



FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO

DENOMINACIÓN DE BIEN O SERVICIO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS BAJO ESQUEMA DE SUSCRIPCIÓN PARA SOPORTE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE EQUIPOS HSM

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS BAJO ESQUEMA DE SUSCRIPCIÓN PARA SOPORTE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE EQUIPOS HSM

UNIDAD DE MEDIDA

UNIDAD

No.	DESCRIPCIÓN
1	CARACTERÍSTICAS - REQUERIMIENTOS GENERALES
1.1	El contratista deberá entregar licenciamiento perpetuo o por suscripción a nombre de la Policía Nacional (documento formal del licenciamiento), para soporte 7x24, mantenimiento y actualización de equipos HSM (módulos de seguridad de hardware), para la Policía Nacional. Además, deberá garantizar la prestación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico especializado para los módulos de seguridad de hardware (HSM) marca Thales, instalados en la infraestructura tecnológica de la Policía Nacional (02 equipos), durante un período de treinta y seis (36) meses contados a partir de la fecha de inicio del contrato, para lo cual deberá adquirir licenciamiento con el fabricante de casa matriz a nombre de la Policía Nacional.
1.2	El contratista deberá realizar mantenimientos preventivos semestrales o según recomendación del fabricante, con el fin de verificar estado físico, firmware, batería interna, temperatura, logs y desempeño de los módulos HSM.
1.3	El contratista deberá atender incidentes o fallas presentadas en los equipos, asegurando la reparación, sustitución o restauración funcional conforme a las políticas del fabricante, sin afectar la configuración criptográfica o las llaves alojadas en los HSM.
1.4	El contratista deberá gestionar y ejecutar las actualizaciones de firmware y software asociados a los equipos HSM Thales, garantizando la compatibilidad con la infraestructura tecnológica institucional, asimismo, deberá asegurar la aplicación oportuna de parches críticos de seguridad y mejoras liberadas por el fabricante, con el fin de mantener los equipos en condiciones óptimas de funcionamiento, mitigar vulnerabilidades y preservar la integridad de las llaves y operaciones criptográficas.
1.5	El contratista deberá entregar informes técnicos periódicos (cada 02 (dos) meses) del mantenimiento preventivo y correctivo, que incluyan fecha de intervención, descripción de actividades, hallazgos, estado de los HSM, acciones realizadas y recomendaciones para su operación segura.
2	CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SOPORTE TÉCNICO
2.1	Soporte 7x24 (durante 36 meses)
2.2	Diagnóstico y resolución de incidentes
2.3	Configuración y/o parametrización
2.4	Mantenimiento: Aplicación de actualizaciones (upgrades, parches, firmware)
2.5	Atención requerimientos de servicios
2.6	Asistencia a consultas y capacitaciones sobre funcionalidades específicas
2.7	Entrenamientos administración HSM
2.8	Asesoría para la integración de nuevos comandos HSM con el HOST
2.9	Monitoreo de los HSM
2.10	Escalamientos de RMA (devolución de partes o escalamiento con fabrica) con fabricante
2.11	Canales de atención: Correo Electrónico – Portal de mesa de servicios – líneas telefónicas
2.12	Tiempos de primera respuesta Soporte: Severidad 1: 1 hora Severidad 2: 3 horas



