ANEXO No. 09042021

VERSIÓN: 1

FECHA: 20/09/2021

A. OBJETO

Adquisición del licenciamiento, y puesta en funcionamiento de un software de mesa de servicios, con soporte y actualizaciones para la UNP.

Clasificación Códigos UNSPSC

43232200	Software de gestión de contenidos
43232300	Software de consultas y gestión de datos
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador

B. ALCANCE

La Unidad Nacional de Protección, requiere realizar una adquisición de un software especializado en la operación de mesa de servicios con el fin de gestionar los diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos, incidentes, problemas y cambios, garantizando un manejo oportuno en la gestión del caso por parte de los especialistas del área de tecnología de la UNP, de esta manera forjando una mayor satisfacción al usuario final. Brindando de calidad en el servicio, seguimiento, reportes siguiendo las mejores prácticas de ITIL.

a. Licenciamiento y puesta en Funcionamiento de un software de mesa de servicios.
b. La instalación, configuración, parametrización e integración con el catálogo de servicios y ANS establecidos por la UNP.
c. Mantenimiento y soporte técnico en un esquema 5x8x365.
d. La transferencia de conocimiento durante el ejercicio, sobre la implementación, administración y gestión del software de mesa de servicios implementado
e. Entrega de la documentación, informes del software de mesa de servicios.

.

C. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

El contratista debe contemplar todo el suministro de Software, licenciamiento y servicios profesionales que se requieran para dar cumplimiento a la instalación, implementación y puesta en funcionamiento del software de mesa de servicios según lo descrito en el anexo técnico para la Unidad Nacional de Protección.

A continuación, se describen y se detallan las condiciones y especificaciones técnicas mínimas de los equipos de seguridad.

Mesa de Servicio				
Categoría	**Requerimiento**	**Cumple**		**FOLIO DE VERIFICACIÓN**
		SI	**NO**	
Características Generales	La solución debe ser On premise			
Características Generales	La solución debe contar con la certificación vigente de PinkVERIFY 2011 ITIL V3 Toolsets en mínimo 13 Procesos e ITIL 4 en mínimo 11 prácticas.			
Características Generales	La solución de gestión debe aparecer en el último reporte liberado de Gartner de Unified Endpoint Management Tools, en el cuadrante de visionarios, retadores o líderes.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe tener la opción de modificación de la pantalla de Login mediante la misma interfaz, con la posibilidad de modificar título, colores, imágenes, menús, sin necesidad de desarrollo.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe permitir que se tengan diferentes idiomas por rol, siendo el español Latinoamérica, inglés, básicos para todos los roles y dicha configuración realizarse por medio de la interfaz de la solución.			

Características Generales	Todas las configuraciones de la solución de mesa de servicio deben poderse realizar por la misma interfaz con el rol de administrador, sin tener que iniciar sesión en una plataforma o consola diferente.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe contar con opción de búsqueda de preguntas frecuentes y articulos de la base de conocimiento mediante el Self Service.			
Características Generales	La Solución de Mesa de Servicio debe contar con Workflows establecidos de fábrica y listos para usar para cada proceso, alineados a las buenas practicas de ITIL.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe permitir construir WorkFlows independientes de los establecidos de fabrica, de forma completamente gráfica, con el fin de garantizar la madurez de los mismos y poder ajustarse a las necesidades internas de los procesos del cliente.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe permitir construir tantos Workflow como requiere por cada proceso (Incidentes, Requerimientos, Problemas, Cambios) y no limitarse solo a uno, y estos deben poderse manejar dentro del mismo Tenant y proyecto.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio, debe permitir cargas masivas a través de archivos de Excel y Csv, de forma completamente nativa, mediante herramientas propias de la solución.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe contar con una App para que los usuarios puedan reportar solicitudes, realizar aprobaciones y consultar la base de conocimiento, la cual debe ser compatible con iOS y Android.			
Características Generales	La solución de Mesa de servicio no debe tener costo de licenciamiento, para usuarios con rol de aprobador.			

Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe contar con una unica App, la cual debe ajustarse de forma automática, independiente de si ingresa un usuario final o un especialista a gestionar casos.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe permitir modificar la distribución grafica de las opciones disponibles en la App para iOS, Android y herramienta cuyo desarrollo es tipo responsive (Colores, imágenes, disposición de los menús), desde la consola de administración y sin requerir de desarrollo sobre la aplicación móvil.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe tener capacidad de enviar encuestas de satisfacción al usuario.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe contar mínimo con 3 ambientes: Desarrollo, Pruebas y Producción, los ambientes de desarrollo y pruebas debe ser proporcionados sin costo adicional. Los 3 ambientes deben ser totalmente independientes uno del otro y se debe permitir realizar el paso de pruebas a producción de forma sencilla y sin reprocesos de configuración.			
Características Generales	La solución de Mesa de Servicio debe permitir migrar configuraciones entre ambientes (Desarrollo, Pruebas y Producción) sin requerir desarrollos adicionales, ejecución de script en la base de datos o reconfiguración manual de los procesos de pruebas y desarrollo en el ambiente productivo.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de incidentes por correo.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de incidentes por medio de plantillas preconfiguradas y personalizables, que ayuden al especialista a crear de forma más eficiente incidentes recurrentes.			

Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de grupos de trabajo para asignaciones.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de manejo de tiempos de creación, respuesta y resolución.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para priorizar incidentes, a través de urgencia e impacto.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de Gestión de incidentes Mayores, permitiendo el cierre o no automático de incidentes relacionados al incidente mayor.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener capacidad de respuesta inmediata al usuario después de registrar un incidente.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener capacidad de aviso de vencimiento de tiempos de respuesta y resolución.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de un problema a través de un incidente			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear campos obligatorios que se deben dilgenciar para guardar el incidente.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de tener las tareas internas resolutivas del incidente separadas de las externas.			
Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear nuevas pestañas y campos dentro de la aplicación sin desarrollo y todo realizado desde la misma interfaz de la solución con el rol de administrador.			

Gestión de Incidentes	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de DashBoards en tiempo real por medio de la misma aplicación sin licenciamiento adicional, en donde se pueda segregar por cada área los DashBoards a utilizar, con funcionalidad drag and drop para construirlos y de Drill down con detalle de la información.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de requerimientos de servicio por correo.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de requerimientos de servicio por el portal Self Service y App Mobile.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para mostrar solo las solicitudes que el usuario puede realizar, dependiendo de su área o unidad organizacional.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear diferentes catálogos de servicios: RH, Mantenimiento, Sistemas, Compras entre otros, segregados dentro de la misma base de datos, sin licenciamiento adicional.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para la creación y uso de tareas automatizadas para registro y seguimiento de requerimientos de servicio.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de asignación manual y automatizada de cada requerimiento de servicio.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe poder manejar costos por cada solicitud dependiendo del servicio y el cliente, sin embargo estos costos podrán ser ocultados para determinados servicios si es el caso.			

Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear campos obligatorios para guardar un requerimiento de servicio.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear nuevas pestañas y campos dentro de la aplicación sin desarrollo, modificado desde la misma interfaz de la solución.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear flujos de trabajo completamente graficos para los requerimientos de servicio.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe poderse crear formularios en particular para cada requerimiento de servicio y esta configuración se debe realizar por medio de la interfaz de la solución, sin programación adicional.			
Gestión de Requerimientos	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de DashBoards por medio de la misma aplicación sin licenciamiento adicional, en donde se pueda segregar por cada área los DashBoards a utilizar.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de gestión de errores conocidos dentro del sistema para el módulo de problemas.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de un problema a partir de un incidente o incidente mayor.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación y almacenamiento de búsquedas con el fin de encontrar problemas de manera proactiva.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para la creación y uso de tareas automatizadas para registro y seguimiento de problemas.			

Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de asignación manual y automatizada de cada problema.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de grupos de trabajo para asignaciones.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de priorizar problemas, a través de urgencia e impacto.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear comités o grupos de análisis de problemas dentro de la solución, con asignación automática de tareas.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe poder vincular los CIs relacionados con el problema.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de gestionar costos dentro de un problema.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para establecer búsquedas por diferentes tipos de problemas como por ejemplo: problemas con Work Around, problemas con cambios relacionados, por prioridad, errores conocidos, activos entre otros. Al igual que el administrador podrá crear sus propias búsquedas.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la opción de cerrar o no incidentes relacionados con problemas y adjuntar la información de la resolución.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de actualizar la base de conocimientos desde el problema con acciones rápidas, las cuales se pueden personalizar.			

Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear campos obligatorios al guardar la problema.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear campos obligatorios como prerequisito cerrar un problema.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear nuevas pestañas y campos dentro de la aplicación sin desarrollo, realizado por la misma interfaz de la solución.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear flujos de trabajo completamente gráficos para problemas.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la trazabilidad desde el incidente que genero el problema, los CIs involucrados y los Cambios relacionados con el mismo.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de Integración con los procesos de Gestión de Incidentes, Solicitudes, Cambios, Configuración, Liberaciones, Financiero y niveles de servicio.			
Gestión de Problemas	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de DashBoards por medio de la misma aplicación sin licenciamiento adicional, en donde se pueda segregar por cada área los DashBoards a utilizar.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear el catálogo de servicios dentro de la misma solución y tener un rol especializado para la gestión del catálogo de servicios.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe permitir el manejo de categorías personalizadas en el catálogo.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe permitir servicios para áreas diferentes a TI.			

Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de manejar el ciclo de vida de los servicios.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe poderse manejar roles para la actualización del catálogo de servicios.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicio debe permitir que los servicios tengan costos asociados.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución debe contar con un modelo de catálogo de Servicios tipo carrito de compras, en el cual se almacenen diferentes requerimientos y se puedan enviar los mismos de forma masiva con una acción única.			
Gestión del Catálogo de Servicios	En la solución de Mesa de Servicios, los servicios deben mostrar el tiempo estimado de entrega al usuario final.			
Gestión del Catálogo de Servicios	La solución de Mesa de Servicios, debe permitir realizar la configuración de Workflow completamente graficos para cada uno de los Servicios publicados en el catálogo de Servicios.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registro de un cambio a partir de un incidente, solicitud o problema.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para la creación y uso de tareas automatizadas para registro y seguimiento de cambios.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de asignación manual y automatizada de cada cambio.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de grupos de trabajo para asignaciones.			

Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de tipificar diferentes modelos de cambios ya sea mediante WorkFlows de la solución o mediante plantillas especificas.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación del comité de cambios normales y cambios de emergencia (CAB y ECAB) y comité directivo.			
Gestión de Cambios	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de controlar la autorización del CAB y seguimiento de los mismos.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de automatizar los de flujos de aprobaciones de los cambios a través de workflow personalizados de forma completamente gráfica.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear modelos o campos adicionales en donde se pueda categorizar el riesgo.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de gestión del calendario de cambios, mismo que puede ser compartido a otros roles por ejemplo gestor de incidentes, gestor de problemas, gestor de liberaciones.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de carga de activos para carga de CI en el registro del cambio.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de adjuntar archivos al cambio con tamaño de archivo parametrizable.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para crear campos obligatorios para guardar un cambio.			

Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener como opcional la capacidad de costeo del cambio por tareas realizadas.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de crear flujos de trabajo completamente gráficos para cambios.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de registrar publicaciones relacionadas con el cambio.			
Gestión de Cambios	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad para poder definir el tiempo de caducidad del proceso de votación y ejecutar acciones en el cambio por timeout.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	la solución de Mesa de Servicio debe permitir la creación de diferentes tipos de Cis conforme a plantillas nuevas o ya existentes en el producto.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	la solución de Mesa de Servicio debe permitir la creación de CI alineados y relacionados entre si y con el servicio.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	la solución de Mesa de Servicio debe permitir la creación de diferentes relaciones entre CIs, la creación de relaciones deberá ser por la misma interfaz de la solución.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	la solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de creación de diferentes campos dependiendo del tipo de CI.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	La solución de Mesa de Servicio debe poder ser posible identificar los incidentes, problemas, cambios relacionados con determinados Cis.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	En la solución de Mesa de Servicio, el modulo de gestión de configuraciones debe estar completamente integrado en la misma plataforma con los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Cumplimiento de			

