

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 1 de 16

Clasificación del bien o servicio	80101600 Gerencia de Proyectos 81111800 Servicios de Sistemas Y Administración de Componentes de Sistemas. 81112200 Mantenimiento y Soporte de Software 81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador 81161700 Servicios de telecomunicaciones
Nombre Comercial del Bien o Servicio	HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (ITSM).
Calidad	La solución deberá acreditar, como mínimo, una certificación vigente de evaluación de herramientas ITSM reconocida en el mercado, como PinkVERIFY, SERVVIEW Certified Tool, GlenfisPassed. El oferente deberá aportar el certificado oficial y su vigencia. La solución deberá estar alineada con ITIL 4 o superior y con el Sistema de Valor del Servicio, y soportar de manera integrada, trazable y configurable las prácticas definidas en esta ficha técnica. El contratista deberá garantizar confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, privacidad y continuidad de la información, con controles alineados con ISO/IEC 27001 o equivalente, cifrado en tránsito y en reposo, segregación de funciones, registro de auditoría y gestión de vulnerabilidades. Cuando exista transferencia internacional de datos, el contratista deberá cumplir la normativa colombiana aplicable y documentar la ubicación de los centros de datos, subencargados, mecanismos de protección y condiciones de reversibilidad de la información. El contratista deberá aportar carta del fabricante, expedida con una antelación no mayor a sesenta (60) días calendario respecto del cierre del proceso, que acredite autorización para implementar y soportar la solución, escalamiento directo a fábrica y soporte para operación crítica durante el periodo de licenciamiento.
Generalidades	La Fiscalía General de la Nación requiere implementar una herramienta ITSM en nube que soporte de forma integral la prestación de la Mesa de Servicios TIC y el soporte en sitio a nivel nacional, como parte del objeto contractual que comprende la prestación integral de dichos servicios, la implementación, licenciamiento, soporte y administración de la

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 2 de 16

	herramienta, y el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para los equipos de cómputo y elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad. La herramienta deberá constituirse en la plataforma central para registrar, automatizar, controlar, medir y mejorar los procesos de gestión de servicios, garantizando la trazabilidad de extremo a extremo de las interacciones y actuaciones realizadas por agentes, técnicos de soporte en sitio, gestores ITIL, grupos resolutores, administradores, proveedores y supervisores. La solución deberá soportar la operación de la Mesa de Servicios TIC y los proyectos (Mesas de Servicio independientes) institucionales de Gestión Documental y Administración de Sedes, así como los nuevos servicios, procesos o flujos de trabajo que la Entidad incorpore durante la ejecución contractual. La implementación deberá ejecutarse mediante una transición controlada de seis (6) meses, que incluya levantamiento, diseño, parametrización, configuración, integraciones, migración, pruebas, capacitación, descubrimiento de activos, construcción y validación de la CMDB, piloto, estabilización y preparación para producción. La transición deberá concluir a más tardar el 31 de julio de 2027. La herramienta entrará en operación productiva el 1 de agosto de 2027. En esa misma fecha deberá activarse el licenciamiento por un periodo de veinticuatro (24) meses, hasta el 31 de julio de 2029, sin perjuicio de las obligaciones de implementación, transición y soporte previo requeridas para garantizar la salida a producción. Durante la transición, el contratista deberá garantizar la continuidad de la Mesa de Servicios y de los servicios institucionales objeto de migración, sin pérdida de información, interrupciones no autorizadas ni afectación de los ANS.
Requisitos generales	Alcance funcional e ITIL 4 – Soportar integralmente las prácticas de Mesa de Servicios, Gestión de Incidentes, Solicitudes de Servicio, Problemas, Habilitación del Cambio, Liberaciones y Despliegues, Activos de TI, Configuración del Servicio (CMDB), Conocimiento, Catálogo de Servicios, Niveles de Servicio, Portafolio de Servicios, Medición y Reportes y Mejora Continua. – Permitir la definición de flujos, reglas, matrices de prioridad, aprobaciones, escalamiento funcional y jerárquico,