No.	DESCRIPCIÓN
	Severidad 3: 6 horas
2.13	Tiempos de respuesta asistencia y cambios: Asistencias: El cliente (Policía Nacional) será contactado en máximo 4 horas después de la apertura del caso y se brindará asistencia en máximo doce (12) horas después de la solicitud o en el tiempo acordado entre las partes. Cambios: El cliente (Policía Nacional) será contactado en máximo 4 horas después de la apertura del caso, el tiempo de ejecución será acordado entre las partes durante el contacto de atención. Un cambio debe ser solicitado con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación, aunque durante una emergencia su aplicación puede ser inmediata.
2.14	El índice de cumplimiento del nivel de servicio para los requerimientos de servicio (SLA de requerimientos de servicios) debe ser igual o mayor al 90% del total de casos reportados mensualmente a la mesa de servicios.
3	EXPERIENCIA DEL PERSONAL
3.1	El OFERENTE al momento de presentar su oferta, debe adjuntar una certificación por parte del fabricante (casa matriz), la cual indique que es distribuidor autorizado para vender o implementar soluciones y/o servicios HSM, la cual debe tener fecha de expedición del año en vigencia 2026.
3.2	El OFERENTE al momento de presentar su oferta, debe adjuntar mínimo 02 (dos) certificaciones de experiencia de clientes de proyectos culminados, que demuestren experiencia en implementaciones y soporte de soluciones HSM de la marca Thales (pueden ser certificaciones de empresas públicas o privadas).
3.3	El OFERENTE al momento de presentar su oferta, debe certificar que cuenta con el talento humano y con personal técnico especializado en Colombia, para la atención y soporte de la solución, por lo que debe presentar al menos 2 ingenieros para el soporte durante la vigencia del contrato. Debe presentar al momento de la oferta: 1. Ingeniero experto: diploma y/o acta de grado de un profesional en ingeniería de sistemas o electrónica o telecomunicaciones o afines, adjuntar tarjeta profesional, adjuntar hoja de vida que demuestre experiencia en proyectos tecnológicos y adjuntar certificado de experiencia de instalación o implementación de equipos HSM marca THALES expedido por el fabricante. 2. Ingeniero soporte: diploma y/o acta de grado de un profesional en ingeniería de sistemas o electrónica o telecomunicaciones o afines, adjuntar tarjeta profesional, adjuntar hoja de vida que demuestre experiencia en proyectos tecnológicos, adjuntar mínimo 01 certificado de experiencia en soporte de equipos HSM marca THALES.
4	CAPACITACIÓN
4.1	El contratista debe realizar una capacitación presencial y/o virtual, de la solución en idioma español para 06 funcionarios de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con una duración de 16 horas. La capacitación debe abordar lo siguiente: configuración inicial del HSM, arquitectura y conceptos clave, gestión de roles y PED keys, operación con LunaClient y NTLS/STC, configuración de alta disponibilidad, clonación y sincronización de dominios, backup y restore con PED, administración continua de particiones, monitoreo y métricas. El contratista debe entregar certificado de la capacitación.
5	SOPORTE TÉCNICO
5.1	El proveedor debe prestar soporte local con posibilidad de ir a sitio en idioma español y con atención en horario 7x24 (durante 36 meses). Definiciones de severidades para los casos de soporte: Severidad 1 - Crítico: los problemas se definen como aquellos que impiden el uso de una funcionalidad significativa del producto o productos, en operaciones en vivo, y para las cuales no existe una solución alternativa razonable. Severidad 2 - Alto: los problemas se definen como aquellos que son sensibles al tiempo y tienen un alto grado de impacto en el uso de la funcionalidad material de los productos en operaciones en vivo.



No.	DESCRIPCIÓN
	Severidad 3 - Medio: los problemas se definen como aquellos que impiden el uso de una funcionalidad significativa de los productos en operaciones en vivo, pero para los cuales existe una solución alternativa razonable. Severidad 4 - Bajo: Los problemas se definen como aquellos que tienen un impacto mínimo en el sistema e incluyen solicitudes de funciones y otras preguntas no críticas.

Subintendente **JIMMY ALEJANDRO MARTÍNEZ BALLESTEROS**
Estructurador estudio previo

Subintendente **XIMENA LISSETH RODRÍGUEZ MONCAYO**
Estructurador estudio previo

Intendente jefe **EVER JAIRO VILLOTA TITISTAR**
Estructurador estudio previo

Mayor **EDWIN ALEXANDER ESPÍCIA DUARTE**
Jefe Grupo Seguridad de la Información y Respuesta a Incidentes Informáticos (E)

Teniente coronel **ANDRÉS FELIPE CAMPOS VILLAMIL**
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E)