



OBJETO: 289 - RENOVACION DE SOFTWARE DE ACCESO REMOTO PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES – TEAMVIEWER

- **Características mínimas para TeamViewer Tensor**

Características	Descripción
Gestión de acceso granular para proteger dispositivos	Restringe el acceso a los dispositivos para cuentas o ID de TeamViewer específicas.
Encriptación de las sesiones establecidas.	Encriptación AES de extremo a extremo de 256 bits
Dispositivos Confiables	EL Software debe ofrecer una capa adicional de seguridad preventiva para las cuentas de TeamViewer, con la que se necesita autorizar a los nuevos dispositivos en los que se inicia sesión con la cuenta de TeamViewer por primera vez.
Verificación en dos pasos	El software debe ofrecer verificación en dos pasos para mitigar riesgos de Hacking y robos de identidad.
Acceso a computadoras de escritorio con múltiples tipos de dispositivos	El software debe permitir el acceso desde múltiples dispositivos como tabletas, celulares, equipos de escritorio o portátiles.
Conexión entrante y saliente desde los siguientes sistemas operativos	Permitir establecer conexión a equipos con diferentes sistemas operativos (Windows, macOS, Linux, Android, iOS, ChromeOS).
Conexión a dispositivos sin interfaz gráfica con Linux	Brindar conexión a dispositivos con Linux sin una interfaz de usuario gráfica. Permitiendo conectar directamente a la terminal (línea de comando, shell, consola, VT, etc.).
Mobile Device Support (asistencia para dispositivos móviles) (también de móvil a móvil)	Debe soportar cobertura para el acceso y la asistencia remota para los dispositivos con Android, además de la posibilidad de compartir pantalla en iOS con calidad superior.
VPN	Debe contar con VPN integrada que permite conectar a un dispositivo para compartir archivos de Windows e impresoras, por medio de la creación de un túnel de datos seguro o un acceso de punto a punto virtual entre el host y el cliente. Una vez que se establece la conexión, se envía y se recibe los datos con las mismas políticas de seguridad, de funcionalidad y de gestión como si los sistemas estuviesen en la misma ubicación de red.
Acceso seguro sin supervisión	Debe permitir conectarse a un dispositivo remoto sin que alguien tenga que aceptar la conexión en el otro extremo.
Impresión remota	Se debe permitir imprimir documentos desde un equipo remoto directamente en una impresora local, sin necesidad de transferir archivos.
Sonido remoto	Debe contar con la posibilidad de transmitir audio desde el lado remoto.

Wake-on-LAN	Permitir enviar un "paquete mágico" a la tarjeta de red de un ordenador para encenderlo remotamente. Se debe poder integrar esta función para facilitar el acceso remoto incluso si el equipo está apagado o en hibernación.
Pantalla oscura y bloqueo remoto	Debe poder bloquear el teclado, el mouse y otros dispositivos de entrada locales.
Asistencia por proxy	Permitir que se establezca conexiones a través de un servidor proxy
Asistencia con múltiples monitores	Debe facilitar el trabajo remoto en entornos con más de una pantalla, permitiendo una experiencia fluida y productiva.
Cambio de lado	Debe contar la opción de cambio de lado para modificar quién está controlando de forma remota y quién está siendo controlado de forma remota.
Número de dispositivos desde los cuales conectarse	Se debe asegurar conexiones ilimitadas de dispositivos que pueden utilizarse para establecer una conexión saliente con otro dispositivo.
Número de sesiones simultáneas por canal	Se debe establecer como mínimo 15 sesiones en pestañas separadas.
Acceso y control de dispositivos remotos	Debe permitir que usuarios y técnicos se conecten a otros dispositivos desde cualquier lugar del mundo, de forma segura y eficiente.
Desarrollo de marca personalizado	Debe admitir a la entidad adaptar la experiencia de soporte remoto a su identidad corporativa, ofreciendo una imagen profesional y coherente en cada interacción con clientes o empleados.
QuickSteps remotos	Permitir ejecutar acciones rápidas y automatizadas con solo un clic.
Instala la aplicación en host de forma remota	El Software debe permitir instalar Host de forma remota primero conectándose con un módulo de QuickSupport.
Automatización/ scripting (número de scripts) dentro de la sesión	Permitir ejecutar scripts personalizados durante o fuera de una sesión remota, lo que facilita tareas repetitivas y mejora la eficiencia operativa.
Invita participantes adicionales y traspasa la sesión	Permitir a la entidad una colaboración más dinámica y flexible durante sesiones de asistencia remota o reuniones virtuales.
Transferencia de archivos	Debe permitir varias formas de transferencia de archivos: arrastrando y soltando, copiando y pegando, con sincronización en la nube o a través de un administrador de transferencias.
Cola de transferencias de archivos	Permitir gestionar múltiples archivos que se están enviando o recibiendo durante una sesión remota, de forma organizada y eficiente.
Asigna casos de servicio a otros técnicos	Gestionar y distribuir las solicitudes entrantes de asistencia (cola de servicio).
Chat para los casos de servicio	Debe permitir establecer comunicación directa entre el cliente y el agente técnico durante una sesión de soporte, facilitando la resolución de problemas en tiempo real.
Botón de emergencia	Debe permitir solicitar asistencia tan solo haciendo doble clic en un ícono del escritorio.

