

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto comprende la adquisición, implementación, configuración, parametrización, integración, puesta en operación, asistencia técnica y mejoramiento de una herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM), en modalidad de nube, para habilitar y operar la Mesa de Servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali. La solución deberá permitir gestionar de manera integral los servicios de TI y los demás servicios transversales definidos por la Entidad, manteniendo trazabilidad, continuidad, disponibilidad, seguridad y capacidad de gestión durante la ejecución contractual.

El presente Anexo Técnico desarrolla las condiciones técnicas, funcionales, operativas y de calidad que deberá cumplir la solución contratada. Su contenido está concebido para hacer parte integral del contrato y servir como referente técnico para la implementación, puesta en operación, administración, soporte, continuidad, mejoramiento y seguimiento de la solución.

Las condiciones aquí establecidas se entienden sin perjuicio de las obligaciones jurídicas, administrativas, financieras y demás obligaciones contractuales que se establezcan en el contrato y sus documentos integrantes.

2. OBJETIVO GENERAL

Adquirir e implementar una solución ITSM en modalidad nube que permita habilitar y operar la Mesa de Servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali para gestionar integralmente los servicios de TI y los servicios transversales, fortaleciendo la disponibilidad de los servicios tecnológicos, la atención a los usuarios, la gestión de activos, la trazabilidad de incidentes y requerimientos, y la administración de los procesos asociados a la gestión de servicios.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disponer del licenciamiento y suscripción de una herramienta ITSM en su versión disponible conforme al alcance contratado.
- Configurar, implementar, adaptar y poner en operación procesos de gestión de servicios alineados con las prácticas ITIL aplicables.
- Implementar capacidades para el descubrimiento, administración y gestión de activos tecnológicos y el cargue y administración de activos no tecnológicos.
- Disponer de capacidades de CMDB, inventario, relaciones entre elementos de configuración, servicios y demás componentes de gestión.
- Contar con capacidades de atención multicanal, autogestión, portal y mecanismos de automatización que correspondan al alcance de la solución.
- Disponer de asistencia técnica, soporte, mantenimiento, actualización y mejoramiento durante el periodo contractual.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Garantizar condiciones de disponibilidad, continuidad, seguridad, respaldo, recuperación, integración e interoperabilidad.
- Facilitar la transferencia de conocimiento y la apropiación de la solución por parte de los usuarios y equipos responsables.

4. ALCANCE TÉCNICO

El alcance técnico comprende todos los componentes, configuraciones, suscripciones, licencias, capacidades, integraciones, actividades de implementación y servicios especializados necesarios para entregar a la Entidad una solución ITSM operativa, administrable y alineada con las necesidades descritas en el Estudio Previo.

- Licenciamiento o suscripción de la plataforma ITSM en modalidad SaaS/nube.
- Configuración, parametrización, personalización e implementación de procesos y flujos de trabajo.
- Gestión de incidentes, requerimientos, problemas, catálogo de servicios, niveles de servicio, cambios, conocimiento, proveedores, disponibilidad, capacidad, continuidad y configuración.
- Gestión de activos tecnológicos y no tecnológicos, inventario, descubrimiento, licenciamiento y CMDB.
- Integraciones con directorios corporativos, herramientas de monitoreo y otros sistemas mediante mecanismos soportados y documentados.
- Reportes, indicadores, paneles de control, dashboards, exportación de información y capacidades para análisis operativo y estratégico.
- Ambientes de pruebas/entrenamiento y producción.
- Soporte especializado, asistencia técnica, mantenimiento y mejoramiento de la solución.
- Transferencia de conocimiento, capacitación, sensibilización, documentación y acompañamiento.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLUCIÓN

La solución deberá operar como una plataforma integral para la gestión de servicios, permitiendo centralizar la recepción, registro, clasificación, priorización, asignación, escalamiento, atención, seguimiento y cierre de solicitudes e incidentes. Deberá soportar los diferentes niveles de atención definidos por la Entidad y mantener la trazabilidad de responsables, tiempos, actividades, evidencias, escalamiento y solución.

La plataforma deberá soportar la operación de aproximadamente 19.000 usuarios de los organismos de la Alcaldía, los equipos de soporte y agentes técnicos previstos, los servicios de tecnología y los servicios o áreas de mantenimiento contemplados en el requerimiento, así como la administración de

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

aproximadamente 5.000 activos tecnológicos y cerca de 5.000 activos no tecnológicos, conforme a la capacidad requerida por la Entidad.

La solución deberá permitir la evolución de la Mesa de Servicios, la incorporación de nuevos servicios ITIL dentro del alcance contractual, la configuración de nuevos flujos y la adopción progresiva de capacidades de automatización, autogestión e inteligencia artificial cuando se encuentren disponibles y sean requeridas por la Entidad.

6. DEFINICIONES

Término	Definición
ITSM	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información; conjunto de capacidades, procesos, prácticas y herramientas para gestionar integralmente los servicios de TI.
Mesa de Servicios	Punto único de contacto para recibir, registrar, clasificar, priorizar, asignar, escalar, atender y cerrar solicitudes de servicio.
Incidente	Evento o interrupción que afecta o puede afectar la operación normal de un servicio y que requiere atención.
Requerimiento de servicio	Solicitud de un usuario relacionada con la prestación, modificación o acceso a un servicio.
Problema	Causa o posible causa de uno o varios incidentes, cuya gestión busca evitar su recurrencia y establecer una solución permanente o controlada.
SLA / ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio que establece objetivos y condiciones de atención y prestación entre las partes.
Catálogo de Servicios	Estructura que permite publicar y gestionar los servicios disponibles para los usuarios y grupos de interés.
ITAM	Gestión del ciclo de vida de los activos tecnológicos y de la información asociada a ellos.
CI	Elemento de configuración gestionado y relacionado con un servicio, activo, componente o dependencia relevante para la operación.
CMDB	Repositorio que permite administrar elementos de configuración y sus relaciones con servicios, activos, usuarios y otros elementos de gestión.
SaaS	Modalidad de prestación de software como servicio, accesible a través de una infraestructura de nube.
Disponibilidad	Capacidad de la solución o servicio para estar accesible y operativo conforme a los niveles establecidos.
Continuidad	Capacidad de mantener o recuperar los servicios ante interrupciones o incidentes que afecten su operación.

