

FICHA TÉCNICA

SUBASTA INVERSA No. 005 DE 2014

CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

OUTSOURCING MESA DE AYUDA

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Actualización permanente del inventario del parque microinformático, incluyendo equipos de escritorio (PC'S), impresoras, escáneres, dispositivos móviles, telefonía IP, y UPS a nivel nacional.
- Contar con el servicio de mesa de ayuda en donde se centralizan todos los casos de soporte técnico requeridos por los usuarios del sistema y los reportes correspondientes.
- Para cada caso de soporte es de obligatorio cumplimiento llevar registro de los siguientes datos: Funcionario, Fecha y hora del incidente, diagnostico, niveles de escalamiento gestionados, estado, fecha y hora de cierre, otros que se pueda requerir por el ICETEX.
- Soporte técnico presencial en las 27 oficinas de ICETEX a nivel nacional descritas en el Anexo de "ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA".
- En Bogotá el soporte es en horario de 8:00 am hasta las 6:00 pm, y en las demás oficinas por demanda de servicios y dentro de los ANS pactados según el Anexo "ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA".



- El CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte técnico de primer nivel sobre la infraestructura de red LAN de ICETEX.
- El CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte preventivo y/o correctivo de las UPS a nivel nacional de acuerdo con el Anexo No. 8 “**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**”. Para esto debe presentar mensualmente los informes de actividad por separado para UPS.
- Soporte a equipos MAC. (El soporte puede o no estar dentro de las instalaciones del ICETEX).
- Elaboración de manuales de instalación y procesos los cuales deben ser incluidos dentro de la herramienta ASDK para alimentar la base de conocimiento y errores frecuentes.
- Elaboración de Inventarios.
- Soporte primer nivel infraestructura LAN.
- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo.
- Soporte preventivo y correctivo del aire acondicionado del centro de cómputo (tercer piso) y del cuarto técnico de UPS (sótano) del edificio de ICETEX Dirección General.
- Gestión sobre las solicitudes de repuestos, por medio de la bolsa.