Calificación de la satisfacción del cliente	Permitir evaluar la calidad del soporte técnico brindado, incluyendo la percepción del cliente sobre la atención recibida.
VoiP, video y chat durante la sesión de control remoto	Debe contar comunicarte directamente con el usuario remoto
Asistencia para el UAC (control de acceso de usuario)	Se debe contar con la funcionalidad para realizar tareas administrativas en dispositivos Windows de forma remota, incluso cuando se requiere confirmación por parte del sistema operativo.
Asistencia con servidor de terminal (conéctate a sesiones de usuario)	Permitir conectarse a sesiones de usuario individuales en servidores Windows, lo cual es especialmente útil en entornos con múltiples usuarios conectados simultáneamente mediante Remote Desktop (RDP) o Terminal Server.
Graba y reproduce sesiones remotas	permite capturar toda la actividad durante una sesión de control remoto o reunión, lo que es útil para auditoría, formación, documentación o revisión técnica.
Informes sobre los accesos a los dispositivos	Reportes que muestran cuándo y cómo se accedió a los dispositivos gestionados.
Informes sobre los accesos de usuarios	Reportes que detallan las actividades de acceso realizadas por cada usuario.
Facturación de las conexiones	Información sobre el uso de conexiones para fines de facturación y control de costos.
Gestión de dispositivos	Se debe contar con herramientas para supervisar, configurar y controlar dispositivos de forma remota.
Gestión de usuarios	De contar con un módulo de administración de cuentas de usuario, roles y permisos dentro de la plataforma.
Información de dispositivo personalizable	Debe permitir campos editables que permiten personalizar la información de cada dispositivo.
Instalación masiva (paquete MSI/instalación con scripts)	Debe permitir la instalación automatizada de TeamViewer en múltiples dispositivos mediante scripts.
Grabación de las reuniones	Se debe poder realizar captura de video y audio de las reuniones para revisión o documentación posterior.
Inicio de sesión único (SSO)	Debe permitir autenticación centralizada usando credenciales corporativas (SSO).
Microsoft Intune	Debe permitir Integración con la plataforma de gestión de dispositivos Microsoft Intune.
Microsoft Dynamics 365	Debe permitir integración con el CRM Microsoft Dynamics 365.
Microsoft Active Directory (SSO)	Se debe contar con Integración con el sistema de autenticación Microsoft Active Directory.

- **Tiempos de respuesta**

Cumplir con los siguientes tiempos estimados de respuesta:

Gravedad indicada por a la entidad	Tiempos Estimados de Respuesta
Impacto mínimo	Menor a 8 horas hábiles (lunes a viernes de 8 AM a 5 PM)
Impacto moderado	Menor a 4 horas (lunes a viernes de 8 AM a 5 PM)
Impacto crítico	Menor a 2 hora (lunes a viernes de 8 AM a 5 PM)

Nota: La gravedad será definida por la supervisión del contrato y se debe acordar matriz de escalamiento.

- CANTIDAD**

ITEM	Concepto	Descripción extendida	Cantidad Requerida	Meses Solicitados
1	Tensor Basic TVT0010	TeamViewer Tensor Basic es la versión empresarial de TeamViewer diseñada para organizaciones grandes que requieren una solución de acceso remoto segura, escalable y administrable. Incluye funciones avanzadas como inicio de sesión único (SSO), políticas de seguridad centralizadas, gestión de dispositivos, auditoría de sesiones y cumplimiento normativo. Tensor Basic permite a los administradores controlar el acceso remoto a nivel granular, integrarse con Active Directory y otras plataformas empresariales, y obtener informes detallados de uso. Es ideal para empresas con múltiples sedes, equipos de soporte distribuidos y necesidades de cumplimiento como GDPR o HIPAA.	50	12
2	Enterprise Integration Package AddOn TVTAD900	Este paquete adicional permite integrar TeamViewer con plataformas empresariales como ServiceNow, Microsoft Intune, Salesforce, Zendesk, Freshworks, y otras herramientas de ITSM y CRM. Facilita la automatización de flujos de trabajo, la creación de tickets desde sesiones remotas, la sincronización de usuarios y dispositivos, y el acceso contextual desde sistemas externos. Con esta integración, los técnicos pueden iniciar sesiones de soporte directamente desde el sistema de gestión de incidencias, registrar automáticamente la actividad y mejorar la trazabilidad. Es especialmente útil para departamentos de TI que buscan eficiencia operativa y una experiencia de soporte unificada.	1	12
3	TeamViewer DEX Essentials RSADDEX001	TeamViewer DEX Essentials es una solución diseñada para mejorar la experiencia digital del empleado (DEX) mediante una gestión proactiva de TI. Está pensada para que los equipos informáticos puedan anticiparse a los problemas técnicos antes de que afecten la productividad de los usuarios. Permite la automatización de acciones recurrentes para reducir	2500	12