	Solicitudes y todos estos procesos se deben poder ejecutar desde la misma consola de gestión			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	La solución de Mesa de Servicio debe tener la opción de manejar en la misma interfaz los SLAs, OLAs, UC, Paquetes de niveles de servicio, objetivos de niveles de servicio.			
Gestión de activos del servicio y configuraciones	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de gestionar los niveles de Servicios desde la misma consola de gestión y administración.			
Gestión de Niveles de Servicio	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de asignación de escalamiento conforme al cumplimiento o vencimiento de los niveles de servicio.			
Gestión de Niveles de Servicio	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de asignación de objetivos de nivel de servicio para los Acuerdos de nivel de servicio.			
Gestión de Niveles de Servicio	La solución de Mesa de Servicio debe tener la capacidad de generación de objetivos de servicio con respecto a los acuerdos establecidos con los proveedores.			
Gestión de Niveles de Servicio	La solución de Mesa de Servicio debe permitir manejar diferentes horarios de trabajo para los acuerdos de nivel de servicio, de tal manera que los cálculos de tiempos de atención sean conforme a horarios y horas hábiles.			
Gestión de Endpoints				
Categoría	**Requerimiento**			
Características Generales	La solución debe ser On premise			
Características Generales	La solución de gestión debe aparecer en el último reporte liberado de Gartner de Unified Endpoint			

	Management Tools, en el cuadrante de visionarios, retadores o líderes.			
Caracteristicas Generales	La solución de gestión debe administrar estaciones de trabajo y servidores, sin importar que se encuentren en diferentes sitios y soportando conexiones LAN, WAN y conexiones desde Internet, sin depender de VPN.			
Características Generales	La solución de gestión debe contar con la funcionalidad de realizar la instalación remota de agente.			
Características Generales	La solución de gestión debe enviar el resultado de las instalaciones satisfactorias o no al servidor para poder generar estadísticas del proceso de despliegue de agentes.			
Características Generales	La solución de gestión debe tener la capacidad de asignar diferentes niveles de privilegios a los usuarios o grupos de usuarios para acceder a las funciones de la solución.			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir crear consultas dinámicas dentro de la aplicación para generar un grupo de equipos ya sea por información detectada en el Inventario de hardware, inventario de Software y en la información de los atributos del LDAP, este grupo debe poder usarse para aplicar políticas de configuración, de permiso, para despliegue de software o de parches.			
Características Generales	La solución de gestión debe Soportar bases de datos en Microsoft SQL Server 2014/2016/2017/2019			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir la creación de diferentes modelos de configuración de los recursos del agente, como inventario, control remoto, distribución de software, para que los mismos puedan ser utilizados en los equipos de acuerdo con el segmento de red en el que está conectado.			

Características Generales	La comunicación del agente debe garantizarse por medio de certificados seguros autofirmados de la misma solución.			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir crear configuraciones del agente mínimo en Sistemas operativos Windows, MAC y Linux.			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir la integración con Active Directory de Microsoft a través del protocolo LDAP para importar los usuarios y asignarles privilegios sobre la administración de la solución.			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir ejecutar acciones de administración a dispositivos que no esten conectados a la red corporativa, a través de internet, sin depender de VPN, como mínimo debe permitir: • Inventario de Hardware y Software. • Control remoto. • Distribución de Software- • Monitoreo de Uso de Software.			
Características Generales	La solución de gestión debe permitir el acceso por medio de autenticación Single Sign On y/o el Directorio Activo			
Administración de acceso a la Consola	La solución de gestión debe permitir crear políticas de acceso, por función con al menos las siguientes funciones: • Administrador. • Acceso remoto. • Informes. • Distribución de software • Debe permitir limitar la visualización y la edición de las funciones disponibles.			
Administración de acceso a la Consola	La solución de gestión debe tener la opción de restringir a qué máquinas o grupo de máquinas un determinado administrador puede gestionar.			