7. NORMATIVIDAD Y MARCOS DE REFERENCIA

La solución y su implementación deberán observar la normatividad aplicable al objeto contractual y las disposiciones, políticas, lineamientos y estándares institucionales que resulten aplicables durante la ejecución. El Estudio Previo identifica, entre otros referentes, las disposiciones de Gobierno Digital, arquitectura empresarial, seguridad de la información, continuidad y disponibilidad, así como el marco institucional de DATIC.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Plan de Desarrollo 2024–2027 “Cali, capital pacífica de Colombia”, en lo relacionado con el fortalecimiento institucional y la infraestructura tecnológica.
- Lineamientos y disposiciones aplicables del Gobierno Digital y de arquitectura empresarial de la Entidad.
- Prácticas ITIL aplicables a la gestión de servicios de TI.
- Normativa aplicable al tratamiento y protección de datos personales, incluyendo la Circular Externa No. 05 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio y las disposiciones pertinentes del Decreto 1074 de 2015, según corresponda.
- Políticas, procedimientos, estándares de seguridad, arquitectura, interoperabilidad y continuidad definidos por la Alcaldía de Santiago de Cali y DATIC.

8. CONDICIONES GENERALES DE LA SOLUCIÓN

- La solución deberá ser 100% web y operar en modalidad nube/SaaS conforme al alcance contratado.
- Deberá soportar los navegadores definidos por la Entidad (Chrome, Safari, Edge, Firefox) y permitir la operación diaria sin requerir una consola de escritorio para los usuarios finales.
- Deberá permitir roles y perfiles diferenciados para usuarios finales, técnicos, administradores, aprobadores y visualizadores.
- Deberá permitir el crecimiento de usuarios, agentes, servicios y activos conforme a las capacidades contratadas y las necesidades de la Entidad.
- Deberá contar con capacidades de configuración y parametrización que permitan adaptar procesos, formularios, campos, reglas, flujos y reportes a las necesidades de la Alcaldía.
- Deberá permitir la gestión multicanal y la trazabilidad de las solicitudes que ingresen por los canales definidos.
- Deberá permitir reportes, indicadores, tableros y mecanismos de exportación de información.
- Deberá soportar la administración de servicios, activos, usuarios, grupos de soporte, proveedores, contratos y demás elementos requeridos para la gestión integral.

9. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

La solución deberá soportar como mínimo las capacidades funcionales asociadas con los procesos y prácticas de gestión de servicios requeridos por la Entidad. Estas capacidades deberán poder configurarse y operar de forma integrada dentro de la plataforma, de acuerdo con el alcance contratado.

- Gestión de incidentes.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Gestión de requerimientos y solicitudes de servicio.
- Gestión de problemas.
- Gestión del catálogo de servicios.
- Gestión de acuerdos de nivel de servicio.
- Gestión de cambios y solicitudes de cambio (RFC).
- Gestión de conocimiento.
- Gestión de proveedores.
- Gestión de disponibilidad y capacidad.
- Gestión de continuidad de servicios de TI.
- Gestión de configuración.
- Gestión de activos e inventarios.
- Reportes, KPIs, Smart KPIs y dashboards.
- Gestión de portafolio de servicios.
- Automatización de flujos, notificaciones, reglas y escalamiento.
- Autogestión de usuarios y capacidades de portal, aplicación móvil, chatbot u otros canales contemplados en las especificaciones.

10. GESTIÓN DE ACTIVOS, INVENTARIO Y CMDB

La solución deberá permitir administrar el ciclo de vida de activos tecnológicos y no tecnológicos, efectuar descubrimiento e inventario de los elementos tecnológicos, gestionar información de hardware y software, administrar licenciamiento y establecer relaciones entre activos, elementos de configuración, servicios, usuarios, proveedores, contratos, tickets, cambios y niveles de servicio.

La CMDB deberá permitir representar relaciones y dependencias relevantes para la operación, de forma que la Entidad pueda analizar el impacto de un activo o elemento de configuración sobre los servicios y procesos soportados.

- Descubrimiento de activos mediante red y/o agente, conforme a las capacidades contratadas.
- Gestión de activos tecnológicos y no tecnológicos.
- Carga y actualización masiva mediante mecanismos documentados.
- Gestión de software instalado, versiones, fabricantes, licencias, uso y cumplimiento.
- Gestión de contratos, garantías, mantenimientos, vencimientos y proveedores relacionados con activos.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Mapas y relaciones entre activos, CIs, servicios, usuarios, contratos, proveedores, tickets, cambios y SLAs.
- Control de acceso a la información de activos según roles y perfiles.
- Configuración de campos y reportes de acuerdo con la información administrada por la Alcaldía.

11. INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD

La solución deberá proporcionar mecanismos documentados y soportados para su integración con los sistemas, directorios, herramientas de monitoreo y demás componentes tecnológicos que defina la Entidad. Las integraciones deberán preservar la trazabilidad y seguridad de la información intercambiada.

- APIs, servicios web, webhooks, conectores u otros mecanismos equivalentes soportados.
- Integración con directorios corporativos y mecanismos de autenticación definidos por la Entidad.
- Integración con herramientas de monitoreo, incluyendo las herramientas que la Entidad defina, tales como Zabbix o PRTG, cuando se encuentren dentro del alcance.
- Recepción de eventos, alertas, severidades, indisponibilidades y métricas para su relación con activos, CIs, servicios e incidentes.
- Mecanismos de intercambio o exportación de información para herramientas de inteligencia de negocios.
- Documentación técnica de las integraciones y sus condiciones de operación.

12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La solución deberá implementar controles técnicos y operativos orientados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada. Deberá cumplir las disposiciones aplicables de protección de datos personales y las políticas y estándares de seguridad definidos por la Entidad.

- Controles de acceso basados en roles y perfiles.
- Mecanismos de autenticación y autorización apropiados para los usuarios y administradores.
- Comunicaciones seguras mediante protocolos y certificados válidos.
- Protección de credenciales y mecanismos de cifrado aplicables.
- Trazabilidad de accesos, cambios y acciones relevantes.
- Controles de privacidad para la información de activos y demás información gestionada.
- Medidas de respaldo, recuperación y continuidad acordes con la criticidad de la solución.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

13. DISPONIBILIDAD, CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN

La solución deberá operar bajo condiciones que permitan mantener la continuidad de la Mesa de Servicios y recuperar la operación ante incidentes que afecten la prestación. El componente de continuidad deberá considerar iniciación, análisis de requisitos y estrategia, implementación, pruebas, operación y mantenimiento del plan.

La disponibilidad de la solución en producción deberá cumplir el nivel mínimo del 99,59 %, de acuerdo con las condiciones y exclusiones establecidas en el presente Anexo y en los documentos contractuales.

La solución deberá incluir respaldo de los datos y mecanismos para su recuperación. Cuando la Entidad lo requiera y conforme a las condiciones contractuales, deberán entregarse los datos de configuración, información transaccional y datos maestros gestionados por la plataforma. La arquitectura deberá permitir compatibilidad con un escenario de nube híbrida cuando la Entidad determine la necesidad de disponer determinados componentes en sitio, sujeto a las condiciones técnicas y contractuales aplicables.

14. AMBIENTES DE PRUEBA Y PRODUCCIÓN

- La solución deberá contar con una instancia de pruebas o entrenamiento aislada y controlada, sin afectar el entorno productivo.
- El ambiente de pruebas deberá mantener condiciones equivalentes a producción en los componentes que resulten necesarios para validar configuraciones y funcionalidades.
- Deberán existir mecanismos confiables para promover datos, módulos, configuraciones y parametrizaciones entre ambientes, previa aplicación del control de cambios correspondiente.
- Los mecanismos de promoción deberán estar documentados y acompañados de transferencia de conocimiento.
- La solución deberá permitir la sincronización periódica entre ambientes conforme a las definiciones del equipo administrador de la Mesa de Servicios.

15. IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

La implementación deberá comprender como mínimo las etapas de planeación, diseño, arquitectura y dimensionamiento, configuración, parametrización, integración, pruebas, puesta en producción, estabilización y operación. La solución deberá ser entregada instalada, configurada, parametrizada, integrada y lista para operar dentro del alcance contractual.

Las arquitecturas y configuraciones propuestas deberán ser sustentadas a la Entidad para su revisión y aprobación previa cuando así se establezca en el plan de implementación. Los cambios que puedan afectar producción deberán ser controlados y validados previamente.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

La solución deberá dimensionarse con recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones suficientes para la capacidad actual y el crecimiento estimado, incorporando redundancia y escalabilidad cuando resulte necesaria para cumplir los niveles de servicio.

16. SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA Y MEJORAMIENTO

Durante el periodo contractual y postcontractual, conforme a las obligaciones específicas la solución deberá contar con asistencia técnica y soporte especializado para atender incidentes, requerimientos, problemas y necesidades de configuración o mejoramiento relacionadas con la plataforma.

- Canales oficiales para el registro y seguimiento de solicitudes.
- Atención 7x24 para situaciones críticas y 5x8 para mantenimiento y soporte funcional, conforme a las condiciones contractuales.
- Escalamiento técnico de los casos según su prioridad y complejidad.
- Mantenimiento, actualización y mejoras de la solución dentro del alcance contratado.
- Acompañamiento para la implementación de nuevos servicios ITIL que la Alcaldía requiera y que estén disponibles para implementación en la herramienta, de acuerdo con el alcance contractual.
- Entrega periódica de informes de gestión y seguimiento.

17. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La implementación deberá incluir actividades de capacitación, sensibilización, acompañamiento y transferencia de conocimiento dirigidas a los usuarios y equipos responsables de la administración y operación de la solución.

- Talleres grupales, presentaciones, sesiones prácticas y/o actividades de autoestudio.
- Materiales de capacitación y apoyo a usuarios.
- Acompañamiento a usuarios para la apropiación de la herramienta y comprensión de los procesos y tipificación de incidentes.
- Actividades de difusión y comunicación coordinadas con la Alcaldía de Santiago de Cali y desarrolladas de acuerdo con los lineamientos institucionales de identidad y marca.
- Transferencia de conocimiento para la administración, configuración y evolución de la plataforma.
- Control de asistencia y documentación de las actividades de capacitación y sensibilización.

18. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

La solución y los servicios de soporte asociados deberán observar los niveles de atención definidos por la Entidad. Los tiempos establecidos corresponden a los parámetros de atención y solución definidos para la operación de la plataforma.

Nivel de criticidad	Tiempo de respuesta / solución
Crítico	4 horas
Alto	10 horas hábiles
Medio	40 horas hábiles
Bajo	Tiempo de solución acordado entre las partes

El tiempo de respuesta inicial corresponde al lapso entre el contacto inicial y la participación activa del profesional de apoyo. La solución final dependerá de la complejidad del caso, priorizando una atención oportuna. Las ventanas de mantenimiento deberán ser acordadas entre las partes y gestionadas de manera que se minimice el impacto sobre la operación.

Mensualmente deberá disponerse de información suficiente para realizar el seguimiento de la gestión de incidentes, requerimientos y problemas y de las circunstancias que afectaron la operación, incluyendo recomendaciones de optimización.

El cumplimiento mensual de ANS podrá calcularse, conforme a la metodología contractual, mediante los siguientes indicadores: Cumplimiento ANS = (cantidad de casos atendidos dentro del ANS / total de casos reportados y atendidos) $\times$ 100; Atención de solicitudes = (cantidad de casos atendidos / cantidad de casos reportados en el mes) $\times$ 100.

Los incidentes o requerimientos que no puedan ser atendidos por razones debidamente justificadas de fuerza mayor o caso fortuito no imputables al contratista deberán quedar documentados. Las consecuencias contractuales derivadas del incumplimiento de los ANS se establecerán en el contrato y demás documentos contractuales correspondientes.

19. PRIORIZACIÓN DE CASOS

Prioridad	Condición de atención
Crítico	Caída del servidor, aplicación o servicios de la herramienta que afecte la operación y funcionamiento de sus módulos, sin comprender la gestión de sistemas operativos, bases de datos, hardware u otros servicios diferentes a la aplicación.
Alta	Mal funcionamiento de la herramienta o de su configuración que afecte el desempeño óptimo de la plataforma sin que se presente caída del sistema.
Media	Caso que afecte una funcionalidad específica de la herramienta, permitiendo continuar la operación de manera no normal.
Baja	Nuevas mejoras o solicitudes orientadas a obtener un mejor rendimiento o funcionalidad de la plataforma, sujetas a evaluación y aprobación del supervisor cuando corresponda.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

20. PLAN DE CONTINUIDAD

La solución deberá soportar la articulación de un plan de continuidad entre la Alcaldía de Santiago de Cali y el contratista, orientado a mantener los niveles de servicio y recuperar la operación en el menor tiempo posible ante incidentes graves. El plan deberá considerar políticas, responsables, análisis de impacto y riesgos, estrategias de recuperación, pruebas, sitios o recursos alternos cuando apliquen, capacitación y mantenimiento.

- Iniciación: definición de actividades principales, políticas y equipo de trabajo.
- Requisitos y estrategia: evaluación de impacto y riesgos y definición de estrategias de recuperación.
- Implementación: preparación de recursos y pruebas del plan de recuperación.
- Operación: capacitación, realización de pruebas y mantenimiento del plan.
- Análisis posterior a incidentes para identificar causas y medidas orientadas a evitar recurrencias.

21. CONDICIONES DE NUBE Y ARQUITECTURA

- La solución deberá operar en nube/SaaS y estar soportada por el fabricante de la solución o por un proveedor de nube que cumpla las condiciones definidas por la Entidad.
- Cuando la infraestructura de nube no sea propia del fabricante, deberá corresponder a una plataforma que cumpla las condiciones de referencia establecidas en el requerimiento contractual.
- La arquitectura deberá disponer de los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones necesarios para operar fluidamente y garantizar la experiencia del usuario.
- Los recursos deberán incorporar la redundancia necesaria para cumplir los niveles de servicio.
- La arquitectura deberá permitir escalar de acuerdo con el crecimiento de la demanda.
- Cuando la naturaleza de la carga lo requiera, la arquitectura deberá contemplar tecnologías de almacenamiento y procesamiento adecuadas para cargas transaccionales altas.
- La solución deberá incluir respaldo de los datos.
- La solución deberá ser compatible con escenarios de nube híbrida cuando la Entidad determine su necesidad.
- Los componentes de la solución incluidos en el alcance deberán ser entregados configurados, integrados y listos para operar.

22. MATRIZ DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD

Las siguientes especificaciones consolidan y transforman los requerimientos anteriormente identificados en el Anexo 1 como requisitos habilitantes o de acreditación, convirtiéndolos en condiciones técnicas de la solución y de su operación contractual. En consecuencia, su contenido

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

describe condiciones que deberá cumplir la solución contratada y no constituye, por sí mismo, una solicitud de documentos de acreditación del proponente.