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 3 de 16

	calendarios, ANS/SLA/OLA, alertas y automatizaciones sin desarrollos de código para configuraciones ordinarias. Modelo de nube, seguridad y continuidad – Proveer la solución en nube bajo un inquilino dedicado para la Fiscalía General de la Nación, con separación lógica y controles de acceso robustos. – Garantizar disponibilidad, capacidad, escalabilidad, respaldo, recuperación, monitoreo y continuidad, conforme a los ANS definidos por la Entidad. – Cifrar la información en tránsito y en reposo; integrar autenticación institucional; gestionar roles, perfiles, privilegios, segregación de funciones, bitácoras inalterables y trazabilidad de accesos y transacciones. – Disponer de almacenamiento mínimo de cinco (5) TB, ampliable según crecimiento, y retención en línea mínima de veinticuatro (24) meses durante la operación licenciada, sin afectar los periodos de conservación documental exigidos por la Entidad. Arquitectura e integraciones – Entregar arquitectura lógica y física, modelo de seguridad, dimensionamiento, componentes, flujos, dependencias, integraciones, disponibilidad, continuidad, administración y soporte. – Disponer de APIs REST y/o SOAP, servicios web, conectores, mensajería o ETL, con autenticación, autorización, cifrado, monitoreo, trazabilidad y gestión de errores. – Integrarse como mínimo con Directorio Activo o servicio de identidad, correo institucional, portal Fiscalnet, telefonía, soporte remoto, herramientas de monitoreo, fuentes de inventario y los sistemas que defina la FGN. Transición, implementación y operación – Ejecutar una transición de seis (6) meses, con plan aprobado, hitos, responsables, riesgos, entregables, criterios de aceptación y mesa de control. – Migrar y validar la información histórica y vigente requerida para Mesa de Servicios, Gestión Documental y Administración de Sedes, conservando integridad, relaciones, adjuntos, trazabilidad, estados y metadatos. – Realizar descubrimiento automático y asistido de activos; normalizar, conciliar y cargar la información; construir las relaciones de la CMDB y validar su calidad antes de la salida a producción. – Entrar en operación productiva el 1 de agosto de 2027, fecha de activación del licenciamiento por veinticuatro (24) meses.
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 4 de 16

	Propiedad, portabilidad y reversibilidad – Reconocer que toda la información, configuraciones, catálogos, flujos, scripts, integraciones, tableros, reportes y documentos generados para la FGN son de propiedad de la Entidad. – Permitir exportación completa, legible y reutilizable en formatos abiertos, sin costos ni restricciones adicionales, y ejecutar el plan de reversión al finalizar el licenciamiento o cuando lo solicite la Entidad.
Requisitos específicos	PROPÓSITO Y COBERTURA OPERATIVA La herramienta ITSM deberá soportar integralmente la operación nacional de la Mesa de Servicios TIC y del soporte en sitio, así como el registro y control de las actividades asociadas al mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos. La solución deberá constituirse en la fuente oficial de información operativa para los casos, servicios, usuarios, activos, elementos de configuración, repuestos, niveles de servicio, conocimiento, cambios, problemas, indicadores y evidencias. – Soportar la operación 7x24x365 de la Mesa de Servicios y los horarios definidos para el soporte en sitio, sin limitar el registro, consulta, actualización, escalamiento o monitoreo de casos. – Permitir la atención de usuarios y grupos resolutores ubicados en las sedes y seccionales de la FGN a nivel nacional, con desempeño adecuado sobre LAN, WAN, VPN e Internet. – Soportar inicialmente la Mesa de Servicios TIC, Gestión Documental y Administración de Sedes, y permitir incorporar nuevos servicios institucionales sin adquisición obligatoria de módulos adicionales, salvo licencias expresamente previstas. – Mantener separación lógica de datos, catálogos, formularios, flujos, ANS, grupos resolutores, permisos y tableros por servicio o proceso, conservando una administración centralizada. GESTIÓN OMNICANAL Y PUNTO ÚNICO DE CONTACTO – Integrar línea telefónica, correo electrónico, portal de autoservicio, chat y los canales adicionales autorizados por la Entidad. – Crear o asociar automáticamente tickets a partir de correo y portal; permitir registro asistido para llamadas y chat; evitar duplicidad mediante reglas de correlación.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 5 de 16

