

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

En cumplimiento de las directrices establecidas para iniciar los procesos de adquisición de bienes, obras y/o servicios en la administración central del distrito de Santiago de Cali (con excepción de los contratos directos por la causal de prestación de servicios), a continuación, se detalla la información del requerimiento:

a.	Justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con la contratación La presente contratación se desarrolla considerando que la Administración Distrital de Santiago de Cali está al servicio de los intereses generales de los habitantes de la Ciudad y la prestación de sus servicios se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, buena fé, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, responsabilidad, transparencia, publicidad, contradicción, polivalencia e interdisciplinariedad; y lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de los demás principios generales y especiales que rigen la actividad de la Administración Pública y de los servidores públicos. Las facultades para adelantar la contratación se encuentran enmarcadas en el Decreto Extraordinario No.411.0.20.0516 de 2016, por medio del cual se determina la nueva estructura para la administración central del municipio de Santiago de Cali, donde creó al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) como un organismo principal del sector central, con autonomía administrativa para el desarrollo de las funciones y competencias a su cargo, según artículo 83; Incluso, el decreto extraordinario en mención, delegó al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), como el organismo encargado de liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia de la Administración Municipal, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. Así mismo, por medio del decreto anteriormente mencionado en su artículo 87 se le asignó a la Subdirección de Tecnología Digital las funciones de desarrollar, implementar, mantener y administrar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la entidad y de igual manera el diseño y la gestión de los servicios tecnológicos ofrecidos a los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali. Como base de la descripción de la necesidad para la presente contratación el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) cuenta con el Acuerdo No.0578 de 2024 por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Distrito Especial Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali 2024-2027 “Cali, capital pacífica de Colombia”. El cual cuenta con los siguientes propósitos:
----	--

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Propósito 1: Cali Reconciliadora
 Propósito 2: Cali Renovada y sostenible
 Propósito 3: Cali con Buen Gobierno

Estos propósitos comprenderán varios componentes dentro de su temática a desarrollar, para lograr una gestión pública eficiente, incluyente y transparente que satisfaga las diversas expresiones de ciudadanía que habitan el territorio caleño.

Para la presente contratación se enfatizará en la aplicación del siguiente propósito: Propósito: 63 - Cali con Buen Gobierno

Reto: 6302 Gestión pública para los ciudadanos

Programa: 6302001 - Fortalecimiento institucional

Meta: 63020010021 - Infraestructura Tecnológica de la Administración Municipal con índice de disponibilidad consolidado.

Por su parte y para efectos de organización a nivel de estructura interna, por competencia de funciones, la entidad expidió el Decreto Extraordinario No.411.0.20.0516 de 2016, por medio del cual se determina una nueva estructura para la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali, donde asignó las responsabilidades al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) como un organismo principal del sector central, con autonomía administrativa para el desarrollo de las funciones y competencias a su cargo, según artículo 83.

En efecto, el decreto extraordinario en mención, delegó al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), como el organismo encargado de liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia de la Administración Distrital, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

De igual manera, dentro de las funciones generales del organismo se encuentran *“Definir, implementar y renovar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali y los planes que se deriven de ésta”*; así como *“Asegurar que todos los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se desarrollen en el Municipio de Santiago de Cali sean compatibles, interoperables e integrables con los sistemas existentes”* y *“Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información”*.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

En este mismo sentido, mediante el artículo 87 del Decreto en mención, se desarrolla la función de la Subdirección de Tecnología Digital “Desarrollar, implementar, mantener y administrar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con los diversos organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali”, así como, “Diseñar y mantener los servicios tecnológicos ofrecidos a los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali”.

De igual forma, en cumplimiento con el Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI aporta específicamente al objetivo estratégico de TI 03 que establece: “Transformar la infraestructura tecnológica de la entidad hacia un modelo ágil y escalable que permita responder de manera eficiente a las demandas instruccionales asegurando la continuidad operativa y optimizando los costos operativos mediante el uso de tecnologías innovadoras y prácticas.”

Adicionalmente y en pro del cumplimiento de la estrategia de Gobierno Digital se busca generar un enfoque de valor agregado a la necesidad de contratación y así no solo producir un cumplimiento tácito de las obligaciones enunciadas anteriormente. En este sentido, es menester que la necesidad solucione adicionalmente una problemática, para determinar el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público, por lo cual se buscará dar cumplimiento al nuevo objetivo establecido en la política de Gobierno Digital, que es la siguiente:

“Impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio”

Bajo este contexto, el enfoque se dará en búsqueda del cumplimiento del dominio de Servicios Tecnológicos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (AE) para la Gestión de TI, donde se establecen los siguientes lineamientos:

- MGGTI.LI.ST.03 Acceso a servicios en la Nube.
- MGGTI.LI.ST.04 Continuidad y disponibilidad de los Servicios de TI.
- MGGTI.LI.ST.05 Alta disponibilidad de los Servicios de TI.
- MGGTI.LI.ST.07 Acuerdos de Nivel de Servicios.
- MGGTI.LI.ST.11 Respaldo y recuperación de los Servicios tecnológicos.
- MGGTI.LI.ST.13 Seguridad informática.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Así mismo, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 el proyecto Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica de la Alcaldía de Santiago de Cali contribuye especialmente al ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), al modernizar la infraestructura digital y fortalecer la capacidad institucional para una gestión pública más eficiente. También impacta el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) al optimizar la prestación de servicios municipales mediante soluciones tecnológicas que mejoran la accesibilidad y la transparencia. Asimismo, se relaciona con el ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) al promover la digitalización de procesos administrativos, garantizando mayor seguridad en la información y fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones. Finalmente, el proyecto apoya el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos) al impulsar la cooperación interinstitucional y la adopción de tecnologías innovadoras mediante colaboraciones estratégicas. En conjunto, estas acciones contribuyen a la transformación digital del gobierno local, promoviendo un desarrollo sostenible basado en la modernización y eficiencia de los servicios públicos.

De igual forma, en cumplimiento con el Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI aporta específicamente al objetivo estratégico de TI 05 que establece: “Fortalecer el acceso y eficiencia de los trámites y servicios a través de la Digitalización progresiva.”

Este proyecto, le aporta, por un lado, a la consecución de la meta establecida en el plan de acción de la Política Pública de Ciencia, Tecnología e Innovación (Acuerdo 0565 de 2023), y por otro, a las apuestas que como organismo líder tenemos en la Política de Gobierno Digital (Decreto 767 de 2022), la cual es de orden nacional.

