cliente.
- Conocimientos básicos acerca de la metodología ITIL y su aplicación.
- Capacidad de brindar soporte a impresoras.
- Excelente disposición de servicio al cliente.
- Capacidad para aprender y desempeñar nuevos procedimientos.
- Mínimo un año de experiencia certificada en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.
- Experiencia en manejo de inventarios.
- Facilidad para la organización de actividades, documentación y seguimiento de activos de cómputo.
- Al menos (1) una de las personas que conformen el equipo de mesa de ayuda debe contar con experiencia en manejo correctivo y preventivo de impresoras, o en su defecto el Oferente debe garantizar el soporte especializado a estos dispositivos por medio de su personal sin que represente gastos adicionales.

Antes de iniciar la prestación efectiva del servicio contratado, el contratista deberá presentar a BiblioRed para su aprobación, las hojas de vida, las certificaciones de experiencia y de nivel educativo respectivas del personal que hará parte de la ejecución del contrato.

- **FUNCIONES**

- Mantener actualizado el Inventario de Activos de tecnología de BiblioRed
- Supervisar el traslado de activos y legalizar esta información al área respectiva, manteniendo en conocimiento al gerente del contrato.
- Proporcionar soporte sobre sistemas Operativos Windows, Linux y MAC
- Soporte en aplicativos propietarios de BiblioRed
- Instalación de Máquinas siguiendo el Check List proporcionado por BiblioRed
- Soporte Técnico en programas Microsoft, como Power Point, Excel, Word.
- Seguir las pautas estipuladas para el desarrollo de actividades con proveedores en las instalaciones de BiblioRed

- Asignar los activos a los funcionarios y registrar en la herramienta GLPI
- Seguimiento y cierre de requerimientos e incidencias asignados.
- Alimentar y mantener actualizada la Base de Conocimiento según la herramienta definida.
- Investigar la base de datos histórica de problemas registrados en la herramienta para resolver el inconveniente en el sitio cuando sea necesario.
- Estar en capacidad de ejecutar y seguir los procedimientos indicados por el Supervisor del proyecto por parte de BibloRed
- Realizar visitas técnicas programadas en los diferentes espacios de la Red
- Realizar documentos que relacionan procedimientos y configuraciones específicas que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza de su cargo
- Todas las funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza de su cargo.
- Las demás funciones y obligaciones que se desprenden del cuidado y diligencia propios del cargo

4. GENERALIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

- EL Oferente deberá asignar exclusivamente para el servicio siete (7) técnicos de soporte que cumplan con el perfil estipulado en el presente documento.
- El Oferente deberá **asignar un Coordinador de Servicios de IT**, quien será corresponsable de la entrega del servicio de Mesa de servicios a BibloRed, sin que esto represente costos adicionales para BibloRed.
- El Oferente deberá coordinar, en conjunto con el área de Gestión TIC de BibloRed las vacaciones, licencias y permisos del personal asignado al contrato sin que ello ocasione el incumplimiento de los niveles de servicio pactados o de las condiciones señaladas en los presentes pliegos. Estos procesos deberán informarse a BibloRed con anterioridad para determinar los reemplazos correspondientes.
- El Oferente deberá reemplazar el personal que BibloRed considere que no está cumpliendo a satisfacción con las políticas, procedimientos y mecanismos de seguridad y en general con la calidad del servicio pactados en el presente contrato. Estos cambios deberán efectuarse como máximo 5 días después de la solicitud de reemplazo, deberá igualmente presentar a BibloRed para su aprobación, las hojas de vida, las certificaciones de experiencia y de nivel educativo respectivas del personal que hará parte de la ejecución del contrato.
- El Oferente se compromete a mantener actualizado el personal asignado al contrato, en las últimas versiones de hardware, software y metodologías utilizadas (ITIL, Servicio al cliente, etc.), que sean objeto de soporte y mantenimiento, asumiendo los costos derivados de las capacitaciones. De

preferencia al menos el coordinador de la mesa debe contar con la certificación de ITIL Fundamentos.

