Clasificación del bien o servicio	<table><tr><th>Clasificación UNSPSC</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>43232100</td><td>Software de edición y creación de contenidos.</td></tr><tr><td>43232200</td><td>Software de gestión de contenidos.</td></tr><tr><td>43232600</td><td>Software específico para la industria.</td></tr><tr><td>81112500</td><td>Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador.</td></tr><tr><td>81112200</td><td>Mantenimiento y Soporte de Software.</td></tr></table>
Nombre Comercial del Bien o Servicio	ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS ADOBE.
Calidad	El licenciamiento ofertado deberá ser original, nuevo, no reutilizado y suministrado por un canal autorizado de distribución. Las licencias deberán encontrarse registradas y administradas a través de las plataformas oficiales de Adobe, permitiendo a la Entidad el acceso a las funcionalidades contratadas, actualizaciones, parches de seguridad y soporte técnico del fabricante durante toda la vigencia de la suscripción.
Generalidades	Se requiere la **adquisición y renovación de licencias de software Adobe**, utilizadas como herramientas de productividad, diseño y gestión documental por parte de las diferentes dependencias de la Fiscalía General de la Nación. El servicio deberá contemplar: **Entrega de licencias en modalidad de suscripción** La oferta deberá contemplar la provisión de licencias bajo esquema de suscripción, garantizando acceso continuo, vigente y plenamente habilitado durante todo el periodo contractual. Las licencias objeto del contrato, se deberán activar a **las 00:00 horas del 30 de diciembre de 2026**, de manera que se asegure la continuidad del servicio y la disponibilidad ininterrumpida de las herramientas requeridas por la Entidad. **Soporte técnico incluido durante toda la vigencia** El proponente deberá asegurar soporte técnico integral, oficial y permanente, cubierto durante la totalidad de la vigencia de las licencias, conforme a los lineamientos del fabricante. **Acceso inmediato a upgrades y actualizaciones** Las licencias deberán incluir, sin costo adicional, acceso a las actualizaciones, mejoras funcionales, releases de seguridad y upgrades de la

	suite Adobe que sean liberados por el fabricante durante el periodo contratado. **Gestión centralizada de usuarios** Se requiere que la solución permita la administración integral de cuentas, permisos, asignaciones y despliegues a través de dos (2) consolas de administración de usuarios, tales como la Admin Console de Adobe o una plataforma oficial equivalente, garantizando un control centralizado, segregación de funciones y trazabilidad completa de las acciones realizadas. **Acompañamiento en seguridad y cumplimiento normativo** El proponente deberá ofrecer orientación y soporte respecto al cumplimiento de estándares de seguridad, manejo de datos y políticas de uso definidas por Adobe, en concordancia con las exigencias normativas aplicables. **Servicios de implementación y configuración** La propuesta debe incluir la puesta en marcha de la suite Adobe, abarcando servicios de implementación, configuración inicial, verificación de funcionamiento e integración con los entornos tecnológicos institucionales. **Capacitación y transferencia de conocimiento** El oferente deberá proporcionar capacitación especializada a los usuarios, con contenido profesional y estructurado sobre los productos ofertados, a través de una plataforma virtual tipo LMS que facilite el aprendizaje autónomo y la certificación del conocimiento adquirido.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Requisitos generales

Adobe Creative Cloud: renovación y adquisición

Conjunto de aplicaciones y servicios que permiten la creación de contenido multimedia, edición de imágenes y producción de elementos gráficos, audiovisuales y digitales. Entre las aplicaciones incluidas están:

- Adobe Photoshop
- Adobe Illustrator
- Adobe Premiere Pro
- Adobe After Effects
- Adobe InDesign

Entre otros.

Este software es fundamental para actividades institucionales que requieren producción y procesamiento de material visual y audiovisual.

Adobe Captívate: renovación

Herramienta para la creación de contenidos interactivos y cursos de capacitación en línea (e-learning), con capacidades para simulaciones de software, cuestionarios y compatibilidad con estándares SCORM y xAPI.
Es clave para el desarrollo de programas de formación interna.

Adobe Acrobat Pro-DC: renovación y adquisición

Solución integral para la gestión de documentos PDF que permite:

- Crear, editar, convertir y combinar archivos PDF.
- Firmar electrónicamente documentos.
- Proteger documentos con cifrado y restricciones.
- Comparar versiones de documentos.

Esta herramienta es ampliamente utilizada en los procesos documentales de la Entidad.