	– Conservar en cada caso el canal de origen, fecha y hora, usuario, agente, interacción, grabación o referencia de llamada cuando aplique, comunicaciones, adjuntos, cambios de estado y trazabilidad completa. – Permitir notificaciones configurables por correo, portal y otros medios autorizados para apertura, asignación, escalamiento, suspensión, solución, cierre, aprobación, incumplimiento y reapertura. – Disponer de búsqueda global, filtros, vistas personales y grupales, bandejas por rol, colas de atención y monitoreo en tiempo real de cargas y pendientes. GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO – Configurar matrices de impacto, urgencia y prioridad, categorías, subcategorías, servicios, sedes, activos afectados, causas, códigos de solución y cierre. – Permitir clasificación y asignación automática por servicio, ubicación, disponibilidad, competencia, horario, prioridad, carga de trabajo y grupo resolutor. – Controlar los tiempos de respuesta, atención, solución y cierre; registrar pausas autorizadas con causa, responsable, evidencia y reanudación automática o manual. – Gestionar incidentes mayores con equipos de trabajo, comunicaciones, bitácora cronológica, hitos, responsables, afectación, duración, recuperación y revisión posterior. – Permitir plantillas y modelos de solicitudes con formularios dinámicos, campos obligatorios, aprobaciones, tareas paralelas o secuenciales, dependencias y cumplimiento parcial o total. – Permitir reapertura controlada, validación de solución, encuesta de satisfacción, cierre automático configurable y trazabilidad de incumplimientos. GESTIÓN DE PROBLEMAS – Registrar problemas reactivos y proactivos, relacionarlos con incidentes, activos, CI, cambios, errores conocidos, artículos de conocimiento y servicios afectados. – Soportar metodologías de análisis de causa raíz, incluyendo 5 porqués, Ishikawa, Pareto u otras definidas por la Entidad, con responsables, evidencias y planes de acción. – Administrar errores conocidos, soluciones temporales, causa raíz, solución definitiva, riesgo, prioridad, vigencia y publicación controlada en la base de conocimiento.
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 6 de 16

	– Generar análisis de recurrencia, tendencias, volumen, impacto, costo operativo y efectividad de las acciones correctivas. GESTIÓN DE CAMBIOS, LIBERACIONES Y DESPLIEGUES – Gestionar cambios estándar, normales y de emergencia, con evaluación de riesgo, impacto, dependencias, servicios y CI afectados, plan de pruebas, implementación, comunicaciones, reversión y criterios de éxito. – Configurar flujos de aprobación según tipo, criticidad, riesgo, servicio, horario y responsables; soportar el Comité Asesor de Cambios (CAB) y el CAB de emergencia. – Administrar calendario de cambios, ventanas de mantenimiento, conflictos, bloqueos, congelamientos y visualización de afectaciones. – Registrar liberaciones, paquetes, versiones, ambientes, elementos desplegados y resultados; relacionarlos con cambios, solicitudes, incidentes y CI. – Realizar revisión posterior a la implementación (PIR), medir cambios exitosos, fallidos, revertidos, no autorizados y causantes de incidentes. CATÁLOGO, PORTAFOLIO Y NIVELES DE SERVICIO – Administrar catálogos diferenciados por población, dependencia, servicio, ubicación y rol, con descripciones, requisitos, formularios, aprobaciones, tiempos, costos informativos y condiciones de entrega. – Mantener fichas de servicio con propietario, responsable técnico, criticidad, horario, usuarios, dependencias, ANS, indicadores, riesgos, continuidad y relaciones con CI. – Configurar ANS, SLA y OLA por prioridad, servicio, canal, sede, horario, grupo resolutor y tipo de caso; incluir calendarios laborales, festivos, pausas, metas, umbrales, alertas y escalamiento multinivel. – Calcular automáticamente cumplimiento e incumplimiento y conservar evidencia auditable de cada medición, sin permitir alteraciones no autorizadas. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y AUTOSERVICIO – Administrar el ciclo de vida de artículos: borrador, revisión, aprobación, publicación, versionamiento, vigencia, archivo y retiro. – Permitir clasificación, etiquetas, audiencias, permisos, adjuntos, enlaces, relación con servicios, casos, problemas y errores conocidos.
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 7 de 16

