Clasificación del bien o servicio	80101600 Gerencia de Proyectos 81111800 Servicios de Sistemas Y Administración de Componentes de Sistemas. 81112200 Mantenimiento y Soporte de Software 81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador 81161700 Servicios de telecomunicaciones
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (ITSM).**
Calidad	La solución deberá acreditar, como mínimo, una certificación vigente de evaluación de herramientas ITSM expedida única y exclusivamente por alguno de los siguientes organismos evaluadores: PinkVERIFY, PeopleCert, SERVIEW Certified Tool o GlenfisPassed. No se admitirá ningún otro organismo evaluador. El oferente deberá aportar el certificado oficial y su vigencia. La certificación deberá: (i) estar vigente; (ii) estar expedida a nombre del fabricante de la herramienta, sin que se acepten certificaciones expedidas a nombre de distribuidores, integradores o canales; (iii) identificar expresamente el nombre y la versión de la herramienta ofertada; (iv) indicar la versión de ITIL frente a la cual fue evaluada, la cual deberá ser ITIL 4; y (v) ser verificable en el registro público del organismo evaluador. No se aceptarán certificaciones o evaluaciones equivalentes emitidas por organismos distintos a los señalados. La certificación deberá cubrir, como mínimo, las prácticas núcleo que la presente ficha exige soportar: Mesa de Servicios, Gestión de Incidentes, Solicitudes de Servicio, Problemas, Habilitación del Cambio, Conocimiento, Activos de TI, Configuración del Servicio (CMDB) y Niveles de Servicio. Las demás prácticas (Liberaciones y Despliegues, Catálogo y Portafolio de Servicios, Medición y Reportes y Mejora Continua) se verificarán con el cumplimiento funcional. No se acepta sustituir la certificación por una matriz funcional o una prueba de concepto. La herramienta ITSM ofertada deberá corresponder a una solución comercial, cuyo licenciamiento sea otorgado por el fabricante titular de los derechos de propiedad intelectual. No se aceptarán soluciones de software libre o de código abierto, por cuanto el ítem 2 incluye el licenciamiento de la herramienta como componente objeto de la puja. La solución deberá estar alineada con ITIL 4 o superior y con el Sistema de Valor del Servicio, y soportar de manera

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

	integrada, trazable y configurable las prácticas definidas en esta ficha técnica. El contratista deberá garantizar confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, privacidad y continuidad de la información, con controles alineados con ISO/IEC 27001 o equivalente, cifrado en tránsito y en reposo, segregación de funciones, registro de auditoría y gestión de vulnerabilidades. Cuando exista transferencia internacional de datos, el contratista deberá cumplir la normativa colombiana aplicable y documentar la ubicación de los centros de datos, subencargados, mecanismos de protección y condiciones de reversibilidad de la información. El contratista deberá aportar carta del fabricante, expedida con una antelación no mayor a sesenta (60) días calendario respecto del cierre del proceso, que acredite autorización para implementar y soportar la solución, escalamiento directo a fábrica y soporte para operación crítica durante el periodo de licenciamiento. Como alternativa a la carta, se admitirá un certificado de canal o partner autorizado vigente, verificable directamente ante el fabricante y con el mismo alcance (autorización, escalamiento a fábrica y respaldo para incidentes críticos durante todo el licenciamiento).
Generalidades	La Fiscalía General de la Nación requiere implementar una herramienta ITSM en nube que soporte de forma integral la prestación de la Mesa de Servicios TIC y el soporte en sitio a nivel nacional, como parte del objeto contractual que comprende la prestación integral de dichos servicios, la implementación, licenciamiento, soporte y administración de la herramienta, y el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos para los equipos de cómputo y elementos tecnológicos de propiedad de la Entidad. La herramienta deberá constituirse en la plataforma central para registrar, automatizar, controlar, medir y mejorar los procesos de gestión de servicios, garantizando la trazabilidad de extremo a extremo de las interacciones y actuaciones realizadas por agentes, técnicos de soporte en sitio, gestores ITIL, grupos resolutores, administradores, proveedores y supervisores. La solución deberá soportar la operación de la Mesa de Servicios TIC y los proyectos (Mesas de Servicio independientes) institucionales de Gestión Documental y Administración de Sedes, así como los nuevos servicios, procesos o flujos de trabajo que la Entidad incorpore durante la