Conociendo la finalidad del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), en especial las conferidas a la Subdirección de Tecnología Digital, el proyecto a desarrollar se denomina: *“Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica de la Alcaldía de Santiago de Cali”*, el objetivo del proyecto de inversión de la presente contratación es: *“Mejorar la disponibilidad de los servicios que se implementen en la infraestructura tecnológica de la administración distrital”*, dentro de este proyecto se contempla la siguiente actividad: *“Realizar asistencia técnica, gestión y renovación del software y Realizar gestión y administración del software de la Administración Distrital”*.

Conforme a lo establecido en las circulares No. 4134.020.22.2.1020.003448 del 24 de agosto de 2021, No. 4134.020.22.2.1020.000276 del 21 de marzo de 2024, y No. 4134.010.22.2.1031.000981 de agosto 28 de 2025, se recuerda que la herramienta Mesa de Servicios es el único canal autorizado para reportar o solicitar la atención de incidentes y/o requisitos relacionados con los componentes de TI, hardware, software y sistemas de información de la Administración Municipal y sus organismos. Esta disposición se encuentra detallada en el numeral 8, que establece los lineamientos específicos sobre el uso de la Mesa de Servicios.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F003	
	REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS		VERSIÓN	003

Por tal motivo, y con el fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el decreto anteriormente citado, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) debe continuar con la gestión del servicio de asistencia técnica. Este servicio, al ser un proceso transversal a la entidad, tiene como objetivo principal restablecer el estado normal de los servicios de TI y demás áreas de servicio en el menor tiempo posible. Para ello, es indispensable la utilización de la herramienta Mesa de Servicios, a través de la cual se gestionan los distintos procesos, entre los que se destacan:

- Gestión de Incidente
- Gestión de Requerimientos
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS)
- Gestión de Activos e Inventarios
- Gestión de Base de Conocimientos
- Gestión de Reportes
- Paneles de KPIs y Smart KPIs
- Dashboard
- Gestión de Portafolio de Servicios

Es importante resaltar que la herramienta Mesa de Servicios, a través de la cual actualmente se gestionan las diversas solicitudes relacionadas con los servicios de TI y otras áreas de servicio, ha sido fundamental para mejorar tanto la calidad como la oportunidad en la atención de estas necesidades. Este avance redundará en beneficios directos para los usuarios y ciudadanos. Así lo demuestra el informe mensual de seguimiento a la atención de incidentes y requerimientos, el cual presenta los resultados de la medición de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Los Indicadores de eficiencia y efectividad se mejoraron con respecto a los periodos o años anteriores, el indicador de eficiencia que hace alusión a la proporcionalidad de solicitudes cerradas versus las cerradas oportunamente presenta mejoras en la atención de solicitudes a nivel de los servicios en general.

	VARIABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
A	Total de Solicitudes Creadas en la mesa de servicios TI.	2911	4136	4565	3236	2957	2754	3679	3156	3326	3187	3022	2234	39163		
B	Total Solicitudes cerradas en la mesa de servicios TI	2661	3949	4553	3318	2975	2746	3635	3159	3284	3184	2999	2351	38814		
C	Total Solicitudes cerradas oportunamente en la mesa de servicios TI	2552	3695	4179	3073	2732	2560	3377	2934	3057	2904	2679	2074	35816		
	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM	TOTAL	META
	EFICACIA (B / A)	91,4%	95,5%	99,7%	102,5%	100,6%	99,7%	98,8%	100,1%	98,7%	99,9%	99,2%	105,2%	99,3%	99,1%	94%
	EFICIENCIA (C / B)	95,9%	93,6%	91,8%	92,6%	91,8%	93,2%	92,9%	92,9%	93,1%	91,2%	89,3%	88,2%	92,2%	92,3%	84%
	EFFECTIVIDAD (C / A)	87,7%	89,3%	91,5%	95,0%	92,4%	93,0%	91,8%	93,0%	91,9%	91,1%	88,6%	92,8%	91,5%	91,5%	78%

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Fuente: Informe de Gestión de la Mesa de Servicios de Enero 1 a Diciembre 31 de 2025 https://drive.google.com/file/d/1d2madFgZjpvbR1Kdti4YxFTa83XCN2Jj/view?usp=drive_link En concordancia con el desarrollo de la Arquitectura Empresarial y con el propósito de continuar dando cumplimiento a la normatividad establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), es importante tener en cuenta lo siguiente: El Decreto 1078 de 2015, por el cual se amplía el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece como uno de sus principales objetivos la implementación de la Arquitectura Empresarial (AE) en todas las entidades públicas del país durante el periodo 2015-2020. En este marco, el decreto define la AE como: <i>“(...) ARTÍCULO 2.2.9.1.1.3. Definiciones:</i> <i>ARQUITECTURA EMPRESARIAL: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.</i> <i>MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información (...).”</i> La Arquitectura Empresarial (AE) se fundamenta en una metodología estructurada, acompañada de herramientas y artefactos que la convierten en un nuevo enfoque de gestión organizacional. Más que una simple herramienta, la AE representa un cambio de paradigma en la forma de planear, estructurar y ejecutar los proyectos, con el propósito de garantizar su efectividad, productividad, calidad y sostenibilidad. Este enfoque promueve una visión integral de las organizaciones, permitiendo alinear de manera coherente los procesos, los datos, las aplicaciones y la infraestructura tecnológica con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

El objetivo central de la AE es asegurar una correcta articulación entre la tecnología y los procesos, de forma que se facilite el cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad. Su valor radica en la capacidad de integrar los diferentes componentes informáticos bajo una visión unificada, lo que permite que estos elementos funcionen no solo como recursos operativos, sino como herramientas clave para la toma de decisiones. De esta manera, la AE evita la dispersión de esfuerzos y recursos, transformándolos en activos alineados estratégicamente al servicio de la gestión pública.

Los componentes claves que conforman la AE son:

- Estrategia del Negocio.
- Gobierno de TI (Gobernabilidad)
- Procesos del Negocio
- Modelo de Información (Datos)
- Sistemas de Información (Aplicaciones).
- Servicios de Tecnología.
- Uso y Apropiación (Cultura y Gestión del cambio)

Una mesa de servicio permite proporcionar atención, solución y gestión de solicitudes o incidencias que puedan tener los ciudadanos, empleados o usuarios respecto a los servicios que ofrece la entidad. El objetivo es garantizar que las necesidades de las personas sean atendidas de manera eficiente, transparente y dentro de los plazos establecidos.

