

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

2026

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

 BIBLORED Red Distrital de Bibliotecas Públicas SECRETARÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE	Red Distrital de Bibliotecas Públicas BIBLORED - GESTIÓN TIC	VERSIÓN ACTUAL 22/06/2024
	ANEXO TÉCNICO OUTSOURCING BIBLORED – MESA DE AYUDA	CÓDIGO: TROU002

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	02/07/2025	Actualización documento	Juan C. Sandoval
2.5	08/07/2026	Actualización documento	Germán Joya C.

MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	Original COPIAS O MODIFICACIONES A ESTE DOCUMENTO DEBEN SER SOLICITADAS AL GRUPO DE GESTIÓN TIC
Germán Joya Cepeda PROF. SENIOR GESTION TIC Fecha: 02/07/2025 Modificación:	Jonhatan Jose Rivadeneira Pacheco PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: Pendiente	Jonhatan Jose Rivadeneira Pacheco PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: Pendiente	

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, el cual tiene una duración a partir del 01 de julio hasta el 14 de diciembre de 2026. 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	22	Cárcel Buen Pastor
		Cárcel Modelo
		Fontibón
		La Participación
		El Parque
		Las Ferias
		CEFE Chapinero - 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
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
TOTAL	50	

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 tanto con estaciones de trabajo fijas como portátiles.
 - **Equipos sin garantía:** Equipos que ya no cuentan con garantía de fabricante, 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, pero el cambio de partes y/o componentes deberá ser realizado por el proveedor 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). El operador actual es 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, tanto para las actividades operativas de la entidad como las necesidades de comunicación de los usuarios públicos. El servicio se brinda tanto desde equipos cableados en las bibliotecas, como 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) 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**, por medio del 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 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 7:00 pm.
 - Domingos: 10:00 am a 5:00 pm (Remoto)
- **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 7:00 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 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
1. EL COMPUTADOR NO ARRANCA			
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		
2. EL COMPUTADOR PRESENTA BAJO RENDIMIENTO			
En aplicaciones		X	
En Internet			X
3. OUTLOOK (INCIDENCIA ENVÍO Y RECEPCIÓN)			

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		
4. APLICACIONES			
Office (error al cargar aplicaciones)	X		
Aplicaciones no críticas			X
Sistema Bibliográfico	X		
5. IMPRESORAS			
Bloqueo de archivos		X	
Reconfigurada impresora	X		
Incidencia en la conexión		X	
No esta predeterminada			X
Atasco de papel			X
Impresoras Datacard			
Atasco o ruptura de cinta	X		
Bloqueo de impresora	X		
Daño en cabezales de impresión	X		
6. ERRORES DE MEMORIA VIRTUAL			
Disco C con poco espacio	X		
7. INTERNET			
Por desconexión de patch cord			X
Incidencias enlace	X		
Daño enlace ETB, CLARO	X		
Fallo conexión inalámbrica		X	
8. ATAQUES DE VIRUS			
Por virus en USB's	X		
Ataques a Archivos o S.O.	X		
9. HARDWARE			
Daño en monitores Salas Publicas	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
10. SISTEMA BIBLIOGRÁFICO			
Incidencia autenticación (el servidor cerro la conexión)		X	
Caída del sistema	X		
Caída de Catalogo	X		
Bloqueo de Usuario	X		
11. APOYO A EVENTOS			
Traslado de maquinas		X	
Configuración de equipos			X

Instalación de puntos de red			X
12. ARCHIVOS Y CARPETAS			
Compartir Carpetas o archivos en red		X	
Pérdidas de información	X		