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

	ejecución contractual. Las mesas de Gestión Documental (1 servicio y 2 subservicios; 27 especialistas) y de Administración de Sedes (9 servicios y 70 subservicios; 40 especialistas) operan hoy en DEXON con flujos, formularios, catálogo, reglas y ANS propios, y deberán implementarse en la herramienta propuesta con el mismo alcance funcional actual. Los nuevos servicios que la Entidad incorpore por encima de la línea base se tramitarán mediante los mecanismos contractuales aplicables. La implementación deberá ejecutarse mediante una transición controlada de seis (6) meses, que incluya levantamiento, diseño, parametrización, configuración, integraciones, migración, pruebas, capacitación, descubrimiento de activos, construcción y validación de la CMDB, piloto, estabilización y preparación para producción. La transición se ejecutará entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2027, y deberá concluir a más tardar en esta última fecha. Las licencias, ambientes y derechos de uso necesarios durante la transición (configuración, pruebas, capacitación, migración y piloto) están a cargo del contratista y se entienden incluidos en el ítem 2 del Anexo 4. La herramienta entrará en operación productiva el 1 de agosto de 2027. En esa misma fecha deberá activarse el licenciamiento por un periodo de veinticuatro (24) meses, hasta el 31 de julio de 2029, sin perjuicio de las obligaciones de implementación, transición y soporte previo requeridas para garantizar la salida a producción. Las fechas de salida a producción y del periodo de licenciamiento se refieren únicamente a la herramienta ITSM. La operación integral de la Mesa de Servicios inicia con el acta de inicio del contrato y, hasta el 31 de julio de 2027, se realiza sobre la herramienta actual de la Entidad (DEXON). Si el contratista requiere tener disponible su herramienta durante la implementación, el licenciamiento de ese periodo estará a su cargo. El periodo comprendido entre la terminación del contrato (22 de diciembre de 2028) y el 31 de julio de 2029 corresponde al tiempo durante el cual el siguiente proveedor recibirá la operación sobre esta herramienta mientras implementa la suya, garantizando la continuidad del servicio. Las licencias o la suscripción de la herramienta ITSM deberán quedar a nombre de la Fiscalía General de la Nación y pagadas por la totalidad del periodo, hasta el 31 de julio de 2029, dentro del plazo de ejecución del contrato, de manera que su vigencia no dependa de la continuidad del contratista. Su costo debe estar incluido en el valor ofertado del ítem 2, sin pagos adicionales una vez terminado el contrato. El soporte del

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

	fabricante y la exportación completa de la información deberán estar garantizados hasta esa fecha. Durante la transición, el contratista deberá garantizar la continuidad de la Mesa de Servicios y de los servicios institucionales objeto de migración, sin pérdida de información, interrupciones no autorizadas ni afectación de los ANS. Durante la transición, la herramienta oficial de registro es DEXON y no habrá coexistencia de registro en dos herramientas para un mismo servicio. Los criterios de corte, la reconciliación de la información migrada y sus responsables se definirán en el plan de transición aprobado por la supervisión, de forma armonizada con el cronograma único del contrato.
Requisitos generales	**Alcance funcional e ITIL 4** – Soportar integralmente las prácticas de Mesa de Servicios, Gestión de Incidentes, Solicitudes de Servicio, Problemas, Habilitación del Cambio, Liberaciones y Despliegues, Activos de TI, Configuración del Servicio (CMDB), Conocimiento, Catálogo de Servicios, Niveles de Servicio, Portafolio de Servicios, Medición y Reportes y Mejora Continua. – Permitir la definición de flujos, reglas, matrices de prioridad, aprobaciones, escalamiento funcional y jerárquico, calendarios, ANS/SLA/OLA, alertas y automatizaciones sin desarrollos de código para configuraciones ordinarias. **Modelo de nube, seguridad y continuidad** – La solución ITSM deberá operar para la Fiscalía General de la Nación sobre una instancia de aplicación dedicada y una base de datos dedicada y exclusiva para la Entidad, sin compartición con otros clientes del proveedor. El entorno debe contar con mecanismos de autenticación, credenciales, secretos, claves y administración independientes, garantizando el aislamiento lógico y físico de la información, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos institucionales durante toda la vigencia contractual. – Garantizar disponibilidad, capacidad, escalabilidad, respaldo, recuperación, monitoreo y continuidad, conforme a los ANS definidos por la Entidad. La disponibilidad exigida es del 99,93 %, con un RTO de treinta (30) minutos y un RPO de treinta (30) minutos (ANS No. 1). – La solución ITSM deberá implementar mecanismos de protección criptográfica para la información sensible y los documentos almacenados en la plataforma, incluyendo cifrado de datos en tránsito y en reposo. Adicionalmente, deberá disponer de mecanismos de protección a nivel de aplicación para la información clasificada, reservada o sensible que administre la Entidad, así como de una gestión