	– Medir consultas, utilidad, reutilización, tasa de resolución asociada, obsolescencia y brechas de conocimiento. – Sugerir artículos durante el registro y diagnóstico del caso y permitir convertir soluciones validadas en borradores de conocimiento. – Disponer de portal de autoservicio adaptable a la identidad visual institucional, accesible desde Fiscaltnet y con consulta de estado, aprobaciones, novedades, conocimiento y encuestas. GESTIÓN DE ACTIVOS, CONFIGURACIÓN Y CMDB – Proveer una CMDB integrada de manera nativa con incidentes, solicitudes, problemas, cambios, liberaciones, conocimiento, ANS, contratos, garantías y mantenimiento correctivo. – Definir clases de CI, atributos obligatorios, reglas de identificación, normalización, reconciliación, fuentes autorizadas, responsables y relaciones jerárquicas o multidimensionales. – Registrar como mínimo marca, modelo, serial, placa, tipo, estado, ubicación, usuario, dependencia, componentes, configuración, software, licencias, garantía, proveedor, contrato, historial, relaciones y criticidad. – Mantener trazabilidad del ciclo de vida: adquisición, recepción, alistamiento, asignación, traslado, reasignación, mantenimiento, cambio de partes, garantía, devolución, baja y disposición. – Impedir o alertar el cierre de tickets cuando una intervención requiera actualización de la CMDB y esta no se haya realizado. – Permitir conciliaciones masivas, auditorías, muestreos, controles de calidad, registro de discrepancias y planes de depuración. – Proveer indicadores de salud de CMDB: completitud, exactitud, vigencia, duplicidad, CI huérfanos, relaciones inválidas y cobertura de descubrimiento. DESCUBRIMIENTO, INVENTARIO Y ADMINISTRACIÓN DE ENDPOINTS – Ejecutar descubrimiento automático y bajo demanda de estaciones, portátiles, impresoras y dispositivos compatibles, mediante agentes y mecanismos sin agente cuando sean técnicamente aplicables. – Cubrir como línea base mínimo veintisiete mil (27.000) estaciones de trabajo y los demás equipos y elementos tecnológicos definidos por la Entidad, con capacidad de crecimiento durante el contrato.
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 8 de 16

	– Inventariar procesador, memoria, discos, BIOS, sistema operativo, parches, software, versiones, servicios, interfaces, direcciones, usuario, ubicación, agentes y componentes relevantes. – Detectar cambios de hardware y software, retiro o sustitución de componentes y desviaciones frente a la línea base, generando eventos o alertas. – Administrar distribución de software, parches y scripts autorizados; medir cobertura, éxitos, fallos, pendientes, reintentos y evidencias. – Controlar software autorizado y no autorizado, instalaciones, uso y licenciamiento, con acciones de bloqueo o desinstalación únicamente previa autorización de la FGN. – Proveer control remoto seguro con consentimiento o aviso al usuario, registro de sesión, cifrado, control de acceso, auditoría y operación sobre LAN, WAN, VPN e Internet. SOPORTE AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y BOLSA DE REPUESTOS – Registrar diagnóstico, condición de garantía, aprobación, cotización, repuesto requerido, proveedor, valor, serial, instalación, pruebas, técnico, acta, resultado y cierre de cada intervención. – Validar y alertar que la bolsa de repuestos solo se utilice en equipos de propiedad de la Entidad sin garantía vigente o no renovable, conforme al Anexo Técnico de mantenimiento correctivo. – • Mantener bitácora de repuestos solicitados, aprobados, instalados, devueltos y rechazados, con conciliación mensual y relación con ticket, activo y CI. – Actualizar automáticamente o mediante tarea obligatoria la CMDB cuando se sustituya un componente o se modifique la configuración del activo. – Generar reportes de consumo, saldo, tendencia, costo por activo, tipo de falla, modelo, sede, técnico y cumplimiento de ANS. SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y AUDITORÍA – Aplicar autenticación institucional y, cuando la FGN lo determine, autenticación multifactor; soportar inicio de sesión único y aprovisionamiento controlado de usuarios. – Gestionar roles y privilegios con mínimo privilegio, segregación de funciones, cuentas nominativas, bloqueo por inactividad y revisión periódica de accesos.
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 9 de 16