Requisitos específicos

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA
1	Adobe creative Cloud	Renovación por (1) un año
2	Adobe Captivate	Renovación por (1) un año
3	Adobe Acrobat Pro	Renovación por (1) un año
4	Adobe creative Cloud	Adquisición por (1) un año
5	Adobe Acrobat Pro	Adquisición por (1) un año

Versión de la Licencia: Última

Idioma: Español

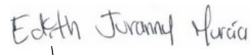
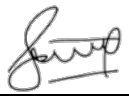
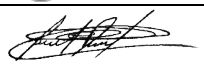
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Licencias por suscripción: A nombre de la Fiscalía General de la Nación. **Número de usuarios:** Uno (1) por licencia. **Suscripción:** • Creative Cloud para uso y soporte técnico del producto por un (1) año. • Captívate para uso y soporte técnico del producto por un (1) año. • Adobe Acrobat Pro DC por un (1) año. **Tiempo ofrecido para Actualizaciones sin costo adicional y garantía** • **Creative Cloud: Un** (1) año • **Captívate: Un** (1) año • **Creative Cloud, Acrobat Pro DC: Un** (1) año **Servicio de Soporte Técnico y Operativo:** El oferente deberá: • Brindar el soporte técnico certificado presencial y remoto cuando sea requerido. durante el periodo de garantía según los tiempos especificados. • Disponer de un email, teléfono y chat de soporte con servicio al cliente 7x24 en idioma español y con asistencia individualizada por parte del oferente. • Acceso a las páginas de soporte técnico, videos y la base de conocimiento. • Actualizaciones gratuitas del software durante el período de garantía, incluidos parches, mejoras, nuevos plug-ins, nuevas versiones. • Permitir la reinstalación de licencias entre equipos tras actualizaciones o cambio del computador por colapsos del disco duro con asistencia práctica para que el uso del software en el nuevo equipo sea lo más ágil posible. • El oferente deberá ofrecer garantía por el mismo tiempo de duración de las suscripciones. • Brindar el soporte técnico y mantenimiento presencial y/o remoto cuando sea requerido por el supervisor, durante el periodo de garantía. • Garantizar durante el tiempo de suscripción el soporte telefónico para cualquier llamada de Servicio, desde la instalación de la licencia.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• El tiempo de respuesta por garantía para solucionar las fallas técnicas, no debe ser mayor a veinticuatro (24) horas por medio telefónico y de ser necesario atención personalizada en sitio debe ser atendido dentro de los dos (2) días siguientes a la notificación del servicio. Informar al supervisor en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas, las circunstancias que puedan afectar la oportuna prestación del servicio de soporte. • Disponer de una línea telefónica o correo electrónico que centralice los requerimientos de la Entidad. En tal sentido debe informar el número telefónico o correo electrónico (e-mail) al cual se deberá comunicar el requerimiento. • El soporte técnico se deberá realizar cuantas veces la Entidad lo requiera en modalidad de (7x24) y deberá prestarse en las instalaciones de la Entidad en caso de ser requerido. • El tipo de escalamiento para el servicio técnico será de la siguiente manera: • ➢ **Nivel 1:** Solución de requerimientos telefónicos o vía e-mail por parte del proveedor. Tiempo de solución: 1 día hábil. El tipo de soporte técnico telefónico y vía e-mail deberá ser 7x24. ➢ **Nivel 2:** Solución de requerimientos en sitio por parte del proveedor. Tiempo de solución: 1 día hábil para el diagnóstico y 1 Día hábil para la solución final. **Transferencia de Conocimiento:** El contratista deberá realizar sesiones de capacitación a un grupo de cuarenta (40) funcionarios de mínimo dos (2) horas en modalidad presencial y/o virtuales, acordadas con el supervisor del contrato dirigidas al personal técnico designado por la Fiscalía General de la Nación, con el fin de garantizar el adecuado uso, administración y aprovechamiento de las funcionalidades de las licencias adquiridas. Estas sesiones deberán incluir: • Instalación y configuración de las licencias. • Gestión de usuarios y asignación de licencias. • Buenas prácticas de uso y administración. • Actualizaciones y novedades relevantes de cada software. • Documentación técnica y manuales de usuario en traducción simple.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS ADOBE.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Elaboró	Edith Juranny Murcia Barbosa Subdirección de Tics - Departamento de Infraestructura	
	Lady Patricia Bautista Torres Subdirección de Tics - Departamento de Infraestructura	
Revisó	Eric Mauricio Vargas Forero Subdirección de Tics - Departamento de Infraestructura	
Revisó	Jesús David Contreras Sánchez Dirección CTI- Departamento de Criminalística	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada