



ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA

DESCRIPCIÓN	UND.	CANTIDAD
Licenciamiento e implementación de solución de gestión de identidades y accesos (IAM): Plataforma para administración centralizada de usuarios y control de accesos. Incluye gestión de roles, autenticación multifactorial y ciclo de vida de cuentas de usuario. Por un (1) año.	Unidad	Totalidad de Usuarios en el Controlador de Dominio - AD - 10 Key - 10 Admon
Licenciamiento e implementación de solución de gestión de servicios de TI (ITSM): Sistema para registrar y dar seguimiento a incidentes, solicitudes y cambios en TI. Debe incluir portal de autoservicio y base de conocimiento, mejorando la atención a los usuarios internos. Por un (1) año.	Unidad	50 Tech - 2.000 Nodos
Licenciamiento e implementación de solución de protección de endpoints (EPP): Herramienta permite la administración de forma centralizada de todo tipo de endpoint. Que incluya las siguiente funcionalidades principales en la misma Gestión y centralización, gestión del Activo de TI, gestión y análisis de Vulnerabilidades, Remediación masiva de las vulnerabilidades, Seguridad de Navegadores, Control de aplicaciones y gestión de privilegios, DLP para el endpoint, distribución masiva de software, cifrado de discos, acceso remoto y resolución de problemas, creación de imágenes e implementación de sistema operativo, para resguardar dispositivos corporativos (equipos de cómputo, móviles, etc.), firewall de host, control de dispositivos y gestión centralizada de políticas de seguridad en los endpoints. Por un (1) año.	Unidad	2.000 EndPoint - 2 Tech Concurrentes
Licenciamiento e implementación de herramientas de gestión de operaciones de TI (ITOM): Solución para monitorear y administrar la infraestructura tecnológica de la Alcaldía. Permite la supervisión en tiempo real de servidores, aplicaciones y redes, así como la automatización de tareas operativas y gestión eficiente de eventos de TI. Por un (1) año.	Unidad	250 Dispositivos (200 Network - 200 interfaces - 2000 IPs - 2000 port swict- 200 Access point - 50 APM)
Licenciamiento e implementación de plataforma de gestión de eventos e información de seguridad (SIEM) con analítica de comportamiento (UEBA): Sistema para correlacionar registros y alertas de seguridad en tiempo real, detectando anomalías en el comportamiento de usuarios y entidades, y respondiendo proactivamente a incidentes de ciberseguridad. Por un (1) año.	Unidad	SIEM 20 Wind Serv - 50 Device NW - 100 workstation - EUBA - 10 APM - 5 IIS - 2 File Server
Servicio de soporte técnico especializado: Prestación del soporte técnico para la plataforma integral durante la vigencia del contrato. Incluye atención de incidentes, asistencia en configuraciones, actualizaciones de software y mantenimiento preventivo/correctivo, asegurando la continuidad operativa conforme a los niveles de servicio acordados. Por un (1) año.	Unidad	Incluido completo
Servicio de capacitación y transferencia de conocimiento: Programa de formación al personal de la Alcaldía en la administración y uso de la plataforma. Comprende la realización de sesiones de entrenamiento teórico-prácticas y la	Unidad	Incluido



entrega de material didáctico, garantizando la adecuada apropiación de la solución por parte de los usuarios y técnicos designados.		completo
Servicio de optimización de uso de la plataforma: Acompañamiento posterior a la implementación para maximizar el aprovechamiento de las funcionalidades. Incluye evaluaciones periódicas del desempeño, asesoría en mejores prácticas y ajustes de configuración, alineando la operación de la plataforma con las necesidades estratégicas definidas en el <i>Plan de Acción 2025</i> .	Unidad	Incluido completo
Desarrollo e implementación de chatbot para gestión de incidentes: Diseño e integración de un chatbot en canales digitales (portal web, mensajería instantánea, etc.) para atención de incidentes de TI. El chatbot permitirá a los usuarios reportar incidentes y recibir orientaciones iniciales de solución en línea, integrándose con la plataforma ITSM para registrar y escalar las solicitudes según los procedimientos establecidos.	Unidad	Desarrollo e Integración incluido

Parágrafo Primero. Es requisito esencial que la solución contratada exponga todas las funcionalidades gestión de identidades y accesos (IAM), servicios de TI (ITSM), protección de endpoints (EPP), operaciones de TI (ITOM) y eventos e información de seguridad (SIEM/UEBA) **mediante una única consola de administración integrada, de modo que los módulos se comuniquen nativamente y funcionen como un todo, sin procesos manuales o repetitivos.** Dicha consola deberá: 1) Garantizar interoperabilidad nativa a través de un modelo de datos común y APIs internas que unifiquen la gestión de usuarios, roles, políticas, eventos y métricas. 2) Orquestar flujos de trabajo y automatizar tareas transversales (por ejemplo, aprovisionamiento de usuarios, escalamiento de incidentes, despliegue de parches) sin necesidad de alternar entre múltiples interfaces. 3) Soportar sincronización en tiempo real de información entre módulos y un repositorio de auditoría centralizada, preservando la trazabilidad completa de todas las acciones y transacciones. 4) Permitir la administración coherente de la infraestructura y servicios de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, eliminando la fragmentación operativa y reduciendo riesgos para la seguridad y la continuidad del servicio.

Parágrafo Segundo. La naturaleza especializada y la alta criticidad de la plataforma tecnológica objeto de contratación demandan un conocimiento profundo de su arquitectura, funcionalidades internas y hoja de ruta de desarrollo. En este sentido, resulta indispensable garantizar un soporte técnico eficiente, oportuno y sostenido en el tiempo, así como el acceso a actualizaciones y mejoras evolutivas, elementos clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.

En virtud de lo anterior, se debe aportar con la propuesta, **el respaldo directo del propietario del software**, lo cual constituye una condición esencial para la adecuada operación de la plataforma, por cuanto garantiza los siguientes aspectos:

- **Acceso directo al conocimiento especializado:** Permite contar con la experiencia técnica y operativa del desarrollador original, lo que facilita la atención de incidentes complejos, la implementación de mejoras y la adaptación a cambios normativos o funcionales.
- **Garantía de continuidad y actualizaciones:** Asegura la evolución constante de la plataforma mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, actualizaciones de



seguridad, y mejoras de rendimiento, preservando así la inversión pública realizada y la operatividad del sistema en el mediano y largo plazo.

- **Soporte técnico especializado:** Posibilita la atención directa de requerimientos críticos por parte del fabricante, disminuyendo significativamente los tiempos de respuesta y mitigando los impactos en la prestación del servicio.
- **Interoperabilidad y compatibilidad:** Facilita la integración con otras plataformas y sistemas institucionales, asegurando la correcta interoperabilidad bajo estándares técnicos definidos por el desarrollador del software.
- **Mitigación de riesgos operativos y contractuales:** Disminuye la dependencia de terceros que podrían carecer del conocimiento técnico profundo o la capacidad de respuesta inmediata, reduciendo así los riesgos asociados a interrupciones del servicio, errores de configuración o fallos en la continuidad operativa.

Por lo tanto, se considera técnicamente justificada la necesidad de contar con el acompañamiento directo del propietario del software, en aras de garantizar la estabilidad, eficiencia y sostenibilidad de la solución tecnológica en el marco de las funciones misionales de la entidad.