Código	Componente	Especificación técnica de la Entidad
HAB1	Gestión de servicios	La mesa de servicios debe proveer y operar 100% web (en Navegadores: Google Chrome, Safari. Microsoft Edge y Mozilla Firefox) con un punto único de contacto (roles de usuario final, técnico, administrador, aprobador y visualizador, sin requerir consola de escritorio para la operación diaria) para mínimo 19.000 usuarios de los 30 organismos de la Alcaldía de Cali, la cual debe ser soportada por lo menos de 50 equipos de soporte de primer nivel que soportan a los Organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y al menos 50 equipos de soporte de servicios transversales de segundo nivel, esto en relación a los Servicios de TI y por al menos 20 equipos de soporte de primer nivel que atienden los servicios de Mantenimiento Locativos en los Organismos. Para un mínimo aproximado de 250 Agentes técnicos, que soportan 40 Servicios de Tecnología y 8 Servicios o Áreas de Servicio de Mantenimiento Locativo. Adicionalmente debe administrar o gestionar a través de una CMDB de al menos 5000 activos tecnológicos y administrar cerca de al menos 5000 activos No tecnológicos (Vehículos y otros).
HAB2	Gestión de servicios	La solución deberá permitir el diseño, e implementación y entrega de documentación de todos los procesos ITIL tales como : Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Problemas, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de acuerdos de nivel de servicios, Gestión de Activos e Inventarios (CMDB) , Gestión de base de conocimientos, Gestión de cambios RFC, Gestión de Proveedores , Gestión de reportes, Paneles de KPIs y Smart KPIs, Dashboard, Gestión de Portafolio de Servicios, Gestión de la disponibilidad del servicio, Gestión de capacidad, Gestión Continuidad de servicios IT, Gestión de la configuración.
HAB3	Nube, arquitectura y disponibilidad	La solución deberá operar 100% en la Nube (SaaS) en su última versión liberada, operando desde una nube propia del fabricante o respaldada en nubes que figuren en el Cuadrante Mágico de Gartner Cloud Infrastructure as a Service.
HAB4	Gestión de servicios	La plataforma de la herramienta o solución debe contar con una instancia para pruebas o entrenamiento de manera aislada y controlada sin afectar el entorno de producción.
HAB5	Gestión de servicios	La solución deberá permitir múltiples mesas de servicio corporativas o multicompañía en una misma plataforma, con segmentación de servicios, categorías, SLAs, calendarios, grupos, técnicos, usuarios y visibilidad de datos.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación técnica de la Entidad
HAB6	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir integración con Active Directory, LDAP, Azure AD / Entra ID u otro proveedor corporativo para autenticación, importación y sincronización de usuarios.
HAB7	Gestión de servicios	La solución deberá ofrecer un formulario web responsive con acceso desde cualquier dispositivo, para que los ciudadanos reporten las fallas o incidentes del servicio de las zonas públicas wifi (integrado en el catálogo de Servicios de T.I) y este debe permitirse modificar su diseño.
HAB8	Gestión de servicios	La solución deberá estar acreditada en ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información versión 4) en el programa de acreditación PeopleCert , Pink Verify o certificación equivalente del propietario del marco, para la misma versión ofertada, con mínimo 14 prácticas certificadas. Dentro de dichas prácticas deben figurar obligatoriamente: 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.
HAB9	Información, reportes e indicadores	La solución deberá incluir evidencias de certificación independiente de procesos integrados ITSM, con mínimo 14 procesos/prácticas, y trazabilidad entre prácticas certificadas y módulos ofertados.
HAB10	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir intercambio de información con terceros mediante APIs, web services, webhooks o conectores documentados.
HAB11	Gestión de servicios	La solución deberá contar con portal web para usuario final, configurable con imagen corporativa, colores, logos, textos, accesos rápidos, catálogo y base de conocimiento.
HAB12	Gestión de servicios	La solución deberá Incluir CMDB integrada con ITSM/ITAM, permitiendo relaciones entre servicios, activos, CIs, usuarios, tickets, cambios, proveedores y SLAs.
HAB13	Gestión de servicios	La solución deberá permitir KPIs por proceso, servicio, grupo, técnico, prioridad, cliente, SLA, canal, nivel de satisfacción, backlog, vencimiento y productividad.
HAB14	Seguridad	La solución deberá permitir la configuración de campos personalizados, obligatoriedad, permisos, visibilidad y validaciones desde interfaz web, sin desarrollo obligatorio.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación técnica de la Entidad
HAB15	Gestión de servicios	La solución deberá permitir gestión de problemas a partir de incidentes, con análisis de causa raíz, errores conocidos, soluciones temporales, costos y relaciones con CIs/cambios.
HAB16	Seguridad	La solución deberá permitir cambios estándar, normales y de emergencia, con comité aprobador, evaluación de riesgo, impacto, planificación, pruebas, rollback y calendario.
HAB17	Gestión de servicios	La solución deberá permitir base de conocimiento integrada con tickets, catálogo, chatbot y portal, con ciclo de vida de aprobación, publicación, versionado, valoración y búsqueda.
HAB18	Gestión de servicios	La solución deberá demostrar integración funcional entre Mesa de Servicios, Gestión de Activos, CMDB, Catálogo, SLAs, Proveedores, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad en una misma plataforma y suite del mismo fabricante, evitando dependencias de integración personalizada para el flujo estándar entre procesos.
HAB22	Gestión de servicios	La solución deberá contar con la práctica en Service Continuity Management / ITSCM y demostrar ciclo de vida de continuidad integrado al catálogo, CMDB, cambios, proveedores y reportes.
HAB23	Gestión de servicios	La solución deberá permitir que continuidad, disponibilidad y capacidad compartan información con incidentes, problemas, cambios, catálogo, niveles de servicio, CMDB y proveedores sin integraciones personalizadas obligatorias.
HAB24	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir tableros y reportes preconfigurados y configurables, exportables al menos a Excel/PDF, con filtros, agrupaciones, tendencias y programación de envíos.
HAB25	Gestión de servicios	La solución deberá permitir Gestionar SLAs, OLAs y UCs con cálculo automático de primera respuesta, resolución, calendarios, festivos, horarios laborables/no laborables y pausas justificadas.
HAB26	Gestión de servicios	Esta herramienta debe entregarse con un (1) año de asistencia al servicio, modernización y mejora, durante el cual se garantizará la administración y correcto funcionamiento del sistema.
HAB27	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá estar o tener licenciamiento del propietario y comercial con soporte directo del fabricante
HAB28	Información, reportes e indicadores	Durante la vigencia del contrato, el contratista debe proporcionar toda la infraestructura necesaria para la instalación, configuración y operación de la herramienta de gestión, incluyendo los ambientes de producción y de pruebas.
HAB29	Gestión de servicios	Disponibilidad de la Herramienta: El nivel de disponibilidad acordado es mínimo del 99.59% durante un año, excluyendo

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación técnica de la Entidad
		interrupciones planeadas previamente notificadas con suficiente antelación tales como, mejoras y revisión al software, hardware y cualquier otro elemento componente del servicio. Así mismo, eventos impredecibles de difícil control tales como, imposibilidad de acceso, intrusiones, entre otros.

23. MATRIZ DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN

La presente matriz conserva la sustancia funcional y técnica de los requerimientos TEC del Anexo 1 original y los expresa como condiciones de la solución contratada. Las denominaciones de obligatoriedad y los documentos de acreditación que aparecían en la versión de evaluación no hacen parte de esta matriz, por corresponder a documentos posteriores del proceso de selección.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC1	Gestión de servicios	REGISTRO Y GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS La herramienta de gestión debe permitir el registro y administración integral de incidentes y requerimientos, cumpliendo como mínimo con las siguientes características: Debe permitir el registro de incidentes y/o requerimientos a través de distintos canales tales como la Web, APP'S Aplicación móvil, Chat Bots, Whatsapp.
TEC2	Gestión de servicios	La herramienta de gestión debe estar alineada a ITIL 5 (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información versión 5), además debe estar alineada a la norma ISO 20000 y/o con los procesos definidos en el marco de referencia ITIL vigente para el momento. y tener un reconocimiento Customers' Choice por Gartner Peer insights
TEC3	Gestión de servicios	El chatbot debe permitir crear casos, consultar casos del usuario, visualizar casos rápidos/catálogos y consultar artículos de base de conocimiento.
TEC4	Información, reportes e indicadores	La solución deberá contar con una herramienta de asistencia de inteligencia artificial que también permita la autogestión por parte de los usuarios.
TEC5	Canales y experiencia de usuario	La solución deberá permitir apertura de tickets en nombre de otra persona, registrando solicitante original y usuario que genera el registro.
TEC6	Seguridad	La solución deberá proveer una Aplicación móvil que permita el acceso de técnicos y usuarios desde smartphones y tablets, de manera que puedan crear, autorizar / rechazar, dar respuesta, y seguimiento a los tickets a lo largo de todo el ciclo de vida (crear tickets desde cero o desde plantillas, escalar