Estas son algunas de las funciones típicas de una mesa de servicio en una entidad pública incluyen:

- Recepción de solicitudes o quejas: Los usuarios pueden presentar sus inquietudes, dudas, solicitudes o reclamaciones sobre diversos servicios públicos
- Los usuarios pueden presentar sus inquietudes, dudas, solicitudes o reclamaciones sobre diversos servicios públicos.
- Asistencia técnica y administrativo: Proporcionar asistencia en procesos relacionados con trámites administrativos, dudas sobre normativas, procesos legales, y acompañamiento en el uso de sistemas o plataformas electrónicas.
- Gestión de incidencias: Identificar, registrar y dar seguimiento a problemas o incidencias que afectan el funcionamiento de la entidad o la calidad. Identificar, registrar y dar seguimiento a problemas o incidencias que afecten el funcionamiento de la entidad o la calidad de los servicios prestados.
- Canalización de consultas: Redirigir consultas más complejas o que no puedan resolverse directamente a las áreas correspondientes para su solución.
- Seguimiento y cierre de casos: Mantener informado al usuario sobre el avance de su solicitud o incidencia hasta su resolución final.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

- Optimización de procesos internos: Ayudar a mejorar la eficiencia administrativa al recopilar datos y sugerencias que pueden ser utilizados para la mejora continua de los servicios de la entidad.

La herramienta debe ser configurable en la nube, lo cual permitirá a la Alcaldía apoyar el crecimiento tecnológico de una manera segura y de acuerdo a las necesidades de expansión de la entidad, así no debe hacer inversión adicional en infraestructura física, puesto que se pueda salvaguardar la información y la operación de cualquier daño o caso de fuerza mayor que pueda sufrir dicho equipamiento físico. La mesa de servicios debe contemplar su propia red privada y global de alto rendimiento para crear entornos de operación en nubes públicas, privadas e híbridas de forma confiable, segura además de tener los siguientes beneficios:

- Máxima compatibilidad con los servicios cloud del mercado.
- Mejora en el desempeño de la red.
- Acceso en forma segura a aplicaciones y datos online.
- Beneficio de un ancho de banda más dinámico.

El uso de la Mesa de Servicio demostrará en la Alcaldía de Santiago de Cali un funcionamiento excepcional, con gran destreza en la solución y respuesta a incidencias. Esto conlleva a procesos de alta madurez, alineados con las buenas prácticas. La atención de incidentes y solicitudes, así como la resolución y respuesta a incidencias gestionadas por esta herramienta, serán transversales a toda la entidad, facilitando la gestión por parte del Comité Técnico Operativo (CTO) y del personal designado en cada uno de los organismos de la Administración.

La interfaz amigable de la mesa de servicio debe garantizar un adecuado uso y apropiación por parte de los usuarios, que contribuya a mejorar los índices de gestión de DATIC.

El proceso debe permitir y ejecutar prácticas fundamentales, como realizar renovaciones frecuentes, pero de menor escala. De este modo, el proveedor debe innovar con mayor rapidez para sus clientes. En general, estas serán más incrementales que aquellas ocasionales que se realizan según las prácticas tradicionales de publicación.

Las revisiones frecuentes pero pequeñas deben reducir el riesgo de fallas o defectos en cada nueva versión, y permitir al equipo de la mesa de servicios solucionar errores con mayor agilidad, ya que podrán identificar con mayor precisión la última implementación que haya provocado el fallo.

La mesa de servicio debe impulsar los procesos internos en los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali y de esta manera contribuir al cumplimiento de sus objetivos estratégicos para obtener los siguientes beneficios:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

-Gestión técnica de la herramienta. -Asistencia técnica especializada. -Aplicar y mejorar prácticas relacionadas con: • Servicio al usuario • Administración de equipos • Administración de incidentes • Administración de requerimientos • Administración de problemas • Administración de niveles de servicio • Disponibilidad y Capacidad • Seguridad • Continuidad del servicio. • Mantener el registro de Hardware y Software en cada equipo conectado en red • Contar con el registro de eventos ante cualquier cambio de software y hardware. • Contar con reportes, que le permite a la entidad presentar toda la información recogida a través de la solución. • Resolución proactiva de problemas y eventualidades. • Atención a los usuarios tanto internos como externos. • Reducción instantánea de costos de asistencia técnica, teniendo en cuenta la oportunidad en la atención a las solicitudes de servicio, en especial cuando se trata de nivel nacional • Contar con una estrategia de respaldo técnico que sea adaptable y pueda ajustarse a los cambios de ambiente actual de una forma controlada y programada. • Contar con un punto único de contacto, donde se canalicen todas las solicitudes de apoyo técnico al servicio, las cuales puedan llegar por diferentes medios de comunicación: Telefónico, Correo, Web, Oficio, Personal , app 's etc. • Contar con la implementación del proceso de gestión de cambios para minimizar los riesgos de no conformidades al implementar nuevas funcionalidades de hardware y Software que apoyan los servicios TI. Adicional a las herramientas mencionadas, las demás que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. En el siguiente link se adjunta Documento de análisis de la herramienta actual frente a una exploración realizada con otras herramientas ITSM/ITAM , este documento se envió a la Subdirección de Tecnología Digital y Dirección de Datic. https://drive.google.com/file/d/1xrwUK_ZYICH4EEjSEYPqa4Gi7pMW0A0V/view?usp=drive_link	Objeto a contratar (con el correspondiente alcance si aplica) Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de
--	---