Administración de acceso a la Consola	La solución de gestión debe poseer una auditoría de acciones de los usuarios administradores de la solución, quien creó, borró, cambió dicha información y debe estar disponible en la consola sólo para personas con perfil de auditor.			
Administración de acceso a la Consola	La solución de gestión debe tener recursos de auditoría capaz de proporcionar información de cambios y utilización de las funcionalidades por los administradores y los operadores.			
Administración de acceso a la Consola	La solución de gestión debe hacer inventario de hardware y software en estaciones con sistema operativo: Windows 7 y Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Embedded Standard/Enterprise 7, Windows Embedded POSReady 7, Windows Embedded 8.1, Windows 10 IoT Enterprise y Mac OS X 10.11.x, 10.12.x, 10.13.x, 10.14.x y LINUX Distribuciones Comerciales (SuSE, Red Hat, Centos, Ubuntu), AIX 7.1 x64, Solaris 10, Solaris 11, Raspbian 7, Raspbian 8, Raspbian 9.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe permitir la programación del inventario, así como implementarlo como una política para que periódicamente el mismo sea realizado independientemente de las acciones del usuario.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe realizar un inventario inicial completo de todos los dispositivos y luego de forma programada ejecutar un inventario diferencial más liviano.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe permitir la creación y el envío de formularios personalizados para capturar información del usuario y esta información debe ser almacenada en la base de datos.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe identificar los cambios de inventario y mantener históricos de los cambios de los objetos inventariados incluso con alertas, que podrán ser recibidos por e-mail o mensaje en la pantalla.			

Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión de inventarios debe almacenar los históricos o generar alertas de los cambios de hardware y software realizados en el dispositivo.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe permitir la realización de búsquedas por todos los atributos del inventario, sin tener conocimientos en generación de Querys o lenguaje SQL.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe permitir la recolección de datos de los equipos por grupos específicos, tales como direcciones IP, Segmentos de Red, grupos de usuarios, áreas y ubicación.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe contar con la opción de configurar inventarios personalizados, para configurar la recolección de la información almacenada en archivos TXT o en llaves de registro en las estaciones.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe identificar suites de aplicaciones en su inventario de Software.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe identificar aplicaciones no autorizadas por la empresa y poder tomar acciones sobre ellas con la solución de Distribución de Software del mismo fabricante para que desinstale la aplicación de manera manual o automática.			
Inventario de Hardware y Software	La solución de gestión debe tener integración nativa con la solución de gestión de Activos y mesa de servicios.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir Control Remoto en estaciones con sistema operativo Windows 7 y Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Embedded Standard/Enterprise 7, Windows Embedded POSReady 7, Windows Embedded 8.1, Windows 10 IoT Enterprise y Mac OS 10.14.x, 10.15.x, 11.0.1			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir conexiones desde redes de alta velocidad (1 GB) o Superior y de baja velocidad (56 Kbps).			

Control Remoto	La solución de gestión debe permitir realizar transferencias de archivos entre estaciones cliente a través del control remoto.			
Control Remoto	La solución de gestión debe tener opción de solicitar al usuario permiso para las sesiones de control remoto, con mensajes personalizados.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir ejecutar aplicaciones de forma remota sin interrumpir al usuario.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir apagar, encender (Wake-on-LAN) y reiniciar la estación de cliente.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir al usuario autorizar el acceso por control remoto.			
Control Remoto	En La solución de gestión el control remoto debe ser compatible con SSL y contar con seguridad punto a punto.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir en background listar e interrumpir una tarea del sistema remotamente sin la necesidad de interacción con el usuario.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir en background listar todos los servicios activos e inactivos del sistema, permitiendo al administrador iniciar, reiniciar o pausar remotamente sin interacción con el usuario.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir al administrador analizar en tiempo real las condiciones de salud del hardware con al menos la siguiente información: procesador, memoria RAM y discos duros, sin la necesidad de interacción con el usuario.			
Control Remoto	La solución de gestión debe permitir al administrador restablecer la contraseña, crear, cambiar, incluir o eliminar usuarios y grupos locales, de forma remota sin interacción con el usuario.			

Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la generación de paquetes de software para la distribución a clientes, permitiendo la instalación o desinstalación, incluso con una interfaz gráfica para realizar cambios necesarios como clave de registro, iconos, directorios, entre otros, antes de finalizar el paquete.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la creación de reglas para distribución e instalación de software para usuario o grupo de usuarios, a través de atributos de la estación cliente.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir crear tareas de acciones personalizadas, para la verificación de los requisitos previos necesarios en el cliente antes de la distribución de los paquetes.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir distribuir cualquier archivo y ejecutar aplicaciones de forma remota.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la distribución por usuario, grupo de usuarios, máquinas y grupo de máquinas.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir establecer límites de ancho de banda y de uso dinámico para la distribución de software.			
Distribución de Software	La solución de gestión, en caso de fallo o interrupción en la comunicación con el cliente, la descarga de software debe continuar desde el punto donde se interrumpió, evitando volver a descargar el archivo completo.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe informar los casos de error en la distribución e instalación, listando las máquinas y causas del error.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe administrar los paquetes para no instalar software ya instalado y permitir determinar los requisitos previos para la instalación de las aplicaciones.			

Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir al usuario desde un portal de auto servicio de Software la instalación de software permitido, al seleccionar el software requerido la instalación debe realizarse inmediata y automáticamente aunque el perfil del usuario no tenga permisos de instalación o de administrador.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe tener un portal en el dispositivo que permita al administrador, publicar accesos directos y enlaces para aplicaciones de uso común, así como crear un catálogo de software donde de acuerdo con el perfil de la máquina el propio usuario pueda hacer una instalación por demanda sin la necesidad de ser administrador de la máquina.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la personalización del código de retorno de la aplicación para facilitar la identificación del estado de instalación o desinstalación de un paquete o software.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la personalización de diferentes métodos de entrega o distribución de los paquetes y software, permitiendo al administrador la definición de condiciones como mostrar u ocultar la pantalla de instalación al usuario, parametrizar la utilización de los recursos de red, definición de permisos al usuario para permitir cancelar una instalación y permitir o cancelar el reinicio del dispositivo antes o después de una instalación.			
Distribución de Software	La solución de gestión de inventarios debe permitir construir procesos de instalación de Software basados en etapas en las que se puedan definir cada uno de los pasos a seguir, como, por ejemplo: desinstalar una versión antigua de software, instalar el nuevo software, modificar una llave de registro, entre otras acciones.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir visualizar a través de la consola de administración los paquetes se están transfiriendo a la máquina y los paquetes transferidos en las últimas 24 horas.			

Distribución de Software	La solución de gestión debe poder usar los grupos dinámicos de equipos para detectar que equipos no tienen determinado software (Ejemplo Antivirus) y enviarles la instalación de este, todo debe ejecutarse de manera manual o automática.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe poder usar los grupos dinámicos de equipos para detectar que equipos tienen determinado software (Ejemplo BitTorrent) y enviarles la desinstalación de este, todo debe ejecutarse automáticamente.			
Distribución de Software	La solución de gestión debe permitir la parametrización de información de las licencias adquiridas con los siguientes campos: Código de licencia, nombre y versión del software, fecha de compra, valor unitario, proveedor, tipo de licencia			
Gestión de Uso de Licencias	La solución de gestión debe permitir comprobar cuántas licencias de software monitoreado están instaladas y cuántas fueron adquiridas, señalando la diferencia.			
Gestión de Uso de Licencias	La solución de gestión debe permitir el control de licencias por grupos de equipos, para controlar licencias por ubicación o áreas. Los grupos deben poder crearse estáticos o dinámicos, este último debe funcionar a partir de reglas y la pertenencia a este grupo debe ser automática y no requerir intervención de un usuario.			
Gestión de Uso de Licencias	La solución de gestión debe entregar nativamente a través de la consola de gestión de licenciamiento, el top de licencias que se puede reclamar/recuperar por el no uso de dicho software, a su vez debe permitir hacer drill down para ver el listado de equipos que tienen ese software instalado mostrando el uso por cada equipo.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir crear imágenes del sistema operativo de cualquier estación cliente de forma automatizada y distribuirlas a través de la red.			

Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir distribuir el sistema operativo a las estaciones cliente por medio de la misma consola de administración y completamente automatizado, con procesos de instalación del Sistema Operativo desde cero.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir agregar controladores de hardware a las imágenes, sin necesidad de volver a crear la misma.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir el uso de herramientas de terceros para la captura y distribución de imágenes para el uso del estándar ya existente en la corporación, posibilitando la inserción de líneas de comando personalizadas para atender a condiciones específicas de otros fabricantes.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir la creación de una biblioteca de controladores basada en sus respectivos fabricantes a través de la interfaz del sistema para la distribución de imágenes independientes de hardware, posibilitando tener una sola imagen de sistema operativo en un entorno con hardware diferente.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir crear scripts de automatización para la distribución de sistemas operativos a través de la interfaz gráfica, permitiendo la ejecución de varias acciones encadenadas, (reinicio del equipo, agregar equipo a lo dominio, crear carpetas, borrar carpetas, instalar nuevo software, agregar drivers) divididas por fases y funciones posibilitando un concepto de plantilla para creación y recuperación automática del dispositivo.			
Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir crear trabajos de despliegue para automatizar la entrega de un equipo, el trabajo debe permitir como mínimo lo siguiente: Distribuir sistema operativo, cambiar el nombre del equipo en el sistema operativo, vincular el equipo al directorio activo, instalar software y ejecutar los scripts necesarios.			

Gestión de Imágenes e Instalación de Sistema Operativo	La solución de gestión debe permitir a través de la adición manual de la importación de datos del fabricante como número de serie o mac address instalar el sistema operativo en equipos nuevos cuando se instalan por primera vez en la red sin ningún agente instalado.			
Gestión de Hardware	La solución de gestión debe tener como opcional características de alertas de salud del equipo incluyendo el error de SMART.			
Gestión de Hardware	La solución de gestión debe contar con alertas de cambio de hardware, cambio de memoria, procesador, tarjeta de red.			
Gestión de Hardware	La solución de gestión debe supervisar espacio en disco físico con alerta y opción de ejecutar secuencia de comandos cuando se alcanza un límite determinado.			
Gestión de Hardware	La solución de gestión debe poseer una función de inspección en la máquina, pudiendo visualizar los procesos en ejecución y posibilitando detenerlos, visualizar los servicios que están rodando en la máquina posibilitando detener, iniciar o reiniciar.			
Informes	La solución de gestión debe poseer una herramienta propia, integrada a la consola y con interfaz gráfica para la generación de informes basados en los datos de los inventarios.			
Informes	La solución de gestión debe permitir generar informes con el formato definido por el usuario, cambiando colores, logos, totalizaciones y gráficos.			
Informes	La solución de gestión debe permitir generar consultas sobre la base de los informes a través de la interfaz gráfica.			

Informes	La solución de gestión debe proporcionar informes predefinidos de: • Informes de inventario. • Estado de las tareas programadas • Historial de sesiones de control remoto • Monitoreo de los servicios del agente • Dispositivos no administrados • Envío automático y programado de informes para el correo electrónico de los usuarios.			
Gestión de Endpoints - Predictiva				
Categoría	**Requerimiento**			
Características Generales	El fabricante de la solución en SaaS debe poner a disposición un sitio Web para cliente, en donde se pueda evidenciar la disponibilidad del SaaS actualmente y el histórico, de mínimo 1 año de anterioridad.			
Características Generales	El agente de la solución debe funcionar a través de puertos seguros SSL para el uso de todas sus funcionalidades.			
Características Generales	El agente de la solución debe ser compatible mínimo con dispositivos de Sistemas Operativos Windows y MAC.			
Inventario	La solución debe recolectar de forma programada y automática inventarios de Hardware y Software de los dispositivos con Sistema Operativo Windows y MAC, sin importar si estos dispositivos se encuentran dentro o fuera de la red corporativa y sin depender de una VPN.			
Control remoto	El control remoto disponible en la solución debe ser 100% Web y no requerir ningun plugin adicional para los analistas para la toma de sesiones remotas.			
Control remoto	La solución de gestión de Endpoint debe permitir tomar control remoto de dispositivos Windows y MAC, sin importar si estos dispositivos se encuentran dentro			