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

	segura y segregada de las llaves criptográficas respecto de los datos protegidos. El contratista deberá garantizar que los algoritmos, protocolos y mecanismos criptográficos utilizados correspondan a estándares reconocidos de la industria y a las mejores prácticas vigentes en materia de seguridad de la información, asegurando la confidencialidad, integridad y protección de los datos durante su almacenamiento, transmisión, procesamiento y respaldo – Cifrar la información en tránsito y en reposo; integrar autenticación institucional; gestionar roles, perfiles, privilegios, segregación de funciones, bitácoras inalterables y trazabilidad de accesos y transacciones. – Disponer de almacenamiento mínimo de cinco (5) TB, ampliable según crecimiento, y retención en línea mínima de veinticuatro (24) meses durante la operación licenciada, sin afectar los periodos de conservación documental exigidos por la Entidad. Los cinco (5) TB constituyen una capacidad mínima ampliable y no un límite máximo; su crecimiento durante el contrato está a cargo del contratista dentro del valor ofertado. Como referencia, la base de datos actual de DEXON tiene 1,20 TB con corte al 28 de octubre de 2026. **Arquitectura e integraciones** – Entregar arquitectura lógica y física, modelo de seguridad, dimensionamiento, componentes, flujos, dependencias, integraciones, disponibilidad, continuidad, administración y soporte. – Disponer de APIs REST y/o SOAP, servicios web, conectores, mensajería o ETL, con autenticación, autorización, cifrado, monitoreo, trazabilidad y gestión de errores. – Integrarse como mínimo con Directorio Activo o servicio de identidad, correo institucional, portal Fiscalnet, telefonía, soporte remoto, herramientas de monitoreo, fuentes de inventario y los sistemas que defina la FGN. – La solución ITSM deberá implementar el principio de mínimo privilegio en todas las integraciones con servicios institucionales. La integración con el servicio de correo electrónico deberá limitarse exclusivamente a los buzones autorizados para la operación de la Mesa de Servicios y ser verificable por la Entidad. Así mismo, la identidad de la aplicación utilizada para las integraciones deberá registrarse y administrarse en el tenant o servicio de identidad de la Fiscalía General de la Nación, permitiendo a la Entidad controlar, auditar y revocar los permisos otorgados. Los componentes instalados en la infraestructura de la Entidad deberán comunicarse con la plataforma mediante

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

	conexiones salientes seguras y cifradas, sin requerir la apertura de puertos de entrada hacia la red institucional, salvo autorización expresa de la Entidad debidamente justificada por necesidades técnicas. **Transición, implementación y operación** – Ejecutar una transición de seis (6) meses, con plan aprobado, hitos, responsables, riesgos, entregables, criterios de aceptación y mesa de control. – Migrar y validar la información histórica y vigente requerida para Mesa de Servicios, Gestión Documental y Administración de Sedes, conservando integridad, relaciones, adjuntos, trazabilidad, estados y metadatos. La herramienta de origen es DEXON versión 6.5.97.91 (Dexon ServiceDesk y Dexon IT Assets Remote Manager), instalada en servidores de la Entidad, sobre la que operan tres mesas independientes (TIC, Gestión Documental y Administración de Sedes), con una base de datos de 1,20 TB con corte al 28 de octubre de 2026. Se migrarán los casos de la Mesa de Servicios TIC desde 2020 (más de 700.000, con sus bitácoras, adjuntos, estados, asignaciones, tiempos de ANS y encuestas) y los casos de las mesas de Gestión Documental y Administración de Sedes, junto con usuarios, perfiles y grupos resolutores, activos y CMDB, catálogo de servicios, ANS, calendarios, plantillas de notificación, reportes e indicadores de las tres mesas y la base de conocimiento. El contratista deberá transformar los datos al modelo de la nueva herramienta, reconstruir los modelos de servicio de las tres mesas y sustituir el agente instalado en los equipos, dentro de los seis meses de transición y sin interrupción de la operación. – Realizar descubrimiento automático y asistido de activos; normalizar, conciliar y cargar la información; construir las relaciones de la CMDB y validar su calidad antes de la salida a producción. – Entrar en operación productiva el 1 de agosto de 2027, fecha de activación del licenciamiento por veinticuatro (24) meses. **Propiedad, portabilidad y reversibilidad** – Reconocer que toda la información, configuraciones, catálogos, flujos, scripts, integraciones, tableros, reportes y documentos generados para la FGN son de propiedad de la Entidad. – Permitir exportación completa, legible y reutilizable en formatos abiertos, sin costos ni restricciones adicionales, y ejecutar el plan de reversión al finalizar el licenciamiento o cuando lo solicite la Entidad.