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

	manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.
c.	Descripción detallada del bien y/o servicio a adquirir con las especificaciones técnicas de acuerdo a la necesidad. Aportar ficha técnica si aplica. Alcance del objeto: ● Adquirir el licenciamiento de uso de una Herramienta de IT Service Management o Gestión de Servicios para TI (ITSM) a su última versión disponible en modalidad nube. ● Realizar la configuración, implementación, adaptación y gestión de los procesos alineados al marco de referencia Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), con el fin de optimizar la operación de los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otras áreas de servicios transversales dentro de la Alcaldía de Santiago de Cali. ● Realizar la implementación, configuración y descubrimiento de los activos tecnológicos a través de la herramienta contratada a través de la red y/o agente con que se cuente. ● Realizar o apoyar el cargue masivo de activos no Tecnológicos que se requieran para la gestión de mesas de Mantenimiento Mesa de automotores. ● Brindar asistencia técnica y mejoras de la solución durante un período de un año, contado a partir de la adquisición de la herramienta, desde la fecha de inicio del contrato. ● Garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) suscritos entre la Dirección de Tecnología e Información y Comunicaciones – DATIC y el proveedor de la solución ● Cumplir con cada una de las obligaciones específicas establecidas en el presente documento contractual. ● Realizar adquisición de herramientas y productos para la gestión de los servicios ITSM y otros. A continuación, se detallan las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, que son parte integral del contrato y que son de cumplimiento obligatorio para el contratista: El Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones requiere contratar la herramienta de gestión ITSM La plataforma debe de cumplir con los siguientes requerimientos técnicos: ● La herramienta debe dar aplicación de las mejores prácticas ITIL en cuanto a: ● Respaldo al servicio ● Control de servicio al cliente

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

- Administración y gestión de incidentes y requerimientos
- Administración de niveles de servicio
- Administración de los recursos.
- Administración de problemas
- Gestión de Disponibilidad y Gestión de la Capacidad
- Seguridad
- Continuidad del servicio.
- Mantener el registro de Hardware y Software en cada equipo conectado o no en red.
- Contar con el registro de eventos ante cambios de software y hardware.
- Contar con reportes y Dashboards , que le permite a la entidad presentar toda la información recogida a través de la solución y realizar análisis estratégico y operativo, así como también que permita integrarse a herramientas de BI para la construcción de Dashboards
- Resolución proactiva de problemas y eventualidades.
- Atención a los usuarios tanto internos como externos.
- Reducción instantánea de costos de asistencia técnica, teniendo en cuenta la oportunidad en la atención a las solicitudes de servicio, en especial cuando se trata de nivel nacional.
- Contar con un punto único de contacto, donde se canalicen todas las solicitudes de apoyo técnico al servicio, las cuales puedan llegar por diferentes medios o canales de comunicación: Telefónico, Correo, Web, Oficio, Personal, App 's, Whatsapp , chat bots etc.
- Contar con módulos que permita integrarse con herramientas propias de inteligencia artificial para la gestión de incidentes y/o requerimientos así como la autogestión para los usuarios finales.

Requisitos Habilitantes y Certificaciones

Componente / Bloque Temático	Código	Requisito Funcional /Técnico Consolidado	Evidencia Mínima
1. Alcance Operativo y Dimensionamiento	HAB1	La mesa de servicios debe operar desde nube propia del fabricante o respaldada en proveedores del Cuadrante Mágico de Gartner (Cloud IaaS) 100%, con disponibilidad mínima del servicio 99,5% (excluyendo ventanas de mantenimiento notificadas e imprevistos de fuerza mayor) y ser accesible desde navegador (Chrome, Safari, Edge, Firefox) con punto único de contacto (roles: usuario final, técnico, administrador, aprobador, visualizador) sin consola de escritorio. Debe soportar mínimo 19.000 usuarios de 30 organismos, atendidos por al menos 50 equipos de primer nivel, 50 equipos transversales de segundo nivel (TI) y 20 equipos de mantenimiento locativo (aprox. 250 agentes técnicos en total para 40 servicios TI y 8 de	Documentación Oficial del Fabricante. Video demostrativo mostrando el acceso funcional de al menos un rol técnico y uno administrador desde los distintos navegadores (Chrome, Safari, Edge, Firefox). Certificación de cliente con posibilidad de evaluación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

			mantenimiento). Debe gestionar vía CMDB un mínimo de 5.000 activos tecnológicos y 5.000 no tecnológicos (vehículos, otros).	
	2. Acreditaciones y Normativa ITIL	HAB2	Permitir el diseño, implementación y documentación de procesos ITIL (Incidentes, requerimientos, Problemas, Catálogo, SLAs, CMDB, Base de Conocimiento, Cambios RFC, Proveedores, Reportes, KPIs, Dashboards, Portafolio, Disponibilidad, Capacidad, Continuidad y Configuración	Documentación Oficial del Fabricante que lo certifique.
		HAB3	Acreditación en ITIL 4 (PeopleCert, PinkVERIFY o equivalente del propietario del marco) para la misma versión ofertada con mínimo 14 prácticas certificadas e integración / trazabilidad garantizada entre los módulos ofertados incluyendo obligatoriamente de las mencionadas a continuación: Availability Management, Capacity & Performance Management, Service Continuity Management, IT Asset Management, Service Configuration Management, Service Level Management, Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Change Enablement, Release Management, Knowledge Management, Service Catalogue Management, Supplier Management y Measurement & Reporting Management.	Certificación acreditada de las prácticas certificadas y evidencia documental. URL pública oficial del certificador ,Certificado vigente o ficha de acreditación donde se identifique producto, versión y prácticas certificadas.
		HAB4	Soporte de múltiples mesas de servicios (varios organismos) en una sola plataforma con segmentación de servicios, categorías, SLAs, calendarios, grupos, técnicos y visibilidad de datos.	Documentación Oficial del Fabricante
		HAB5	Integración con Active Directory, LDAP u otro IDP para autenticación y sincronización de usuarios; que permita la gestión de la base de datos de usuarios sincronizada (dependencia y ubicación).	Documentación Oficial del Fabricante
		HAB6	Desarrollo y consumo de API's, web services, webhooks o conectores documentados para visualización de datos 2 (activos tecnológicos y no tecnológicos, sistema tickets)	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad.
	3. Portales, Experiencia de Usuario y Configuración	HAB7	Formulario web responsive accesible desde cualquier dispositivo para reporte ciudadano de fallas en zonas WiFi públicas (integrado al catálogo TI y con diseño modificable).	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
	4. Gestión de Procesos ITSM/ITAM Integrados	HAB8	Registro de gestión de cambios (estándar, normales, emergencia) con comité aprobador, evaluación de riesgo/impacto, pruebas, plan de rollback y calendario.	Documentación del fabricante de esta funcionalidad
		HAB9	CMDB integrada con ITSM/ITAM que relacione servicios, activos, CIs, usuarios, tickets, cambios, proveedores y SLAs . Integración funcional nativa en una misma plataforma/suite del mismo fabricante	Certificación de un cliente donde esté implementado y funcional con posibilidad de ser validado por la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F003
	REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS		VERSIÓN 003