• **Equipos de servicio público:**

CAUSA	CRITICIDAD		
	A	M	B
1. EL COMPUTADOR NO INICIA			
▪ 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	
2. EL COMPUTADOR PRESENTA BAJO RENDIMIENTO			
▪ En aplicaciones			X
▪ En Internet		X	
3. APLICACIONES			
▪ Office (error al cargar aplicaciones)		X	
▪ Aplicaciones no críticas			X
4. ERRORES DE MEMORIA VIRTUAL			
▪ Disco C con poco espacio		X	
5. INTERNET			
▪ Por desconexión de patch cord		X	
▪ Por fallo en la tarjeta de red		X	
▪ Daño enlace ETB	X		
6. ATAQUES DE VIRUS			
▪ Por virus en USB's		X	
▪ Ataques a archivos o S.O.		X	
7. HARDWARE			
▪ 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 BiblioRed, 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.
- Los técnicos de la Mesa de Servicio (CST) serán responsables de mantener actualizado el inventario de la herramienta GLPI, registrando de forma inmediata cualquier cambio que afecte los activos tecnológicos administrados en las diferentes bibliotecas. Esto incluye, entre otros, la incorporación, retiro, reemplazo, reubicación, mantenimiento o actualización de equipos y demás elementos tecnológicos, con el fin de asegurar la exactitud y consistencia de la información registrada en la plataforma.

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
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA BIBLORED	Soporte en general de la infraestructura tecnológica de BibloRed	Cualquier soporte efectuado por los profesionales de Gestión TIC, ni terceros
OPERADORES	● Soporte de la infraestructura tecnológica propiedad de BibloRed ● Servicios de conectividad básica (Acceso a Internet) ● Servicios de autenticación de BibloRed (cuentas de equipo y correos electrónicos administrados por BibloRed).	Cualquier soporte a servicios y/o dispositivos tecnológicos que no sean administrados por BibloRed. El soporte tecnológico distinto a la infraestructura tecnológica de BibloRed será asumido por los operadores.
SCRD	● Soporte de la infraestructura tecnológica propiedad de BibloRed	Cualquier soporte a servicios y/o dispositivos tecnológicos que no sean

	• Servicios de conectividad básica (Acceso a Internet) • Servicios de autenticación de BibloRed (cuentas de equipo) • Servicio de telefonía IP de BibloRed	administrados por BibloRed. El soporte tecnológico distinto a la infraestructura tecnológica de BibloRed será asumido por la SCRD.
--	--	--

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. **Descuentos:** 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 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 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 del personal está establecida de la siguiente manera:

- **Soporte en Sitio:** \$1'750.000, (7) técnicos

En caso de renovación contractual, el contratista deberá garantizar el incremento salarial del personal conforme al porcentaje fijado para el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) del año correspondiente. Así mismo, se deberá reconocer un valor mensual de **\$509.000** por concepto de rodamiento, parqueadero y pasajes para las visitas a las bibloestaciones. Este monto se pagará de manera conjunta con el honorario o salario base establecido en el contrato.

9. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El OFERENTE deberá anexar como requisito técnico mínimo a su OFERTA, dos (2) certificaciones de contratos de prestación de servicios de mesa de servicios con

tiempo no inferior a tres (3) años, 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 y monitoreo de los componentes tecnológicos. 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. Calificación del servicio debe ser excelente, muy bueno o satisfactoria.
- 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. 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.
- i. Valor total del contrato, que debe ser igual o superior al establecido en la presente invitación.

Para evaluar las certificaciones que acrediten la experiencia mínima requerida, se verificará el cumplimiento de la información solicitada de las dos (2) primeras certificaciones aportadas por el OFERENTE, si estas certificaciones no cumplen con la totalidad de la información requerida se evaluarán las certificaciones adicionales de acuerdo al orden de presentación en la OFERTA, hasta que se encuentren las dos (2) certificaciones que cumplan. Las primeras certificaciones que cumplan acreditarán la experiencia mínima requerida, las demás que cumplan serán objeto de calificación y consideradas adicionales.

- **Certificación En Conocimiento y Manejo de Call Center**

El OFERENTE debe anexar como requisito técnico mínimo a su OFERTA por lo menos una (1) certificación en el conocimiento y manejo de Call Center en otros proyectos, con tiempo mínimo de un (1) año.