	– Cifrar datos en tránsito mediante protocolos seguros y datos en reposo con mecanismos reconocidos por la industria. – Mantener registros de auditoría de accesos, consultas, cambios, exportaciones, eliminaciones, configuraciones y acciones administrativas, con sello de tiempo y protección contra alteración. – Permitir anonimización o enmascaramiento de información sensible en ambientes no productivos y aplicar políticas de retención y eliminación autorizada. – Presentar y ejecutar gestión de vulnerabilidades, pruebas de seguridad, corrección de hallazgos, atención de incidentes de seguridad y notificación a la Entidad. – Asegurar que la información de la FGN no sea utilizada para finalidades diferentes al objeto contractual ni para entrenamiento de modelos o servicios sin autorización expresa. DISPONIBILIDAD, CAPACIDAD, RESPALDO Y CONTINUIDAD. – Garantizar la disponibilidad mensual definida en los ANS para los componentes productivos, excluyendo únicamente mantenimientos previamente autorizados. – Implementar monitoreo de disponibilidad, rendimiento, capacidad, errores, colas, integraciones, almacenamiento y experiencia de usuario, con alertas proactivas. – Contar con copias de respaldo, restauración probada, redundancia y plan de recuperación ante desastres; documentar RPO y RTO y ejecutar pruebas periódicas con evidencia. – Realizar planeación de capacidad, identificar umbrales y ejecutar ampliaciones antes de afectar la operación, sin degradar tiempos de respuesta. – Informar incidentes críticos de la plataforma, avances, contención, recuperación, causa raíz y acciones preventivas conforme al protocolo acordado. REPORTERÍA, ANALÍTICA Y TOMA DE DECISIONES – Proveer tableros operativos, tácticos y ejecutivos en tiempo real, configurables por rol, servicio, sede, seccional, grupo, técnico, canal, prioridad y periodo. – Incluir indicadores de demanda, backlog, envejecimiento, FCR, TMO/AHT, atención, solución, reapertura, abandono, productividad, calidad, satisfacción, ANS, problemas, cambios, activos, CMDB, conocimiento, actualizaciones y repuestos.
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 10 de 16

	– Permitir reportes programados, suscripciones, distribución automática, exportación y consumo mediante API o mecanismos de integración. – Conservar detalle suficiente para reproducir el cálculo de cada indicador y auditar su resultado. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA. – Permitir parametrización de catálogos, formularios, campos, reglas, flujos, estados, aprobaciones, plantillas, notificaciones, calendarios, ANS, tableros, roles y permisos. – Separar ambientes de desarrollo/configuración, pruebas y producción, con promoción controlada, versionamiento, respaldo y reversión de configuraciones. – Mantener inventario de configuraciones, documentación de cambios, matriz de roles, integraciones, credenciales técnicas y procedimientos de operación. – Aplicar los cambios de configuración mediante solicitudes autorizadas, pruebas, aprobación y evidencia de implementación. INTEGRACIONES MÍNIMAS – Directorio Activo o servicio institucional de identidad para autenticación, usuarios, grupos y atributos. – Correo institucional para creación, actualización y notificación de casos. – Portal Fiscalnet para acceso al autoservicio. – Plataforma telefónica y grabación de llamadas para correlación con interacciones y tickets. – Herramientas de soporte remoto, monitoreo, inventario, actualización, antivirus, NAC y demás fuentes autorizadas. – Sistemas de Gestión Documental, Administración de Sedes y otros sistemas institucionales priorizados durante la transición. – Las integraciones deberán incluir diseño, desarrollo o configuración, pruebas, manejo de errores, monitoreo, documentación, seguridad y soporte. TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SEIS (6) MESES – El contratista deberá ejecutar la transición entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2027 o durante los seis (6) meses inmediatamente anteriores a la salida a producción. La fecha obligatoria de entrada en operación será el 1 de agosto de 2027. ✓ Mes 1 - Inicio y levantamiento: gobierno, plan maestro, cronograma, matriz RACI, riesgos, arquitectura,
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 11 de 16