			entre Mesa de Servicios, Activos, CMDB, Catálogo, SLAs, Proveedores, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad, compartiendo información sin desarrollos o integraciones personalizadas obligatorias. Los módulos de capacidad y disponibilidad con métricas, de eventos/alertas para prevención de fallas recurrentes, con visualización en tiempo real sobre dashboards	entidad. Documentación del Fabricante que sustente funcionalidad.
		HAB10	Módulos y prácticas certificadas en Gestión de Capacidad, demostrar Disponibilidad y Continuidad del Servicio (ITSCM) integradas con catálogo, CMDB, tickets, cambios, proveedores y reportes.	Certificación de un cliente donde esté implementado y con posibilidad de ser validado por la entidad mas Documentación del Fabricante que sustente funcionalidad.
	5. Registro, Canales y Experiencia de Usuario	HAB11	Registro y administración integral de incidentes / requerimientos desde App móvil nativa para iOS / Android / Smartphones / Tablets. Permite a técnicos y usuarios crear tickets desde cero o plantillas, autorizar, responder, escalar y dar seguimiento completo.	Documentación de Producto y Video que permita evidenciar la funcionalidad de aplicación Móvil
		HAB12	Alertas y notificaciones automáticas para cumplimiento de SLAs / OLAs / UCs, momentos clave del ciclo de vida (apertura, asignación, cierre) y mecanismos de seguimiento y escalamiento a grupos segundo nivel (N2), fabricantes, realizado a través de correo electrónico asociado al directorio activo (DA).	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
	6. Gestión de Activos (ITAM), Descubrimiento y CMDB	HAB13	Descubrimiento automático y no intrusivo y seguro mediante agentes o Agentes para SO (Windows, Linux, Mac, iOS, Android, etc.), servidores, redes, hardware y software (recolección de marca, serial, CPU, RAM, discos, parches, BIOS). Detección de cambios no autorizados en hardware / software con alertas de CPU, RAM, disco y variables operativas.	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
		HAB14	Control y medición de uso real de licenciamiento de software	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
	7. Monitoreo, Eventos, Capacidad, Disponibilidad e Integraciones TI	HAB15	Clasificación, correlación, selección de respuestas, revisión y cierre estructurado de alertas e incidentes de infraestructura.	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
	8. Analítica, Licenciamiento, Normativa y Administración	HAB16	Como mínimo, licenciamiento nominal y concurrente en una cantidad de 250 para agentes técnicos , 19000 usuarios finales, 5000 activos tecnológicos y 5000 licencias para activos no tecnológicos.	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad
		HAB17	Tableros y reportes pre configurados / configurables exportables a Excel/PDF con filtros, tendencias, programación de envíos y medición de KPIs (por proceso, servicio, grupo, técnico, SLA, canal,	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F003	
	REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS		VERSIÓN	003

		satisfacción, backlog y productividad). integraciones con BI (Power BI, Tableau o su equivalente) y exportación / programación en Excel/PDF.	
--	--	--	--

Requisitos Técnicos Ponderables

Componente / Bloque Temático	Cod	Requisito tec. Funcional Consolidado	Tipo	Evidencia Mínima	Puntaje
1. Registro, Canales y Experiencia de Usuario	TEC1	Chatbot con soporte para creación y consulta de casos, casos rápidos, catálogo y artículos de la base de conocimiento.	Ponderable	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad	10
	TEC2	Asistencia de Inteligencia Artificial para la autogestión de usuarios finales.	Ponderable	Documentación de Producto que sustente la funcionalidad	10
2. Monitoreo de Eventos Capacidad y disponibilidad	TEC3	Integración nativa, documentada y soportada con herramientas de monitoreo (Zabbix, PRTG, etc.) para recepción automática de eventos, alertas, métricas y vinculación con la CMDB y SLAs.	Ponderable	Certificación de Cliente con posibilidad de validar Certificación de Cliente y Evidencia Documental del fabricante	10
3. Gestión de Activos (ITAM), Descubrimiento y CMDB	TEC4	CMDB integrada nativamente con ITSM y ITAM para creación/actualización automática de CIs, mapeo gráfico de relaciones y dependencias (servicios, activos, usuarios, contratos, proveedores, tickets, cambios, SLAs y continuidad). (Debe demostrar integración funcional entre Mesa de Servicios, Gestión de Activos, CMDB, Catálogo, SLAs, Proveedores, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad en una misma plataforma o suite del mismo fabricante, evitando dependencias de integración personalizada para el flujo estándar entre procesos.)	Ponderable	Certificación de un cliente donde esté implementado y con posibilidad de ser validado por la entidad. Documentación de Producto que sustente la funcionalidad	10

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS:

La atención requerida para el correcto funcionamiento de la herramienta consiste en que se proporcione un canal de comunicación entre el equipo de respaldo de la herramienta de gestión y el personal técnico asignado por la Alcaldía de Cali, para el respectivo registro de requerimientos y escalamiento de la solicitud según el servicio.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Cuando el usuario (personal de la Alcaldía de Cali) requiere hacer una solicitud: Se deben proporcionar varios medios para realizarla: Correo electrónico, línea de atención telefónica, App Mobile, self-service, mesa de servicios, o cualquier otro canal oficial que permita evidenciar la trazabilidad de la solicitud.

De acuerdo a las buenas prácticas y a lo solicitado para el nivel de gestión de servicio por la Alcaldía de Cali para la prestación de servicios de atención de la herramienta debe ser: Suscripción de Servicios 7 x 24 para situaciones Críticas y de 5 x 8 Para mantenimiento y soporte funcional.

Se diferencian por el tiempo de respuesta que reciben los casos una vez lleguen a la herramienta de gestión y estos se contemplen de acuerdo con el tiempo de atención y prioridad definidos dentro de cada paquete.

Cada suscripción cuenta con un número de casos anuales a los cuales se tienen derecho dentro de cada paquete

Nivel criticidad, Tiempo de respuesta y Solución Crítico 4
Horas real

Alto 10 Horas hábiles

Medio 40 Horas hábiles

Baja Tiempo acordado de Solución entre las partes.