- El Oferente se compromete a asumir los costos de desplazamientos entre bibliotecas con la finalidad de cumplir con la prestación del servicio, sin que dichos costos afecten el salario asignado a cada miembro de la mesa de ayuda, de acuerdo al bono de rodamiento especificado en el **ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED**.
- El Oferente se compromete a presentar el plan de capacitación para cada miembro de la mesa de servicios el primer mes de inicio de la contratación.
- El Oferente elegido deberá entregar a BibloRed la documentación de cada uno de los procesos que adopte en la prestación del servicio contratado, considerando las siguientes partes en el documento:
 - Objetivos del proceso.
 - Alcance del proceso.
 - Descripción del flujo del proceso.
 - Roles y participantes.
 - Indicadores que se van a obtener y que se entregarán a BibloRed.
- La base de datos de solicitudes y de conocimiento empleada durante el soporte será de propiedad exclusiva de BibloRed y de utilización exclusiva de este con el Oferente. Esta información tendrá tratamiento de confidencialidad.
- Entregar al personal asignado a BibloRed la dotación y distintivos necesarios para su identificación, mismos que deberán portar dentro de las instalaciones de BibloRed durante la permanencia del contrato.
- Proporcionar un trato respetuoso y formal a los usuarios de BibloRed acatando fielmente los procedimientos que se establecen para la prestación del servicio.
- Tomar acciones proactivas, preventivas, y correctivas necesarias para garantizar la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes presentados, niveles de servicio establecidos y encuestas de satisfacción que se generan mensualmente.
- Cumplir a cabalidad, con todas y cada una de las políticas, normas y procedimientos fijados por BibloRed, para el desarrollo de las funciones.
- Administrar todos los bienes que le sean entregados bajo su custodia y devolverlos en buen estado, funcionando y con las mismas características a BibloRed, a la terminación de la ejecución del contrato.
- Registrar el ingreso y salida de equipos entre áreas de BibloRed y entre BibloRed y los proveedores con quienes se tenga relación, de acuerdo con los procedimientos establecidos
- Cerrar todos los casos pendientes a la terminación del contrato y entregar a satisfacción de BibloRed cada uno de ellos.
- El Oferente deberá asignar al personal de la Mesa de ayuda toda la dotación y herramientas de trabajo para la ejecución de las actividades establecidas en el servicio contratado. La entrega no oportuna de esta representará los descuentos correspondientes de acuerdo al **ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED**.

5. FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS	Tiempo máximo de Solución
I	SERVICIOS	
1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Incluye: • Diagnóstico y solución de fallas de Hardware. • Adicionalmente, pueden estar cubiertos hasta un 10% más del número de equipos inicialmente relacionados. • Realizar un (1) mantenimiento preventivo dentro del periodo a contratar de los equipos tecnológicos en general de los diferentes elementos activos y pasivos que las componen. Una vez finalice la actividad se debe hacer entrega de los formatos de mantenimiento (PC, AIO -junto a sus periféricos-, PORTÁTILES, IMPRESORAS Y SCANNER, etc.) y las actas de entrega de mantenimiento por Biblioteca, de acuerdo con los formatos establecidos por BiblioRed. • Los equipos portátiles en garantía se incluyen dentro del mantenimiento preventivo. • Para el caso de los equipos que presenten fallas y no puedan ser puestos en funcionamiento, o implique un mayor costo que la adquisición de otro equipo, se darán de baja mediante la aprobación de la Líder de Gestión TIC de BiblioRed y bajo los parámetros y formatos establecidos para tal fin. • En caso de generarse daño a una parte o dispositivo en la realización de los mantenimientos (preventivo/correctivo) se deberá reponer la parte por una de iguales o mejores características por parte del prestador del servicio. No Incluye: • Mantenimiento correctivo de hardware en los equipos que se encuentren en garantía. • Reemplazo de consumibles (Toners, Cintas, Cartuchos, papel, CDs, etc.)	Cuatro (4) horas semanales (para Mantenimiento correctivo) Un (1) Mantenimiento preventivo semestral
2	SOPORTE EN SOFTWARE BASE Y AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS Incluye: • Configuración y soporte en Sistemas Operativos Microsoft Windows 7/8/10/11 y algunas distribuciones de Linux para estaciones de trabajo. • Configuración y soporte de Microsoft Office 2013/2016 (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook) y LibreOffice • Instalación, configuración y soporte de Antivirus No incluye: • Elaboración de documentos o presentaciones para usuarios finales.	4 horas
	SOPORTE SERVICIOS DE RED	1 hora