	seguridad, procesos, catálogos, datos, integraciones y criterios de aceptación. ✓ Mes 2 - Diseño: modelos TO-BE, flujos, formularios, roles, reglas, matrices, ANS, reportes y diseño de migración y CMDB. ✓ Mes 3 - Configuración e integraciones: parametrización de la solución, identidad, correo, portal, telefonía y primeras integraciones. ✓ Mes 4 - Migración, descubrimiento y CMDB: cargas piloto, despliegue de agentes, descubrimiento, normalización, reconciliación y construcción de relaciones. ✓ Mes 5 - Pruebas y capacitación: pruebas funcionales, integración, seguridad, rendimiento, recuperación, UAT, formación y operación piloto. ✓ Mes 6 - Estabilización y corte: corrección de brechas, migración final, validación de CMDB, simulacro de salida, plan de contingencia, aceptación y alistamiento productivo. – Mantener continuidad de la operación actual durante la transición y ejecutar un plan de coexistencia y reversión que evite pérdida de información o interrupciones no autorizadas. – No se aceptará el paso a producción sin aprobación de la supervisión de los criterios de aceptación, pruebas, migración, integraciones, CMDB, capacitación, seguridad, continuidad y documentación. MIGRACIÓN DE DATOS – Elaborar inventario y perfilamiento de fuentes, reglas de limpieza, mapeo, transformación, carga, reconciliación y aceptación. – Migrar los datos definidos por la FGN para Mesa de Servicios, Gestión Documental y Administración de Sedes, incluyendo tickets, estados, fechas, usuarios, grupos, comentarios, adjuntos, relaciones, catálogos, conocimiento, activos y configuraciones. – Ejecutar cargas de prueba y carga final; entregar reportes de totales origen-destino, rechazados, duplicados, inconsistencias, correcciones y aprobación. – Conservar la trazabilidad histórica y no alterar fechas, autores ni evidencias sin justificación documentada y aprobación de la Entidad. PRUEBAS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 12 de 16

	– Ejecutar pruebas unitarias, funcionales, integración, migración, seguridad, desempeño, capacidad, respaldo, recuperación, continuidad y aceptación de usuario. – Gestionar casos de prueba, resultados, evidencias, defectos, severidad, responsables, correcciones y regresiones en un repositorio controlado. – Corregir antes de producción todos los defectos críticos y altos; los defectos menores deberán contar con plan y fecha aprobados. – Demostrar el cumplimiento de los flujos críticos de Mesa de Servicios, Gestión Documental, Administración de Sedes, CMDB, descubrimiento, ANS, reportes e integraciones. LICENCIAMIENTO – Activar el licenciamiento productivo el 1 de agosto de 2027 por veinticuatro (24) meses, hasta el 31 de julio de 2029. – Incluir módulos, conectores, almacenamiento, ambientes, APIs, soporte remoto, descubrimiento, CMDB, reportes y demás componentes necesarios para cumplir la ficha, sin cargos ocultos. – Disponer de usuarios finales ilimitados y licenciamiento suficiente para agentes, técnicos, coordinadores, gestores, administradores, supervisores y especialistas de Nivel 3. – Permitir reasignación de licencias por retiro o cambio de personal, sin costos y sin pérdida de trazabilidad histórica. – Entregar certificación del fabricante sobre productos, módulos, cantidades, métrica, vigencia, soporte y derechos de actualización. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN – Proveer mesa de soporte del contratista y escalamiento al fabricante durante los veinticuatro (24) meses de licenciamiento. – Atender incidentes de la plataforma de acuerdo con su nivel de severidad, garantizando los tiempos de respuesta, restauración, solución, actualización y escalamiento definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). – Incluir actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo menor, actualización de versiones, instalación de parches, revisión de integraciones, optimización de desempeño, gestión de configuraciones y administración funcional y técnica de la solución. – Mantener disponible un portal de soporte para la gestión de incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con la herramienta, así como una base de conocimiento actualizada, registro de problemas conocidos,
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 13 de 16