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

Requisitos específicos	**PROPÓSITO Y COBERTURA OPERATIVA** La herramienta ITSM deberá soportar integralmente la operación nacional de la Mesa de Servicios TIC y del soporte en sitio, así como el registro y control de las actividades asociadas al mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos. La solución deberá constituirse en la fuente oficial de información operativa para los casos, servicios, usuarios, activos, elementos de configuración, repuestos, niveles de servicio, conocimiento, cambios, problemas, indicadores y evidencias. – Soportar la operación 7x24x365 de la Mesa de Servicios y los horarios definidos para el soporte en sitio, sin limitar el registro, consulta, actualización, escalamiento o monitoreo de casos. – Permitir la atención de usuarios y grupos resolutores ubicados en las sedes y seccionales de la FGN a nivel nacional, con desempeño adecuado sobre LAN, WAN, VPN e Internet. – Soportar inicialmente la Mesa de Servicios TIC, Gestión Documental y Administración de Sedes, y permitir incorporar nuevos servicios institucionales sin adquisición obligatoria de módulos adicionales, salvo licencias expresamente previstas. – Mantener separación lógica de datos, catálogos, formularios, flujos, ANS, grupos resolutores, permisos y tableros por servicio o proceso, conservando una administración centralizada. **GESTIÓN OMNICANAL Y PUNTO ÚNICO DE CONTACTO** – Integrar línea telefónica, correo electrónico, portal de autoservicio, chat y los canales adicionales autorizados por la Entidad. – El canal de chat podrá prestarse a través de la plataforma de colaboración institucional que la Entidad tenga en uso y autorice (Microsoft Teams), mediante integración nativa o conector, permitiendo al usuario consultar el estado de sus casos, registrar incidentes y solicitudes y consultar la base de conocimiento, con trazabilidad en la herramienta ITSM. Los costos de licenciamiento, conectores, consumo de API, middleware y soporte necesarios para habilitar este canal estarán incluidos en el valor ofertado del ítem 2, salvo el licenciamiento de la plataforma de colaboración que ya posee la Entidad.

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

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

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

	– Administrar errores conocidos, soluciones temporales, causa raíz, solución definitiva, riesgo, prioridad, vigencia y publicación controlada en la base de conocimiento. – Generar análisis de recurrencia, tendencias, volumen, impacto, costo operativo y efectividad de las acciones correctivas. **GESTIÓN DE CAMBIOS, LIBERACIONES Y DESPLIEGUES** – Gestionar cambios estándar, normales y de emergencia, con evaluación de riesgo, impacto, dependencias, servicios y CI afectados, plan de pruebas, implementación, comunicaciones, reversión y criterios de éxito. – Configurar flujos de aprobación según tipo, criticidad, riesgo, servicio, horario y responsables; soportar el Comité Asesor de Cambios (CAB) y el CAB de emergencia. – Administrar calendario de cambios, ventanas de mantenimiento, conflictos, bloqueos, congelamientos y visualización de afectaciones. – Registrar liberaciones, paquetes, versiones, ambientes, elementos desplegados y resultados; relacionarlos con cambios, solicitudes, incidentes y CI. – Realizar revisión posterior a la implementación (PIR), medir cambios exitosos, fallidos, revertidos, no autorizados y causantes de incidentes. **CATÁLOGO, PORTAFOLIO Y NIVELES DE SERVICIO** – Administrar catálogos diferenciados por población, dependencia, servicio, ubicación y rol, con descripciones, requisitos, formularios, aprobaciones, tiempos, costos informativos y condiciones de entrega. – Mantener fichas de servicio con propietario, responsable técnico, criticidad, horario, usuarios, dependencias, ANS, indicadores, riesgos, continuidad y relaciones con CI. – Configurar ANS, SLA y OLA por prioridad, servicio, canal, sede, horario, grupo resolutor y tipo de caso; incluir calendarios laborales, festivos, pausas, metas, umbrales, alertas y escalamiento multinivel. – Calcular automáticamente cumplimiento e incumplimiento y conservar evidencia auditable de cada medición, sin permitir alteraciones no autorizadas. – Permitir, de forma nativa o integrada, registrar los terceros y fabricantes que intervienen en la prestación del servicio, sus contratos de soporte (UC), los acuerdos de nivel de servicio pactados con ellos y el seguimiento de su desempeño, vinculados a los casos escalados y a los elementos de configuración de la CMDB, en concordancia con la práctica ITIL de gestión de proveedores y sin costos