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
		tickets, dejar comentarios, hacer o responder, preguntas, resolver o confirmar resoluciones, etc.).
TEC7	Gestión de servicios	Identificación única del incidente/requerimiento: Cada incidente debe generarse con un consecutivo automático que facilite su consulta y trazabilidad, incluyendo información como fecha y hora de apertura y cierre, descripción detallada del síntoma, y validación de los datos del usuario y del equipo involucrado.
TEC8	Gestión de servicios	Gestión de la base de datos de usuarios: La herramienta debe permitir el registro, identificación y renovación de la base de datos de usuarios del servicio, suministrada por la Alcaldía de Santiago de Cali, con datos como nombre de la dependencia y localización en sincronización con los Directorios Activos de la Administración
TEC9	Gestión de servicios	Clasificación y priorización por tipo de usuario: Se debe posibilitar la clasificación y priorización de los requerimientos de atención según el perfil del usuario para una atención diferenciada y más eficiente
TEC10	Gestión de servicios	Categorización y escalamiento de incidentes: La solución debe permitir la clasificación de los incidentes en al menos tres (3) niveles de categorización, así como la configuración de reglas de escalamiento automático, conforme a los criterios definidos por el supervisor del contrato.
TEC11	Gestión de servicios	Control de tiempos: Permitir el seguimiento detallado de los tiempos de atención para cada categoría de incidente, diferenciando claramente los tiempos de respuesta y solución por grupo de asignación, así como identificando los responsables involucrados y el tiempo total del incidente.
TEC12	Gestión de servicios	Gestión de asistencia y asignaciones: Posibilitar la asignación de un incidente a al menos dos grupos de asistencia de manera simultánea.
TEC13	Funcionalidad y operación	Establecer niveles de prioridad con base en el impacto y la urgencia, conforme a criterios predefinidos por la Alcaldía de Santiago de Cali
TEC14	Gestión de servicios	Permitir la diferenciación y el control individual de los tiempos de atención de cada grupo de asignación, incluso cuando actúe sobre un mismo incidente.
TEC15	Gestión de servicios	Permitir Notificaciones y alertas: Notificar de forma oportuna a los grupos de atención al servicio sobre el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC).

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC16	Gestión de servicios	Enviar notificaciones automáticas a los grupos de asignación y a los usuarios en los momentos clave del ciclo de vida del incidente: apertura, asignación y cierre.
TEC17	Gestión de servicios	Permitir la carga y gestión de archivos adjuntos en cada incidente, para facilitar el respaldo técnico, documentación y trazabilidad del caso.
TEC19	Gestión de servicios	La solución deberá permitir registrar los tiempos de solución de los servicios ofrecidos, dado que todo incidente registrado luego de ser atendido debe tener una solución contada a partir de la fecha y hora de cierre del Incidente. En el evento de que los incidentes de gran impacto y/o incidentes repetitivos que afecten los servicios a los usuarios y cuya solución no esté bajo la responsabilidad del agente, deben crearse como un problema en la herramienta de gestión con la información técnica necesaria y ser escalado al siguiente nivel, para ser gestionada su solución. La herramienta de gestión debe permitir realizar el seguimiento necesario a cada uno de los problemas hasta el cierre del mismo. En los eventos que causen impacto o interrupción del servicio, debe permitir un informe detallado del impacto y número de usuarios o dependencias afectadas.
TEC20	Gestión de servicios	DOCUMENTACIÓN La documentación de cada incidente o requerimiento debe contar como mínimo con los siguientes aspectos: Incidente: Descripción de la eventualidad que el usuario reporta. Error o Sintomatología: Detalle del mensaje de error mostrado en pantalla (si lo presenta) Ocurrencia: Descripción de la forma en que se manifiesta el incidente. Usuarios Afectados: Indicar el número de usuarios o población afectada con la ocurrencia del incidente. Diagnóstico y Resultado: Listar y describir las acciones de diagnóstico o de procedimiento realizadas para dar solución al incidente, incluir el resultado de ejecución de cada acción. Si las rutinas de diagnóstico solucionaron el incidente, debe ser debidamente documentado como solución del mismo. Escalamiento: Se debe documentar la razón por la cual se toma dicha decisión de escalar. Solución: Se debe documentar la causa que generó el incidente, estas deben ser estándares y acordes con la Alcaldía y su líder de Mesa de Servicio.
TEC21	Gestión de servicios	CATEGORIZACIÓN Todos los incidentes o requerimientos de la Alcaldía deben tener una categoría que permita el análisis de la causa-raíz del problema con el fin de tomar acciones para evitarlo o corregirlo. Esta categorización debe ser sugerida por el contratista y concertada con la Alcaldía y el

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
		personal administrador de la herramienta; es decir, se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.
TEC22	Gestión de servicios	SEGUIMIENTO Y ESCALAMIENTO Una vez los incidentes sean asignados al grupo de atención responsable de proveer la solución, se deben activar mecanismos automáticos y personalizados que hagan seguimiento, gestión y control de tiempo que los incidentes permanecieron abiertos, generando alertas que obliguen a tomar acciones con el fin de cumplir los tiempos comprometidos en los niveles de servicio. La herramienta de gestión debe contar con un mecanismo de escalamiento a grupos de apoyo o nivel II o fabricante para los incidentes que no pueda resolver, con el fin de cumplir con los plazos y requerimientos estipulados, estos grupos podrían ser propuestos por el contratista y/o el personal administrador de la herramienta de gestión. La herramienta de gestión de la Alcaldía debe atender grupos de apoyo de acuerdo al tipo de incidentes así: La herramienta de gestión debe reportar al Alcaldía vía correo electrónico de la mesa de ayuda dispuesto para tal fin, los incidentes de aplicaciones que no sea posible solucionar ni por la herramienta de gestión ni por el Fabricante, para ser escalado a niveles gerenciales. La herramienta de gestión escalará al grupo de atención en campo, los incidentes de los cuales tenga identificada la causa-raíz y que no puedan ser ejecutados de manera remota, de ser así, deben detallar las acciones a seguir, los tiempos para cumplir con estos requerimientos se establecen en los acuerdos de nivel de servicios
TEC23	Gestión de servicios	CIERRE DE INCIDENTES Para cerrar un incidente se deben cumplir las siguientes condiciones: Garantizar que la categoría final utilizada en el incidente refleja la naturaleza del mismo al momento del cierre. Todos los incidentes deben ser cerrados con síntoma, causa y solución. Se debe notificar al usuario por correo electrónico que el incidente ha sido cerrado con su respectiva solución, además por medio de esta notificación, el usuario debe tener la posibilidad de aceptar o no la solución suministrada, al igual que colocar una inconformidad con el servicio y el registro de una encuesta de satisfacción.
TEC24	Gestión de servicios	LICENCIAMIENTO En procura de la eficiencia operativa y técnica, la Herramienta debe permitir el licenciamiento nominal y concurrente para los técnicos que gestionan la Mesa de Servicios y un licenciamiento ilimitado para usuarios