	o fuera de la red corporativa y sin depender de una VPN.			
Control remoto	El control remoto debe permitir realizar transferencia de archivos durante la sesión remota.			
Control remoto	Las sesiones de control remoto deben solicitar autorización al usuario final de forma obligatoria.			
Real Time	La solución debe contar con inteligencia y sensores que permitan realizar analítica predictiva del comportamiento del parque de dispositivos y hacer uso de lenguaje natural en las búsquedas de este tipo de sensores, para mostrar estadísticas y tableros de control en tiempo real relacionados con salud, seguridad e inventario, por defecto debe contar con mínimo 55 de estos sensores.			
Real Time	La solución debe contar con inteligencia y sensores y en base a esta información se puedan generar acciones automatizadas como mínimo: Ejecución de PowerShell, envio de correos, creación de casos en plataformas de mesa de servicio.			
Real Time	la solución debe contar con geolocalización de dispositivos que esten basados mínimo en OS Device Location e IP Location y mostrar su ubicación en tiempo real en mapas de Google, adicional en base a la ubicación, los tableros graficos deben permitir generar filtros basados en areas geograficas para conocer información en tiempo real de los dispositivos relacionados con seguridad, salud e inventario.			
Real Time	La solución debe contar con sensores en tiempo real para mínimo Salud de la batería, Salud del Disco (S.M.A.R.T), Cantidad de BlueScreen Crashes en los ultimos 30 días, Performance de inicio de sesión de dispositivos, histórico de reinicios, errores mas comúnes de aplicaciones en el Event Log.			
Funcionalidad	La solución debe contar con la funcionalidad y licenciamiento para toma remota de los equipos de cómputo, como también para el inventario, distribución de software y distribución de imágenes de sistema operativo.			

EQUIPO DE TRABAJO				
	El oferente debe contar con un equipo mínimo de trabajo para la ejecución del proyecto, el cual debe estar conformado como mínimo por: Gerente de Proyecto: Uno (1) Profesional Ingeniero Electrónico y/o Sistemas y/o Telecomunicaciones y/o Industrial con experiencia mínima de ocho (8) años a partir de la emisión de la Tarjeta Profesional y de quien se debe aportar a la propuesta copia de los siguientes documentos: • Cédula de Ciudadanía. • Tarjeta Profesional. • Especialización en Gerencia de Proyectos y/o Certificación PMP. • Hoja de Vida. Certificaciones de experiencia mínima específica de cinco (5) años en gerencia de proyectos de soluciones de infraestructura tecnológica. Ingeniero líder de Operación del Servicio: Uno (1) Un (1) ingeniero de sistemas, electrónico o afines con especialización en Gerencia de Servicio, proyectos o TI. Certificación ITIL EXPERT y Certificación de ITIL V4 Managing Profesional Transition Certificate. 5 años de experiencia específica mínima en desarrollo de proyectos informáticos o implementación de mesas de servicio bajo la metodología ITIL o gestión de proyectos de servicio a partir de la expedición de la tarjeta profesional. Para acreditar la experiencia se debe anexas las certificaciones correspondiente Adicional se debe anexar a la propuesta copia de los siguientes documentos: • Cédula de Ciudadanía • Tarjeta Profesional • Certificaciones de estudio mencionadas.			
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO ITIL V4				

Transferencia de Conocimiento	Requiere transferencia de conocimiento basados en el modelo ITILv4, el cual proporciona mejores prácticas para la gestión de servicio de TI; con el objetivo de prestar un servicio con altos estándares de calidad al interior de la UNP. Como mínimo 48 horas para 6 funcionarios de tecnología incluido voucher de certificación.			

Anexo Económico.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR TOTAL
Licencias para gestión de EndPOint	1.800			
Licencias Mesa de Servicio – Nombradas	5			
Licencias Mesa de Servicios – Concurrentes	10			
Servicios de Ingeniería (Implementación, Puesta en Producción, Entrenamiento)	1			
Soporte y Mantenimiento	1			

TOTAL $	

CORDIALMENTE,

ORIGINAL FIRMADO

SAMIR BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Oficina Asesora de Planeación e Información.
Unidad Nacional de Protección.

ORIGINAL FIRMADO

FRANZ EDWAR ROJAS MONTAÑEZ

CIO grupo GGTI.
Oficina Asesora de Planeación e Información.
Unidad Nacional de Protección.