3	Incluye: • Configuración de usuarios de red • Matrícula de equipos en el dominio • Soporte y asesoría a usuarios de correo electrónico, creación, backup y migración de cuentas cuando así se requiera, de acuerdo con la documentación y políticas establecidas por BibloRed. • Administración de colas de impresión • Configuración de recursos compartidos para estaciones de usuario. No incluye: • La administración del correo electrónico de cada usuario. • La impresión de documentos.	
4	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS EN ESTACIÓN DE TRABAJO Incluye: • Instalación de software y controladores básicos (Herramientas de Oficina, Navegadores de Internet, parches, etc.) • Conexión a la red local de datos • Configuración de interfaces de red • Configuración de correo electrónico en el cliente (Outlook)- Si se requiere. • Configuración de Intranet / Internet según el perfil de usuario y de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas por el Área de Gestión TIC. • Configuración de Antivirus • Configuración de acceso a impresoras en red • Configuración de políticas de acceso a servidores y en general de uso de equipos según el perfil de usuario y de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas por el Área de Gestión TIC. No incluye: • Diligenciamiento de formatos de usuario para la solicitud del servicio si se requiere.	2 horas
5	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE APLICATIVO Incluye: • Instalación, configuración y soporte de software aplicativo de propiedad de BibloRed en los computadores de los usuarios, de acuerdo con los procedimientos y manuales establecidos por la entidad. • Soporte básico en la configuración, acceso y utilización de software libre avalado por el Área de Gestión TIC. No Incluye: • Instalación y configuración de software aplicativo no licenciado o libre que no sea de uso oficial en BibloRed. • Instalación y configuración de software aplicativo en servidores de red.	4 horas
6	SOPORTE EN LOS APLICATIVOS BIBLORED	1 hora

	Incluye: • Soporte básico en la configuración, acceso y utilización del software aplicativo de propiedad de BibloRed • Soporte básico en la configuración, acceso y utilización de software libre avalado por el Área de Gestión TIC de BibloRed. No Incluye: • Soporte básico en la configuración de software no licenciado o que no sea de uso oficial en BibloRed	
7	REINSTALACION DE SOFTWARE Incluye: • Asesoría y verificación de realización de la copia de seguridad de información del usuario generada por el mismo. • Formateo de discos duros • Reinstalación y o actualización de sistema operativo • Reinstalación de software base y de automatización de oficinas (Microsoft Office, Antivirus, Outlook) • Configuración de servicios básicos de red (correo electrónico, Internet, intranet, antivirus, acceso a impresoras y servidores según perfil del usuario) • Restauración de la información del usuario • Reinstalación y configuración de software aplicativo. No incluye: • Instalación de software no licenciado o de uso no oficial por BibloRed.	5 horas
8	SOPORTE LOGÍSTICO A PRESENTACIONES Y/O EVENTOS Incluye: • Desplazamiento de computadores y equipos al lugar de la presentación. • Desplazamiento del recurso humano y de los equipos cuando las presentaciones se efectúen en lugares distintos a BibloRed, eventos avalados por el Área de Gestión TIC entre otros. • Instalación, configuración y adecuación de los computadores y equipos según requerimiento del usuario. • Recibir y revisar el estado de los equipos luego de las presentaciones. • Servicio sujeto a disponibilidad de equipos y manejo de prioridades No incluye: • Elaboración de presentaciones para usuario final.	Usuarios VIP 20 Minutos
9	SOPORTE ESCALAMIENTO Incluye: • Escalamiento de solicitudes de soporte no cubiertos por el contrato del servicio de mesa de ayuda. • Realizar pruebas para escalamiento a ETB o CLARO según corresponda, de los enlaces de Internet y Sistema Bibliográfico de las Bibliotecas de acuerdo con las políticas	1 hora