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
		finales. La Herramienta debe permitir el licenciamiento ilimitado Para activos no tecnológicos y/o que no posean un sistema operativo.
TEC25	Gestión de servicios	GESTIÓN DE PROBLEMA Se refiere a la detección y gestión de los problemas detectados a partir de los incidentes o de otras fuentes. Control de problemas: llegar a la causa-raíz de los incidentes Control de errores: corregir problemas a través de los errores conocidos Identificación y registro de problemas clasificación de problemas Investigación y diagnóstico de los problemas Solución y cierre de problemas. Base de datos de conocimientos y errores conocidos El contratista mantendrá renovada una herramienta de base de datos de conocimientos, donde almacenará la información referente a los productos y servicios de tecnología con sus respectivos errores conocidos. Esta base de datos de conocimiento debe ser consultada vía WEB por parte de los usuarios finales, usuarios de nivel 1 y 2 y administradores registrados en la plataforma para minimizar el reporte de incidencias repetidas basadas en casos ya resueltos.
TEC26	Gestión de servicios	INFORMES Y REPORTES ESTADÍSTICOS El contratista debe proveer un mecanismo para que el Distrito tenga acceso en línea y de forma autónoma a los reportes del servicio con el fin de entregar la siguiente información: Reporte de número de incidentes registrados en cada mes Informe diario de la operación del día anterior. Tiempos y cantidad de incidentes solucionados según su impacto. Resumen de categorías por incidentes registrados por mes. Cantidad de incidentes recibidos, clasificados por usuario, ubicación y/o por entidad. Cantidad de incidentes cerrados en el mes. Cantidad y tiempo promedio de incidentes suspendidos en el mes, además de mostrar las causas de suspensión. Solución en el primer llamado: el número de incidentes de usuarios que son resueltos durante el primer contacto con el Mesa de Servicios versus el número total de incidentes. Informe del número de incidentes que permanecen sin resolver, pendientes o abiertos por periodos predefinidos. Porcentaje y categorías de escalamientos de incidentes en el mes. Cumplimiento de niveles de servicio (slas). Requerimientos escalados por tipo causa-raíz del servicio. Contar con Dashboards que permitan desplegar los diferentes indicadores de gestión (KPI's) a nivel de gestión de incidentes y/o solicitudes y la Gestión de los Activos tecnológicos en procura de realizar análisis operativos por parte de los líderes de soporte y análisis estratégicos por parte del personal directivo de la Alcaldía. La herramienta