		tareas manuales y la resolución de problemas sin interrumpir el trabajo del usuario final.		
4	TeamViewer Intelligence (Session Insights - Reportes de Sesión) RSADAISINS001	TeamViewer Intelligence es una herramienta basada en inteligencia artificial que analiza las sesiones remotas y genera informes automáticos llamados Session Insights. Estos informes incluyen detalles como duración de la sesión, acciones realizadas, nivel de satisfacción del cliente, y recomendaciones para mejorar el soporte. La IA puede identificar patrones de comportamiento, tiempos de resolución promedio, y áreas de mejora en el proceso de asistencia. Es útil para supervisores, gerentes de soporte y equipos de calidad que desean evaluar el rendimiento y optimizar la experiencia del cliente.	30000	12
5	TeamViewer Monitoring Scripting and remote task Manager RSADMONIT001	Esta funcionalidad permite monitorear el estado de dispositivos remotos en tiempo real y gestionar activos de TI desde la consola de TeamViewer. Incluye alertas de rendimiento, supervisión de CPU, RAM, disco, servicios, y disponibilidad de red. También permite inventariar hardware y software, detectar cambios en la configuración, y generar reportes de cumplimiento. Es ideal para administradores de sistemas que necesitan mantener la salud de la infraestructura y prevenir fallos antes de que ocurran.	2500	12
6	Soporte 5x8 (5 días 8 horas)	El oferente debe ofrecer soporte sobre la solución en horario 5x8 (5 días de la semana por 8 horas, en horario laboral). Se debe incluir acceso a técnicos especializados para resolver problemas, responder consultas, y brindar orientación sobre el uso del producto. Puede incluir soporte por teléfono, correo electrónico, portal web y acceso a documentación técnica. Se debe presentar matriz de escalamiento para la gestión de casos o soportes solicitados.	1	12

Distribución para la puesta en funcionamiento del licenciamiento:

Regional - Ciudad	Cantidad	Dirección
Norte -Barranquilla	4	Calle 7 A # 12 A – 51
Sur – Neiva	2	Calle 13 No. 5 - 140

Carrera 7 N ° 32 – 12 Piso 10 Bogotá-Colombia

dinformatica@medicinallegal.gov.co

Conmutador 6019187020 extensión 10900

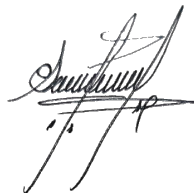
www.medicinallegal.gov.co

Suroccidente – Cali	2	Calle 4B No. 36-01
Occidente – Pereira	2	Avenida Las Américas No. 98-25
Nororiente – Bucaramanga	2	Calle 45 # 1-51
Oriente – Bogotá	2	Calle 49 No. 13-33 Piso 5°
Noroccidente – Medellín	2	Carrera 65 Nro. 80-325
Bogotá	34	Calle 7 A # 12 A – 51

Durante la vigencia de las licencias:

- Servicio de soporte técnico para la plataforma TeamViewer Tensor con personal idóneo, tanto de forma remota como presencial en la ciudad de Bogotá, según sea requerido por el supervisor del contrato.
- Afinamiento y mantenimiento mensual de las plataformas, con el fin de mantener el mejor rendimiento de las herramientas, entregando reporte de las actividades realizadas.
- Transferencia de conocimiento al personal administrador de la plataforma. Se debe acordar con el supervisor del contrato el lugar, número de personas en modalidad virtual.

CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS	81112200-43231500
CALIDAD MÍNIMA	La garantía mínima del software licenciado es de doce (12) meses, contado a partir de la entrega, puesta en marcha y correcto funcionamiento
PATRONES DE DESEMPEÑO MÍNIMO	Permitir realizar soporte remoto a dispositivos de usuario final de la entidad a través de la red institucional o desde internet.



SONIA PATRICIA CASTAÑEDA NEIRA
Profesional Especializada – Coordinadora

Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Proyectó	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	FECHA
	Pablo Emilio Martínez Salcedo – profesional universitario,		21/07/2026
Revisión técnica:	Pablo Emilio Martínez Salcedo – profesional universitario,		21/07/2026
Revisó y Aprobó:	Sonia Patricia Castañeda Neira – Coordinadora GNTIC		21/07/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			