	establecidas por la entidad, con el respectivo conocimiento y autorización de los profesionales encargados. • Seguimiento a las solicitudes técnicas escaladas con los diferentes proveedores. • Información permanente al Profesional a cargo de la mesa de ayuda por parte de BibloRed sobre el estado de las solicitudes técnicas escaladas. No Incluye: • Seguimiento a solicitudes no técnicas.	
10	GESTIONAR REQUERIMIENTOS DE GARANTÍAS DE EQUIPOS INCLUIDOS EN EL DOCUMENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA OUTSOURCING MESA AYUDA BIBLORED (Y DE LOS EQUIPOS QUE SE ADQUIERAN DURANTE LA DURACION DEL CONTRATO) Incluye: • Comunicación y solicitud del requerimiento al Profesional Procesos de BibloRed quien gestionará la solicitud a la empresa con la cual se tiene la garantía de equipos. • Realizar las pruebas requeridas por la empresa con la cual se tiene la garantía del equipo. • Seguimiento permanente a las garantías. • Verificación de que el servicio de garantía fue realizado a satisfacción de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por el proveedor. • Información al Profesional Senior Procesos de BibloRed sobre el estado de las garantías, con la documentación respectiva de la realización de esta por parte del proveedor (Onsites, formatos de cambios de garantía debidamente firmadas por proveedor, personal de outsourcing y responsable de biblioteca). No incluye: • Reparación o cambio de partes en un equipo que tiene vigente la garantía.	3 horas
11	MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO DE EQUIPOS OBJETO DEL CONTRATO Incluye: • Mantener actualizado el inventario de equipos objeto del contrato, el software licenciado e instalado en dichos equipos, de acuerdo con los formatos establecidos por el Área de Gestión TIC y dentro de la herramienta GLPI. • Mantener actualizado y por equipo, en formato electrónico - GLPI, la hoja de vida de los equipos, historia técnica, relacionando su configuración, modificaciones, fechas de actualización, visitas preventivas y correctivas, garantías efectuadas y sustitución de partes. • Mantener actualizada la herramienta de inventario-Módulo GLPI- de equipos objeto del contrato, el software licenciado e instalado en dichos equipos, de acuerdo con los formatos establecidos por el Área de Gestión TIC	Informe de inventario mensual

	• Informar de manera inmediata al Profesional Senior Procesos de acuerdo con las políticas y a los formatos definidos el Área de Gestión TIC cualquier cambio que afecte los inventarios. No incluye • Mantenimiento del inventario de otros equipos no incluidos en el objeto del contrato	
12	SOPORTE DE PRIMER NIVEL Incluye: • Ejecutar las labores de recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento, control y cierre sobre las solicitudes recibidas. • El servicio se prestará desde las instalaciones de BiblioRed. • La cobertura del servicio se dará a todos los colaboradores de BiblioRed, incluyendo bibliotecas locales, barrio y escolares. • Se recibirán solicitudes por teléfono, herramienta de gestión GLPI, correo electrónico y chat insticional. • Registrar y generar las estadísticas correspondientes de las solicitudes recibidas a través del CST.	10 minutos vía telefónica 20 minutos control remoto
13	SOPORTE FUNCIONAL DE SEGUNDO NIVEL Incluye: • Recibir, atender y orientar los requerimientos de los usuarios, canalizados a través del soporte de primer nivel, incluyendo algunas funcionalidades del Aplicativo Sistema Bibliográfico y Herramientas propias de acuerdo con los procedimientos definidos por los profesionales administradores de los mismos. • Es de carácter obligatorio llevar el registro, control, seguimiento de la solución de las solicitudes recibidas y atendidas, generando la documentación correspondiente (manuales, informes, etc.) de acuerdo con los formatos definidos por el Área de Gestión TIC, y mantener actualizada permanentemente la base de conocimiento, teniendo en cuenta las buenas prácticas de TI. • Mantenerse actualizado acerca de los cambios de funcionalidad incorporados al sistema y dar apoyo en el proceso de divulgación y capacitación de estos. De igual forma reportar permanentemente al profesional encargado los errores de funcionamiento que se puedan presentar. • Hacer las gestiones del caso en conjunto con el profesional encargado para dar solución a las solicitudes del usuario.	
14	SOPORTE TECNICO DE SEGUNDO NIVEL Incluye: • Ejecutar las labores de solución, escalamiento, acompañamiento, documentación, seguimiento y control sobre las solicitudes recibidas relacionadas con las condiciones técnicas que se deben tener para que la plataforma tecnológica de BiblioRed esté operativa y disponible. • Análisis, investigación, interpretación y solución de los problemas específicos que se detecten a nivel de plataforma.	