El tiempo de respuesta inicial debe ser el tiempo que debe transcurrir entre el contacto inicial y la participación activa del profesional de apoyo; la solución final dependerá de la complejidad del caso en particular priorizando siempre una solución oportuna.

El manejo de Ventanas de Mantenimiento debe ser acordado entre el proveedor o contratista y la Alcaldía.

PRIORIZACIÓN DE LOS CASOS:

La Priorización de la Solicitud de Servicio, características de la Prioridad

Crítico: Cuando se presente la caída del servidor de la herramienta, aplicación o servicios, afectando la correcta operación y funcionamiento en sus diferentes módulos, sin que esto constituya gestión en el sistema operativo, base de datos, hardware o servicios diferentes a la aplicación de la herramienta de gestión, Ejemplo: Caída de aplicación e inoperatividad del sistema

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Alta: Cuando se presente mal funcionamiento de la herramienta de gestión que se ejecuta en el servidor y/o su configuración, los cuales afecten el desempeño óptimo de la plataforma de atención sin que se presente la caída del sistema. Ejemplo: Conflictos en la configuración interna de servicios, incompatibilidad con nuevas aplicaciones instaladas, convivencia con nuevos Service Pack aplicados al sistema operativo y/o base de datos

Media: Casos que afecten una funcionalidad específica de la herramienta de gestión. Ejemplo: Una falla en un módulo en particular que permite seguir funcionando, pero no es normal su proceso

Baja: Nuevas mejoras presentadas por el cliente para obtener un mejor rendimiento de su plataforma y servicios a través de la aplicación de la herramienta de gestión, estas serán evaluadas y aprobadas por el supervisor del contrato.

Las características de estos acuerdos de nivel de servicios, deben ser entregadas por el proveedor en un documento independiente y que haga parte integral de los documentos contractuales.

Penalizaciones:

El incumplimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicio) por una inadecuada atención de las solicitudes radicadas por el equipo técnico de la mesa de servicios TI, a través de la herramienta dentro del tiempo máximo establecido, puede conllevar a sanción para el contratista de acuerdo con la siguiente tabla:

ANS Porcentaje de penalización

Entre 95 y 100 % - No hay penalización.

Entre 85 y 94.9 % - Un (1) mes de apoyo, adicional al tiempo pactado en el contrato.

Entre 75 y 84.9 % - Dos (2) meses de apoyo, adicionales al tiempo pactado en el contrato.

Inferior a 75 % - Tres (3) meses de atención, adicionales al tiempo pactado en el contrato.

Mensualmente la mesa de servicio TI debe presentar un informe de la gestión y seguimiento de todas las incidencias, requerimientos y problemas acerca de la funcionalidad del programa reportadas por el equipo técnico de la Alcaldía durante el período, relacionando los eventos o circunstancias que afectaron la operación del sistema junto con recomendaciones para optimizar la prestación de servicio.

El cálculo del porcentaje de cumplimiento de ANS mensual, se realizará con base en reporte generado a partir de la herramienta adoptada, para los siguientes indicadores y requerimientos:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

- Indicador cumplimiento ANS: (Cantidad de casos reportados atendidos dentro de ANS / Total de casos reportados y atendidos) *100
- Indicador atención de solicitudes: (Cantidad de casos atendidos / Cantidad de casos reportados en el mes) * 100
- No se tendrán en cuenta incidentes y/o requerimientos que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista; en todo caso la justificación debe documentarse correctamente
- La interrupción de la operación del sistema de información implementado por un período superior a tres (3) días por causas inherentes, se convertirán en causal de incumplimiento del contrato suscrito

PLAN DE CONTINUIDAD:

El proveedor debe contar con un plan de continuidad donde regularice los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave, esto permitirá mantener los niveles del servicio y recuperar la operación en un periodo de tiempo mínimo. Este plan de continuidad también incluirá el análisis de los resultados y los motivos del incidente para evitar la interrupción de las actividades.

Los procesos para definir el plan de continuidad son los siguientes:

Iniciación: Etapa del proceso donde se contemplarán las principales actividades; se definirá políticas, el equipo de trabajo y entre otras actividades.

- Requisitos y estrategia: Se evalúan los requisitos para identificar el impacto y los riesgos de los servicios de TI y brindar continuidad al servicio definiendo un plan de recuperación basándose en los resultados.
- Implementación: Adquirir lo necesario para realizar las pruebas del plan de recuperación, verificar los sitios alternos y la infraestructura, para que el plan de continuidad sea exitoso.

Nota: El plan de continuidad se articulará entre la Alcaldía de Santiago de Cali y el proveedor, basado en los siguientes parámetros:

- Operación: Capacitar al recurso humano, realizar pruebas y mantener optimizado el plan de continuidad
- Basado en una implementación en la Nube.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

El prestador es responsable de la operación y sostenimiento de las soluciones y todas las plataformas e infraestructura tecnológica asociada que mejora su funcionamiento.

Las soluciones en nube deben cumplir los niveles de servicio indicados en "Niveles de Servicio-Solución en Nube".

La nube mediante la cual se prestará el servicio debe ser apoyada por el fabricante de la solución, el proveedor debe entregar una certificación emitida por el fabricante respectivo que lo sustente, este será un requisito para aprobar la arquitectura de cada solución.

Si cualquier solución en nube ofertada no opera desde una nube propia del fabricante, la nube en la que el proveedor implementará la solución debe aparecer en el cuadrante Mágico de Gartner Cloud Infrastructure. As a Service" vigente. Este será un requisito para aprobar la arquitectura de la solución.

El proveedor debe dimensionar y disponer todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones para garantizar la capacidad necesaria para que las soluciones operen fluidamente y en óptimas condiciones, asegurando una correcta experiencia del usuario.

El prestador debe dimensionar y disponer todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones con la redundancia necesaria para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

El proveedor debe dimensionar y disponer de todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones para garantizar el cumplimiento de la capacidad requerida actual y el crecimiento estimado, la nube y las soluciones suministradas mismas, deben tener la capacidad de escalar en caso de requerir crecimiento.

Para las soluciones de alta transaccionalidad o con cargas altas de lectura y escritura de datos, se debe implementar tecnología de almacenamiento basada en discos de estado sólido apoyada por base (s) de datos en memoria para garantizar mayor fluidez y menores tiempos de respuesta.

La solución a proveer debe incluir el respaldo de los datos.