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
		debe tener incorporado dashboards con informes y métricas para tomar decisiones basadas en datos de una forma visual, rápida y sencilla, desde cualquier lugar. También debe poder integrarse con cualquier herramienta de BI externa, tales como Microsoft Power BI, Tableau . etc Nivel de ocupación de Mesa de Servicios: la cantidad de tiempo en que el asesor está activamente gestionando solicitudes e incidentes o bien está disponible para brindar solución a los usuarios versus la cantidad de tiempo en que no está disponible o activo (ejecutando otro tipo de tareas). La herramienta debe proporcionar a través de un tablero de control la gestión de incidentes y/o solicitudes por organismo y de acuerdo a los requerimientos que se establezcan en las especificaciones técnicas que será entregada por el equipo administrador de la mesa de servicios de la Alcaldía de Cali, especificaciones que también fueron detalladas en la sección de obligaciones específicas.
TEC27	Gestión de servicios	GESTIÓN DE ACTIVOS Y CMDB La Herramienta 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.
TEC28	Activos, inventario y CMDB	La Herramienta ITSM debe permitir el descubrimiento de los activos tecnológicos de manera automática y no intrusiva con sistemas operativos Windows, Linux, Unix, Mac OS X, iOS, Android, Chrome OS, equipos clientes o servidores, físicos o virtuales, routers, switches, impresoras, así como permitir, controlar y conocer el uso real de licencias de software.
TEC29	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá Mantener inventario automatizado de hardware, software, configuración, red, componentes, cambios y estado de actualización de equipos y servidores
TEC30	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá Recolectar como mínimo nombre de equipo, marca, modelo, serial, dominio, usuario habitual, BIOS, procesador, memoria, discos, tarjetas de red, PnP, impresoras, firewall, aplicaciones, versiones y parches.
TEC31	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir detección de cambios de hardware y software entre inventarios, generando alertas, eventos o notificaciones automáticas.
TEC33	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir control de licenciamiento de software, identificación de software instalado, versiones, fabricante, clasificación, agrupación, uso, cumplimiento y brechas de licencias.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC35	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir la gestión de contratos, facturas, garantías, pagos, vencimientos, mantenimientos, renovaciones y proveedores asociados a activos y licencias.
	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la notificación de vencimientos de garantías, contratos, pagos, licencias, revisiones y mantenimientos preventivos.
TEC37	Seguridad	La solución deberá permitir la distribución, instalación y desinstalación remota de software de manera centralizada, con ventanas horarias y control de impacto en red.
TEC38	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la creación automática de incidentes o peticiones en mesa de servicios con base en reglas derivadas del inventario, parches, alertas, cambios o incumplimientos.
TEC39	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la evaluación de impacto de un activo o CI sobre servicios y procesos de negocio, usando relaciones CMDB.
TEC40	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir CMDB integrada con inventario automático para alta o actualización automática de CIs tecnológicos detectados.
TEC41	Gestión de servicios	La solución deberá permitir mapa de relaciones entre activos, CIs, servicios, usuarios, contratos, proveedores, tickets, cambios y SLAs.
TEC42	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir la gestión de proveedores con ciclo de vida, validación, rechazo, retiro, contactos, evaluación, riesgos, revisiones periódicas, bitácora y adjuntos.
TEC43	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la gestión de contratos con ciclo de vida, validación, rechazo, finalización, condiciones legales/financieras, pagos, autorizaciones y revisiones periódicas.
TEC44	Gestión de servicios	La solución deberá permitir relacionar proveedores y contratos con activos, CIs, servicios, grupos de soporte, UCs, planes de mejora y otros contratos.
TEC45	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir tableros preconfigurados y configurables para activos por tipo, estado, ubicación, responsable, antigüedad, garantía, software, licencias, parches, cambios y riesgos.
TEC46	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir exportar reportes a Excel/PDF y programar envío automático a responsables.
TEC47	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir control de permisos por rol, perfil, técnico, grupo, compañía, ubicación, tipo de activo, datos sensibles y acciones remotas.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC48	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir integración con directorio corporativo para usuarios, responsables, técnicos, autenticación y roles.
TEC49	Gestión de servicios	La información de inventario, descubrimiento, licenciamiento, parches y vulnerabilidades debe poder relacionarse con CIs, servicios, proveedores, contratos, tickets y planes de continuidad.
TEC50	Activos, inventario y CMDB	La solución debe permitir la Discriminación de elementos de gestión técnica o de activos tecnologicos.ejemplo ✓ Classmate ✓ Notebook ✓ Portátiles ✓ Computadores de Escritorio, etc . etc
TEC50	Seguridad	La solución deberá cuenta con generación de alertas automáticas para controlar vencimientos de certificados de gestión operativa, suscripción y fallos en los sistemas o alertas tempranas.
TEC51	Gestión de servicios	La solución deberá contar con un modulo que permita la gestión de capacidad y disponibilidad sobre activos, CIs o servicios, de forma nativa, indicando métricas, origen y periodicidad.
TEC52	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la integración nativa con herramientas monitoreo tales como Zabbix, PRTG etc, en procura de generar alertas, radicar incidentes y alimentar la disponibilidad y/o capacidad.
TEC54	Gestión de servicios	La solución deberá presentar en tiempo real, sobre los mapas de relacionamiento, tableros y vistas operativas, las alertas de indisponibilidad del servicio, degradación, caída de componentes, saturación de capacidad y alertas de seguridad asociadas a activos o dispositivos. Dichas alertas deberán permitir la creación automática o asistida de incidentes, relacionando como mínimo: alerta, activo/CI afectado, servicio impactado, severidad, SLA, grupo resolutor e histórico del evento.
TEC55	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá tener privacidad en el manejo de los activos, solo equipos de apoyo determinados con roles o perfiles asignados pueden crear, visualizar activos.
TEC56	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir la adecuación y desarrollo de campos en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Campos diferentes dependiendo del activo).
TEC57	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir hacer adecuación y desarrollo de reportes de CI (Items de Configuracion) en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Reportes y Dashboards diferentes dependiendo del activo).

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC58	Funcionalidad y operación	La solución deberá contar con un agente Agentless, compatible y ajustado a las diferentes plataformas del sistema operativo de la Alcaldía.
TEC59	Gestión de servicios	Se debe prestar atención para resolver problemas o errores como resultado de las instalaciones del sistema requeridos para el funcionamiento de la plataforma en las máquinas.
TEC61	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la Clasificación y categorización de alertas: clasificar aquellas alertas que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.
TEC63	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la revisión y cierre de alertas y/o incidentes : verificar que los incidentes hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

24. CONDICIONES PARA LA ENTREGA Y OPERACIÓN CONTRACTUAL

La solución deberá ser entregada de manera integral, operativa y administrable, incluyendo los componentes, configuraciones, integraciones, documentación, suscripciones, capacidades y servicios necesarios dentro del alcance contractual. La puesta en producción deberá efectuarse una vez se hayan completado las actividades de configuración, integración y pruebas que correspondan. Durante la ejecución, las especificaciones contenidas en este Anexo deberán observarse de manera transversal en las etapas de planeación y diseño, arquitectura y dimensionamiento, configuración y parametrización, implementación e integración, pruebas y validación, puesta en producción, estabilización, operación, soporte, continuidad y mejoramiento.

La documentación técnica de la solución, configuraciones relevantes, integraciones, procedimientos de administración, continuidad y operación deberá mantenerse actualizada durante la ejecución contractual y entregarse a la Entidad conforme al alcance y obligaciones contractuales.

25. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

- Documento de arquitectura y diseño de la solución.
- Plan de implementación y cronograma.
- Documentación de configuración y parametrización.
- Documentación de integraciones e interoperabilidad.
- Documentación de administración y operación.
- Documentación de respaldo, recuperación y continuidad.
- Manuales y materiales de transferencia de conocimiento.

ANEXO 1 - ANEXO TÉCNICO

Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Documentación de los procesos y flujos implementados.
- Informes de operación, soporte, ANS y mejoramiento conforme a las condiciones contractuales.

26. DISPOSICIONES FINALES

El presente Anexo Técnico constituye el referente técnico de la solución objeto del contrato. Sus especificaciones deberán interpretarse de manera integral con el Estudio Previo, el contrato y los demás documentos que formen parte del proceso y de la relación contractual.

Cuando una especificación se refiera a capacidades de la plataforma, dicha capacidad deberá encontrarse disponible, configurada y operativa en la solución dentro del alcance contratado. Cuando una condición corresponda a una actividad de implementación, soporte, continuidad, capacitación o mejoramiento, deberá ser atendida durante la etapa contractual en la que resulte aplicable.

Las condiciones de evaluación, requisitos habilitantes, certificaciones y documentos que se soliciten al proponente para acreditar la idoneidad de su oferta deberán establecerse en los documentos correspondientes del proceso de selección y no sustituyen las obligaciones técnicas establecidas en este Anexo.