	• Contacto directo con los grupos de administración de la plataforma tecnológica de BibloRed para redactar y generar la base de conocimiento de los problemas detectados. • El soporte en sitio de bibliotecas locales y de barrio, se efectuará cuando no puede establecerse claramente el origen del problema, se requiere complementar o verificar alguna información y/o no puede resolverse bien sea, por vía telefónica o remota, en caso de ser necesario. Cumpliendo con los tiempos de respuesta y cronogramas establecidos. • Verificación de funcionalidad por solicitud de colaboradores relacionado a elementos audiovisuales en primera instancia, con escalamiento para el técnico de redes.	
15	SOPORTE EN SEGUIMIENTO Se deberán monitorear los componentes tecnológicos que indique BibloRed Incluye: • Operación de las herramientas de seguimiento implementadas para la ejecución del contrato. • Registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control sobre los diferentes incidentes presentados. • Escalamiento de incidentes a terceros y seguimiento de estos, de acuerdo con los lineamientos del área de Gestión TIC. • Generación de estadísticas periódicas sobre los diferentes tipos de incidentes presentados. • Desplazamiento para atención de soporte al sitio donde ocurre el problema de acuerdo con la necesidad No incluye: • Configuración, instalación, administración de servidores como de bases de datos, elementos y dispositivos de comunicaciones.	8 horas
16	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO PRESTADO El oferente entregará a BibloRed reportes estadísticos mensuales, los cuales contendrán información relativa al servicio tales como: 1. <i>Estadísticas de los servicios mensuales</i> • Cuadro histórico con: a) Servicios Cerrados a Tiempo b) Servicios Cerrados Fuera de Tiempo c) Servicios Atendidos Fuera de Tiempo Justificados d) Total, Servicios Prestados durante el mes indicando el número del servicio inicial y final. • Cuadro de servicios por Bibliotecas Mayores, locales, barrio, escolares, bibloestaciones y espacios no convencionales. • Cuadro por categorización de servicio según la parametrización de la herramienta de Mesa de Ayuda. a) Servicios Cerrados a Tiempo por categorías b) Servicios Cerrados Fuera de Tiempo por categorías	1 vez al mes (4 primeros días de cada mes)

	c) Servicios Atendidos Fuera de Tiempo justificados por categorías d) Total, servicios • Cuadro por estado de los casos a) Servicios Abiertos b) Servicios Cerrados c) Servicios Pendiente por usuario d) Servicios Escalados e) Servicios Cancelados por el Administrador • Cuadro de Servicios escalados especificando a quien o a que grupos se escalaron. 2. <i>Análisis de Cifras Presentadas</i> • Razones principales de incumplimiento de niveles de servicios • Problemas presentados en la ejecución del contrato • Justificación de servicios que no fueron atendidos a tiempo pero que tienen razones suficientes para que no sean descontados de la factura mensual. 3. <i>Informe del software instalado durante el mes</i>, adicional al software básico de una estación de trabajo para BibloRed y reporte del software desinstalado por permisos, o por licencia de uso. 4. <i>Informe de cambio de partes realizadas</i> en los equipos cubiertos en el contrato, anexando formatos totalmente diligenciados y firmados. • Cantidad de llamadas y de casos resueltos en forma directa por la mesa de ayuda. • Tiempo promedio de respuesta y solución. • Registros de llamadas telefónicas, llamadas atendidas y no atendidas, tiempos de atención, abandonos. • Problemas resueltos por plataforma tecnológica y área de solución. • Comportamiento de llamadas operativas y técnicas. • Comportamiento de llamadas por criticidad. • Comportamiento de llamadas por aplicativos (Sistema Bibliográfico, Estadísticas) otro si los hay. • Comportamiento de llamadas por software general. • Análisis mensual de gestión de solicitudes de soporte y tendencias, así como sugerencias y/o propuestas para mejorar la prestación del servicio. • Medición del cumplimiento de los niveles de servicio. • Informe de gestión de acuerdo con contenidos establecidos con BibloRed. • Análisis General de las cifras presentadas y recomendaciones a BibloRed sobre hallazgos encontrados o situaciones atípicas que afecten el normal desempeño de los equipos cubiertos por el contrato. • Informe de inconsistencias en configuración de dispositivos.	
--	---	--

	● Informe de hallazgos encontrados sobre violación de esquemas de seguridad en los equipos objeto del contrato. ● Cantidad de incidentes y tipificación de incidentes. ● Tiempo total y promedios de disponibilidad del sistema. ● El oferente deberá establecer los procedimientos y utilizar las herramientas necesarias para la elaboración y presentación de los reportes.	
	5. <i>Resumen semanal</i> por parte del CST de la mesa de servicios, de los casos ingresados a la herramienta GLPI con autor, estado y asignado. Este resumen debe ser enviado los jueves.	