El proveedor debe entregar la data de configuración , transaccional y de información de datos maestros (Incidentes, requerimiento, Activos tecnológicos, Activos no tecnológicos, etc) cuando la alcaldía de Santiago de Cali lo requiera.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Las soluciones deben ser compatibles con una arquitectura de nube híbrida, puesto que, si en futuro la Alcaldía de Santiago de Cali decide implementar algunos de los componentes o capas de las soluciones en sitio, es obligación del proveedor diseñar e implementar la arquitectura de las soluciones de acuerdo con las mejores prácticas y estándares vigentes aplicables.

Las arquitecturas propuestas por el prestador deben ser sustentadas a la Alcaldía de Santiago de Cali para su aprobación previa antes de ser implementadas

Todos los módulos, componentes y herramientas que componen la solución deben ser entregados por el proveedor, instalados, configurados, parametrizados, integrados y listos para operar.

Todos los componentes o módulos incluidos en las soluciones deben cumplir estos niveles de servicio por parte del fabricante. El proveedor debe gestionar la suscripción del respectivo contrato de nivel de servicio con el fabricante.

DEFINICIONES:

"Inactividad" son los Minutos Totales al mes durante los cuales la versión productiva del Servicio Nube Cloud correspondiente no está disponible, salvo para las Actividades Excluidas.

"Hora local" son las zonas horarias siguientes: Hora universal coordinada ("UTC") UTC-4, America (verano); UTC-5, America (EST invierno); UTC+2 , Europa (verano); UTC+1 Europa (CET invierno); UTC+8, APJ "Mes" as un mes natural.

"Tarifas de Suscripción Mensual" son las tarifas de suscripción mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se paga por él. Servicio Cloud que no ha cumplido con el SLA de Disponibilidad del Sistema.

"Minutos Totales al Mes" se mide 24 horas los 7 días de la semana durante un mes. Disponibilidad del Sistema El porcentaje de Disponibilidad del Sistema se calcula de la forma siguiente: $\% \text{Disponibilidad} = \left[\frac{(\text{Total Minutos Mes} - \text{Tiempo Inactividad})}{\text{Total Minutos Mes}} \times 100 \right]$

SLA de Disponibilidad del Sistema ("SLA") Porcentaje de disponibilidad del Sistema del 99.59 % durante cada mes para las versiones de producción.

Inactividad excluida minutos totales del mes atribuibles a: (i) una inactividad planificada para la que se describe una ventana de sostenimiento habitual, o bien (ii) cualquier otra inactividad planificada sobre la que se ha notificado a la Alcaldía de Santiago de Cali al menos cinco (5) días laborables antes de dicha inactividad planificada, o: bien (iii) falta de disponibilidad como consecuencia de factores que están fuera del control razonable del fabricante de la nube, tales

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

como eventos impredecibles e imprevisibles que no podrían haberse evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable

SEGURIDAD:

La solución y servicios a proveer deben cumplir con lo siguiente:

- Circular Externa No 05 del 10 de agosto de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Numeral 2,2.2.25.5.2 del. Capítulo 25, Sección 5, del Decreto Único 1074 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Cumplir con los principios de tratamiento de datos personales: Salvaguardar la seguridad de la base de datos. Guardar la confidencialidad sobre los datos personales a que tenga acceso.
- La solución debe contar con mecanismos de control de acceso que restrinjan el acceso no autorizado a la solución y a los datos gestionados en ella.
- Las Conexiones de la solución hacia los usuarios y otras aplicaciones deben ser realizadas a través de protocolos seguros, mediante el uso de HTTPS o VPNs con certificados válidos emitidos por Autoridades de certificación de confianza reconocidas El proveedor debe incluir todos los elementos necesarios para este requerimiento.
- Contar con mecanismos de encriptación de contraseñas.

ENTORNO DE PRUEBAS:

La herramienta debe contar con una instancia para desarrollo y pruebas de manera aislada y controlada sin afectar el entorno de producción.

La instancia de desarrollo y pruebas debe tener un entorno idéntico al de producción.

El prestador debe proporcionar un mecanismo fiable y probado que facilite el proceso de pasar a producción datos, módulos, configuraciones y parametrizaciones entre otros, que se encuentren en la instancia de desarrollo y pruebas, previo control de cambios además que funcione a través de un workflow, sin que afecte el entorno de producción, la solución debe ser documentada y entregada a la Alcaldía de Cali, además se debe hacer transferencia de conocimiento.

Además debe garantizar la sincronización de los dos ambientes (pruebas y productivo) periódicamente según lo definido por el equipo administrador de la mesa de servicios TI de la Alcaldía de Cali.

Componente de sensibilizaciones

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

En las sensibilizaciones, talleres grupales, presentaciones individuales o sesiones de práctica, se debe realizar un control de asistencia y en lo posible proporcionar acceso a una plataforma de sensibilización en línea, para garantizar el buen funcionamiento y apropiación de la herramienta. Se debe realizar acompañamiento a los usuarios a través de campañas virtuales y/o material de autoestudio, asegurando la calidad de la operación de la herramienta de gestión para la operación de los Servicios de TI además el aprendizaje de los usuarios en el uso de la herramienta, en la comprensión de los procesos y de la tipificación de incidentes. Realizar procesos de culturización de los usuarios durante la fase de planeación en acuerdo con la Alcaldía de Cali, el cual podrá comprender la renovación o creación nuevo logotipo denominado mascota para que la herramienta se más amigable para los usuarios, de igual manera realizar campañas de bienvenida a esta, logrando así la ejecución del plan ante los grupos de usuarios siendo más amena y minimizando el impacto que dicho cambio puede generar en los organismos. Diseñar un plan de trabajo de acuerdo con la disponibilidad del personal que ejecutará el tratado, definiendo condiciones y medios para el buen funcionamiento del servicio. En este plan también se acordará la metodología que se usará para el mejoramiento continuo de todos los servicios integrados por la herramienta de gestión, cumpliendo así con el objetivo principal de este servicio. Se debe implementar un plan de difusión y comunicaciones en conjunto con la Alcaldía de Santiago de Cali, teniendo en cuenta los manuales de identidad y marca de la Alcaldía de Cali, realizando piezas gráficas y video tutoriales para ejecutar el plan de difusión y apropiación, campañas de innovación y campañas en pro del medio ambiente, entre otras que se consideren pertinentes. Requerimiento funcional para el Mejoramiento de la Herramienta Se requiere que haya capacitación, acompañamiento y transferencia de conocimientos en la implantación de nuevos servicios ITIL que la Alcaldía de Cali requiera utilizar y que estén disponibles para su implantación en la herramienta mesa de servicio, de acuerdo al alcance contractual.	
d.	Número del Id de la adquisición en el PAA.
	20915
e.	Fecha en la que requiere satisfacer la necesidad, plazo y lugar de ejecución (tener en cuenta los tiempos de planeación, contratación y perfeccionamiento).
	- Fecha aproximada del inicio de ejecución: Noviembre de 2026