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

adicionales para la Entidad. No se exige un módulo dedicado de gestión de proveedores.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y AUTOSERVICIO

- Administrar el ciclo de vida de artículos: borrador, revisión, aprobación, publicación, versionamiento, vigencia, archivo y retiro.
- Permitir clasificación, etiquetas, audiencias, permisos, adjuntos, enlaces, relación con servicios, casos, problemas y errores conocidos.
- Medir consultas, utilidad, reutilización, tasa de resolución asociada, obsolescencia y brechas de conocimiento.
- Sugerir artículos durante el registro y diagnóstico del caso y permitir convertir soluciones validadas en borradores de conocimiento.
- Disponer de portal de autoservicio adaptable a la identidad visual institucional, accesible desde Fiscalnet y con consulta de estado, aprobaciones, novedades, conocimiento y encuestas.

GESTIÓN DE ACTIVOS, CONFIGURACIÓN Y CMDB

- Proveer una CMDB integrada de manera nativa con incidentes, solicitudes, problemas, cambios, liberaciones, conocimiento, ANS, contratos, garantías y mantenimiento correctivo.
- Definir clases de CI, atributos obligatorios, reglas de identificación, normalización, reconciliación, fuentes autorizadas, responsables y relaciones jerárquicas o multidimensionales.
- Registrar como mínimo marca, modelo, serial, placa, tipo, estado, ubicación, usuario, dependencia, componentes, configuración, software, licencias, garantía, proveedor, contrato, historial, relaciones y criticidad.
- Mantener trazabilidad del ciclo de vida: adquisición, recepción, alistamiento, asignación, traslado, reasignación, mantenimiento, cambio de partes, garantía, devolución, baja y disposición.
- Impedir o alertar el cierre de tickets cuando una intervención requiera actualización de la CMDB y esta no se haya realizado.
- Permitir conciliaciones masivas, auditorías, muestreos, controles de calidad, registro de discrepancias y planes de depuración.
- Proveer indicadores de salud de CMDB: completitud, exactitud, vigencia, duplicidad, CI huérfanos, relaciones inválidas y cobertura de descubrimiento.

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

	DESCUBRIMIENTO, INVENTARIO Y ADMINISTRACIÓN DE ENDPOINTS – – Ejecutar descubrimiento automático y bajo demanda de estaciones, portátiles, impresoras y dispositivos compatibles, mediante agentes y mecanismos sin agente cuando sean técnicamente aplicables. – Cubrir como línea base mínimo veintisiete mil (27.000) estaciones de trabajo y los demás equipos y elementos tecnológicos definidos por la Entidad, con capacidad de crecimiento durante el contrato. La solución deberá contemplar licenciamiento para treinta mil (30.000) elementos de configuración (CI), con una línea base mínima de 27.000 estaciones de trabajo de usuario final, independientemente de la composición final de activos que resulte del descubrimiento y la clasificación. Cuentan como endpoint los equipos de la plataforma de usuario final (computadores de escritorio, portátiles, estaciones de trabajo, impresoras, escáneres y plotters, entre otros). Como referencia, el parque de la Entidad está conformado por 32.101 equipos de propiedad (28.319 equipos de cómputo, 987 impresoras, 919 multifuncionales, 1.844 escáneres y 32 plotters) y 4.108 multifuncionales en comodato, para un total de 36.209 equipos. – El valor ofertado para la herramienta ITSM deberá incluir el licenciamiento de 30.000 elementos de configuración (CI), y permitir un crecimiento de hasta el diez por ciento (10 %), equivalente a una capacidad máxima de 33.000 CI, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad y mitigando bloqueos por crecimiento. Las cantidades que llegaren a requerirse por encima de los 33.000 CI serán previamente evaluadas técnica y económicamente por la supervisión y, de resultar necesarias, se tramitarán mediante los mecanismos de modificación contractual aplicables, sujetos a la correspondiente disponibilidad presupuestal y a la definición y validación de las condiciones económicas respectivas. – Inventariar procesador, memoria, discos, BIOS, sistema operativo, parches, software, versiones, servicios, interfaces, direcciones, usuario, ubicación, agentes y componentes relevantes. – Detectar cambios de hardware y software, retiro o sustitución de componentes y desviaciones frente a la línea base, generando eventos o alertas. – Administrar distribución de software, parches y scripts autorizados; medir cobertura, éxitos, fallos, pendientes, reintentos y evidencias.