	recomendaciones técnicas e informes periódicos de operación. – Disponer durante toda la vigencia contractual de un (1) especialista funcional y técnico de la herramienta ITSM, con dedicación exclusiva al servicio y disponibilidad 5x8 de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, quien actuará como punto de contacto especializado para la administración, parametrización, configuración, optimización y soporte de la plataforma. Este recurso será responsable de apoyar a la Entidad en la definición e implementación de mejoras evolutivas, automatización de procesos, ajustes a flujos de trabajo, formularios, catálogos de servicios, reglas de negocio, reportes, tableros de control, integraciones, ANS, CMDB y demás componentes de la solución, garantizando su alineación con las mejores prácticas de ITIL 4 y con las necesidades operativas de la Mesa de Servicios, Gestión Documental, Administración de Sedes y demás servicios implementados en la herramienta. – El especialista deberá liderar las actividades de mejora continua de la plataforma, identificar oportunidades de optimización funcional y técnica, realizar acompañamiento en la adopción de nuevas funcionalidades, apoyar las pruebas y validaciones de cambios, documentar las configuraciones implementadas y transferir conocimiento al personal designado por la Fiscalía General de la Nación, garantizando la evolución permanente de la solución durante toda la vigencia del contrato. – Asimismo, será responsable de coordinar con el fabricante y con los equipos técnicos del contratista la atención de incidentes complejos, actualizaciones de versión, corrección de errores, implementación de nuevas capacidades y actividades de estabilización requeridas para garantizar la disponibilidad, desempeño, seguridad y continuidad de la herramienta ITSM. CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO – Ejecutar al menos ciento veinte (120) horas, distribuidas entre usuarios finales, agentes, técnicos, grupos resolutores, gestores ITIL, administradores y supervisores. – Incluir formación funcional, técnica y de administración, con material en español, manuales, guías rápidas, videos o grabaciones, laboratorios, asistencia y evaluación. – Realizar transferencia específica sobre configuración, integraciones, migración, seguridad, respaldo, CMDB, descubrimiento, reportes, APIs y reversibilidad.
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 14 de 16

	– Actualizar la capacitación cuando existan cambios relevantes de versión o funcionalidad durante el periodo licenciado. ENTREGABLES Y DOCUMENTACIÓN – Plan de proyecto, transición, coexistencia, riesgos, comunicaciones, calidad, seguridad, pruebas, migración, capacitación, continuidad y reversión. – Arquitecturas funcionales, lógica, física, seguridad, integraciones y datos; inventario de componentes, ambientes y dependencias. – Procesos, procedimientos, catálogos, matrices, flujos, reglas, formularios, ANS, roles, permisos y configuraciones. – Inventario de datos migrados, resultados de conciliación, activos descubiertos, CMDB validada y métricas de calidad. – Resultados y evidencias de pruebas; manuales de usuario, operación, administración, soporte, integración, respaldo y recuperación. – Actas de capacitación, aceptación, paso a producción, estabilización y cierre de transición. – Informes mensuales de disponibilidad, capacidad, seguridad, soporte, licenciamiento, configuración, integraciones, CMDB y mejoras. PROPIEDAD, PORTABILIDAD Y REVERSIÓN – Toda la información, configuración, catálogo, procesos, flujos, integraciones, reportes, tableros, documentación y desarrollos específicos pagados por la FGN serán de propiedad de la Entidad. – Permitir exportación completa en formatos abiertos y reutilizables, incluyendo datos, relaciones, adjuntos, bitácoras, conocimiento, CMDB y configuraciones. – Ejecutar plan de reversión y transferencia al finalizar el contrato, sin retención de información, dependencia injustificada del proveedor ni cobros adicionales. – Eliminar de forma segura las copias remanentes una vez recibida la autorización de la FGN y entregar certificación de eliminación. EQUIPO MÍNIMO PARA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN. – Líder de implementación o gerente técnico certificado por el fabricante, con experiencia en proyectos ITSM. – Consultor funcional ITIL para procesos, catálogos, ANS y adopción.
--	--