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

	- Plazo del contrato: Hasta el 31 de diciembre de 2026, sin embargo, los servicios de disponibilidad de la herramienta deberán garantizarse hasta por 12 meses contados a partir de la adquisición de la herramienta, desde la fecha de inicio del contrato. - Lugar de Ejecución: El lugar de ejecución del objeto a contratar será el Centro Administrativo Municipal CAM - Alcaldía de Santiago de Cali.
f.	Obligaciones específicas del contratista. 1. El contratista debe entregar la herramienta de gestión Mesa de Servicios TI ITSM en modalidad Cloud a su última versión acorde a las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS descritas Anexo 1 – Anexo Técnico y en los requisitos técnicos mínimos del presente documento.. 2. El contratista debe proveer el licenciamiento de uso como mínimo para doscientos cincuenta (250) agentes técnicos, conforme al requisito HAB16, que gestionan los servicios TI y los Servicios de Mantenimiento durante la vigencia del contrato con total acceso a los procesos que se gestionan en la herramienta y el acceso ilimitado a usuarios finales. 3. El contratista debe proveer el licenciamiento para la gestión de al menos 5000 activos tecnológicos y al menos 5000 activos no tecnológicos. 4. El contratista debe proveer una mesa de servicios como único canal de comunicación al equipo técnico de la alcaldía para reportar los incidentes y/o requerimientos que se presenten, relacionados con el funcionamiento óptimo de la herramienta, y a su vez que permite ver la trazabilidad y tiempos de atención de estos y debe cumplir con al acuerdo de nivel de servicio definido en el Anexo 1 – Anexo Técnico. . 5. El contratista debe entregar un informe y/o reporte mensual del soporte requerido por la alcaldía junto con el indicador de cumplimiento de Acuerdo de nivel de servicio de los casos reportados por la mesa de Servicios del contratista a corte del último día del mes en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente. 6. Debe proveer una instancia o ambiente de pruebas o entrenamiento que contenga la misma configuración de Servicios del ambiente productivo y que este permita ser sincronizado periódicamente y/o por demanda de la alcaldía. 7. El contratista debe realizar la transferencia técnica y de conocimiento al equipo técnico y usuarios de la alcaldía en la implementación de la herramienta o nuevas funcionalidades o modificaciones de la misma. Así como cualquier actualización o adición de funcionalidades debe tener los manuales técnicos y de usuario. 8. El contratista debe facilitar la disposición de un formulario web responsive con acceso desde cualquier dispositivo, para que los ciudadanos reporten las fallas o incidentes de las zonas wifi principalmente. 9. El contratista debe cumplir con los acuerdos de Nivel de servicio definido en el Anexo 1 – Anexo Técnico. 10. Durante la implementación y vigencia del contrato, el contratista deberá prestar soporte técnico en español para la solución, mediante canales de atención que permitan registrar,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

	consultar, escalar y hacer seguimiento a las solicitudes. El servicio deberá incluir diagnóstico y solución de incidentes, escalamiento al fabricante cuando sea necesario, suministro de actualizaciones y parches, y cumplimiento de los tiempos de atención y solución ofertados 11. El contratista deberá posterior a la terminación del contrato prestar soporte técnico en español para la solución por el término de un (1) año, mediante canales de atención que permitan registrar, consultar, escalar y hacer seguimiento a las solicitudes. El servicio deberá incluir diagnóstico y solución de incidentes, escalamiento al fabricante cuando sea necesario, suministro de actualizaciones y parches, y cumplimiento de los tiempos de atención y solución ofertados 12. El contratista debe disponer de personal idóneo (Ingenieros certificados) para el respectivo soporte y gestión del Proyecto.
g.	En caso de requerimientos financiados con recursos de inversión remitir ficha EBI y cadena de valor. Ficha BP- 26005260. Nombre del Proyecto: Fortalecimiento de la Plataforma tecnológica de la Alcaldía de Santiago de Cali.
h.	Cuando el objeto del proceso de contratación requiera de su validación por parte de otro organismo, de acuerdo a sus funciones, se debe anexar el respectivo aval en la forma que lo establezca este organismo. Radicado Padre: 202641340100008414 Radicado Contestación: 202641340200007664
i.	¿Esta adquisición corresponde a bienes de uso común? Si _____ No ☒ _____ Si son bienes o servicios de uso común adjuntar ficha técnica, si aplica.
j	¿Es susceptible de incluir criterios de compra responsable? Si _____ No ☒ _____ ¿Si la respuesta anterior fue “si” por favor indique a qué enfoque corresponde? Ambiental _____ Social _____ Innovación _____

Este documento es el insumo base para la estructuración del proceso de selección. No obstante, la información aquí contenida puede variar en virtud del estudio del sector que se desarrolle durante el proceso de planeación de la adquisición.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS	MAJA01.04.01.P001.F003	
		VERSIÓN	003

Atentamente,

ERMILSON DIAZ MARTINEZ
Subdirector de tecnología Digital
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ALEXANDER MONDRAGON VALENCIA
Director
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

EQUIPO ESTRUCTURADOR

ROL FINANCIERO

ROL TÉCNICO

MAURICIO OBYRNE LOZANO
Contratista

JOHN ROBERT MENA CANCELADO
CONTRATISTA

ROL JURÍDICO

MARIA CAMILA MOLDON VALDERRAMA
Contratista

Proyectó: Yhoan Fernando Valencia – Contratista
Robert Tulio Almairo Castillo – Profesional Universitario
John Robert Mena Cancelado – Contratista
Carlos Alberto Vélez Abdesrrashman- Contratista
Disson Arley Rodríguez Arango- Contratista
Luis Hernán Palma Taquinas- Contratista
Revisó: Jesenia Rojas Muñoz - Contratista