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

	– Soportar un ciclo de gestión de parches centralizado y programado (detección, prueba en un grupo piloto, aprobación por la Entidad, despliegue y reporte de cumplimiento), con trazabilidad en la CMDB. Este requisito podrá cumplirse con un componente nativo o con una herramienta integrada. – Controlar software autorizado y no autorizado, instalaciones, uso y licenciamiento, con acciones de bloqueo o desinstalación únicamente previa autorización de la FGN. – Permitir que el usuario solicite, desde el portal de autoservicio, software de un catálogo previamente aprobado por la Entidad, con flujo de aprobación y distribución automatizada al equipo una vez autorizada la solicitud, y registro de la acción en la herramienta. No se permite la instalación autónoma de software por el usuario final sin autorización previa. Este componente podrá ser nativo o integrado. – Proveer control remoto seguro con consentimiento o aviso al usuario, registro de sesión, modelo de nube, control de acceso, auditoría y operación sobre LAN, WAN, VPN e Internet. **SOPORTE AL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y BOLSA DE REPUESTOS** – Registrar diagnóstico, condición de garantía, aprobación, cotización, repuesto requerido, proveedor, valor, serial, instalación, pruebas, técnico, acta, resultado y cierre de cada intervención. – Validar y alertar que la bolsa de repuestos solo se utilice en equipos de propiedad de la Entidad sin garantía vigente o cuya cobertura no ampare la falla, conforme a la Ficha Técnica No. 2. – • Mantener bitácora de repuestos solicitados, aprobados, instalados, devueltos y rechazados, con conciliación mensual y relación con ticket, activo y CI. – Actualizar automáticamente o mediante tarea obligatoria la CMDB cuando se sustituya un componente o se modifique la configuración del activo. – Generar reportes de consumo, saldo, tendencia, costo por activo, tipo de falla, modelo, sede, técnico y cumplimiento de ANS. **SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y AUDITORÍA** – Aplicar autenticación institucional y, cuando la FGN lo determine, autenticación multifactor; soportar inicio de sesión único y aprovisionamiento controlado de usuarios.

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

	– Gestionar roles y privilegios con mínimo privilegio, segregación de funciones, cuentas nominativas, bloqueo por inactividad y revisión periódica de accesos. – Cifrar datos en tránsito mediante protocolos seguros y datos en reposo con mecanismos reconocidos por la industria. – La solución ITSM deberá registrar la trazabilidad de los accesos, consultas, modificaciones y exportaciones de información, incluyendo como mínimo usuario, fecha, hora, dirección de origen y acción ejecutada. Así mismo, deberá permitir la exportación e integración de los registros de auditoría y eventos de seguridad con el SIEM de la Entidad mediante formatos estándar. – Permitir anonimización o enmascaramiento de información sensible en ambientes no productivos y aplicar políticas de retención y eliminación autorizada. – Presentar y ejecutar gestión de vulnerabilidades, pruebas de seguridad, corrección de hallazgos, atención de incidentes de seguridad y notificación a la Entidad. La gestión de vulnerabilidades y las pruebas de seguridad se ejecutarán conforme al plan de seguridad aprobado por la supervisión, con escaneo de vulnerabilidades al menos trimestral y al menos una prueba de penetración independiente al año sobre la plataforma productiva (informe del fabricante o de un tercero), acreditadas con el informe y el estado de remediación de los hallazgos críticos y altos. – Asegurar que la información de la FGN no sea utilizada para finalidades diferentes al objeto contractual ni para entrenamiento de modelos o servicios sin autorización expresa. – Cuando la solución incorpore funcionalidades de inteligencia artificial para el procesamiento, análisis, clasificación, resumen, generación de contenido o ejecución de acciones sobre información institucional, deberá garantizar mecanismos de administración segura de la información, control de accesos, trazabilidad y auditoría de las interacciones y acciones realizadas. Así mismo, deberá permitir el registro y trazabilidad de las acciones ejecutadas por agentes o funcionalidades de inteligencia artificial, así como la aplicación de mecanismos de supervisión, validación o aprobación cuando estas impliquen actuaciones sobre la información o los procesos gestionados por la plataforma. En ningún caso la información de la Fiscalía General de la Nación podrá ser utilizada para el entrenamiento de modelos de inteligencia artificial sin autorización expresa de la Entidad.