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 15 de 16
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

	– Arquitecto o especialista de solución para arquitectura, integraciones, seguridad y rendimiento. – Especialista de migración y datos para perfilamiento, carga y conciliación. – Especialista de CMDB y descubrimiento para clases, relaciones, normalización, reconciliación y calidad. – Administrador de plataforma para configuración, soporte, monitoreo y operación. – Los perfiles podrán ser desempeñados por recursos con funciones compatibles, siempre que se garantice capacidad, experiencia, segregación de funciones y cumplimiento de hitos, previa aprobación de la supervisión. INDICADORES OPERATIVOS MÍNIMOS DE LA HERRAMIENTA – Disponibilidad mensual de la plataforma y componentes críticos. – Tiempo de respuesta de transacciones críticas y desempeño de integraciones. – Porcentaje de incidentes de herramienta atendidos y resueltos dentro del ANS. – Porcentaje de migración conciliada y registros rechazados. – Cobertura de descubrimiento y actualización de endpoints. – Completitud, exactitud, vigencia y duplicidad de la CMDB. – Cumplimiento de hitos de implementación y cierre de defectos. – Cobertura de capacitación y resultado de evaluación de apropiación. – Cumplimiento de respaldos, restauraciones y pruebas de continuidad. – Cumplimiento de solicitudes de configuración, soporte y mejora de la plataforma. MATRIZ BASE DE LICENCIAMIENTO PARA VALIDACIÓN DURANTE LA TRANSICIÓN
--	---

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 16 de 16

	Tipo de usuario o capacidad	Cantidad base	Métrica	Condición operativa
	Usuarios finales	Ilimitados	No licenciable	Portal, correo, consulta, aprobación y autoservicio
	Gerente de proyecto	2	Nombrada	Gestión y consulta integral
	Coordinadores	4	Nombrada	Supervisión y control operativo
	Agentes de Mesa	40	Nombrada	Atención de Nivel 1
	Técnicos de soporte en sitio	158	Nombrada	Atención de Nivel 2 y activos
	Gestores de servicios TI	6	Nombrada	Administración de prácticas ITIL
	Administrador de actualización	3	Nombrada	Endpoints, agentes y despliegues
	Administradores ITSM	3	Nombrada	Administración funcional y técnica
	Supervisores FGN	4	Nombrada	Consulta, auditoría y aprobación
	Especialistas Nivel 3	250	Concurrente	Universo estimado de 500 resolutores
	Endpoints administrados	Mínimo 30, 000	Dispositivo	Descubrimiento, inventario, control y soporte
	Ambientes	4	Instancia	Configuración/desarrollo, pruebas y producción
	Nota: Las cantidades constituyen una línea base y deberán verificarse en el levantamiento detallado. El contratista deberá garantizar la cobertura real de la operación y el crecimiento previsto, sin restringir usuarios finales ni exigir licencias no contempladas para funcionalidades obligatorias.			
Empaque y rotulado	N/A			
Presentación y Unidad de Medida	Valor global			

Elaboró	Lady Patricia Bautista	09/10/2026	<i>LadyPatRiciaBT.</i>
Aprobó	Eric Mauricio Vargas Forero	09/10/2026	