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

	DISPONIBILIDAD, CAPACIDAD, RESPALDO Y CONTINUIDAD. – Garantizar la disponibilidad mensual definida en los ANS para los componentes productivos, excluyendo únicamente mantenimientos previamente autorizados. – Implementar monitoreo de disponibilidad, rendimiento, capacidad, errores, colas, integraciones, almacenamiento y experiencia de usuario, con alertas proactivas. – Contar con copias de respaldo, restauración probada, redundancia y plan de recuperación ante desastres; documentar RPO y RTO y ejecutar pruebas periódicas con evidencia. – Realizar planeación de capacidad, identificar umbrales y ejecutar ampliaciones antes de afectar la operación, sin degradar tiempos de respuesta. – Informar incidentes críticos de la plataforma, avances, contención, recuperación, causa raíz y acciones preventivas conforme al protocolo acordado. **REPORTERÍA, ANALÍTICA Y TOMA DE DECISIONES** – Proveer tableros operativos, tácticos y ejecutivos en tiempo real, configurables por rol, servicio, sede, seccional, grupo, técnico, canal, prioridad y periodo. – Incluir indicadores de demanda, backlog, envejecimiento, FCR, TMO/AHT, atención, solución, reapertura, abandono, productividad, calidad, satisfacción, ANS, problemas, cambios, activos, CMDB, conocimiento, actualizaciones y repuestos. – Permitir reportes programados, suscripciones, distribución automática, exportación y consumo mediante API o mecanismos de integración. – Conservar detalle suficiente para reproducir el cálculo de cada indicador y auditar su resultado. **ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA.** – Permitir parametrización de catálogos, formularios, campos, reglas, flujos, estados, aprobaciones, plantillas, notificaciones, calendarios, ANS, tableros, roles y permisos. – Separar ambientes de desarrollo/configuración, pruebas y producción, con promoción controlada, versionamiento, respaldo y reversión de configuraciones. – Mantener inventario de configuraciones, documentación de cambios, matriz de roles, integraciones, credenciales técnicas y procedimientos de operación.

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

	– Aplicar los cambios de configuración mediante solicitudes autorizadas, pruebas, aprobación y evidencia de implementación. **INTEGRACIONES MÍNIMAS** – Directorio Activo o servicio institucional de identidad para autenticación, usuarios, grupos y atributos. – Correo institucional para creación, actualización y notificación de casos. – Portal Fiscalnet para acceso al autoservicio. – Plataforma telefónica y grabación de llamadas para correlación con interacciones y tickets. – Herramientas de soporte remoto, monitoreo, inventario, actualización, antivirus, NAC y demás fuentes autorizadas. – Sistemas de Gestión Documental, Administración de Sedes y otros sistemas institucionales priorizados durante la transición. – Las integraciones deberán incluir diseño, desarrollo o configuración, pruebas, manejo de errores, monitoreo, documentación, seguridad y soporte. Herramientas actuales de la Entidad: autenticación contra el Directorio Activo, sincronizado con Microsoft Entra ID; correo institucional para notificaciones y creación de casos; monitoreo y soporte remoto con el agente DEXON; distribución de software con un repositorio en HNAS; gestión de parches con Microsoft Intune; antivirus administrado por el Grupo de Seguridad Digital y Ciberseguridad, y NAC administrado por el Grupo de Redes y Comunicaciones. Las herramientas de soporte remoto, inventario y actualización de endpoints pueden ser provistas dentro de la misma solución ofertada. Las integraciones mínimas son las que deben construirse durante la transición; las adicionales seguirán el procedimiento de incorporación de nuevos servicios de la Ficha Técnica No. 1. **TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SEIS (6) MESES** – El contratista deberá ejecutar la transición entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2027. La fecha obligatoria de entrada en operación será el 1 de agosto de 2027. ✓ **Mes 1** - Inicio y levantamiento: gobierno, plan maestro, cronograma, matriz RACI, riesgos, arquitectura, seguridad, procesos, catálogos, datos, integraciones y criterios de aceptación. ✓ **Mes 2** - Diseño: modelos TO-BE, flujos, formularios, roles, reglas, matrices, ANS, reportes y diseño de migración y CMDB.

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

- ✓ **Mes 3** - Configuración e integraciones: parametrización de la solución, identidad, correo, portal, telefonía y primeras integraciones.
- ✓ **Mes 4** - Migración, descubrimiento y CMDB: cargas piloto, despliegue de agentes, descubrimiento, normalización, reconciliación y construcción de relaciones.
- ✓ **Mes 5** - Pruebas y capacitación: pruebas funcionales, integración, seguridad, rendimiento, recuperación, UAT, formación y operación piloto.
- ✓ **Mes 6** - Estabilización y corte: corrección de brechas, migración final, validación de CMDB, simulacro de salida, plan de contingencia, aceptación y alistamiento productivo.

– Mantener continuidad de la operación actual durante la transición y ejecutar un plan de coexistencia y reversión que evite pérdida de información o interrupciones no autorizadas.
– No se aceptará el paso a producción sin aprobación de la supervisión de los criterios de aceptación, pruebas, migración, integraciones, CMDB, capacitación, seguridad, continuidad y documentación.
– La Entidad revisará y aprobará los entregables de la transición en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Las dependencias a cargo de la Entidad (entrega de información, accesos, aprobaciones y pruebas de usuario), sus responsables y tiempos de respuesta se registrarán en el plan maestro. Los hitos afectados por retrasos imputables exclusivamente a la Entidad, documentados y validados por la supervisión, se reprogramarán por el tiempo de afectación, sin modificar la fecha de salida a producción salvo decisión de la Entidad.

MIGRACIÓN DE DATOS

– Elaborar inventario y perfilamiento de fuentes, reglas de limpieza, mapeo, transformación, carga, reconciliación y aceptación.
– Migrar los datos definidos por la FGN para Mesa de Servicios, Gestión Documental y Administración de Sedes, incluyendo tickets, estados, fechas, usuarios, grupos, comentarios, adjuntos, relaciones, catálogos, conocimiento, activos y configuraciones.
– Ejecutar cargas de prueba y carga final; entregar reportes de totales origen-destino, rechazados, duplicados, inconsistencias, correcciones y aprobación.
– Conservar la trazabilidad histórica y no alterar fechas, autores ni evidencias sin justificación documentada y aprobación de la Entidad.

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

	– La extracción, transformación, depuración, normalización y carga de los datos son responsabilidad del contratista, con reglas aprobadas por la supervisión; la Entidad facilitará el acceso a los datos de la herramienta de origen. **PRUEBAS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN** – Ejecutar pruebas unitarias, funcionales, integración, migración, seguridad, desempeño, capacidad, respaldo, recuperación, continuidad y aceptación de usuario. – Gestionar casos de prueba, resultados, evidencias, defectos, severidad, responsables, correcciones y regresiones en un repositorio controlado. – Corregir antes de producción todos los defectos críticos y altos; los defectos menores deberán contar con plan y fecha aprobados. – Demostrar el cumplimiento de los flujos críticos de Mesa de Servicios, Gestión Documental, Administración de Sedes, CMDB, descubrimiento, ANS, reportes e integraciones. – Como mínimo, la aceptación de la migración exigirá la conciliación de conteos y reportes comparativos entre la plataforma actual y la herramienta propuesta para cada mesa, y la validación de los flujos de Gestión Documental y Administración de Sedes por sus dueños de proceso. El plan detallado de pruebas, con casos, datos de prueba, severidades y tiempos de corrección, y los criterios de aceptación por hito serán presentados por el contratista en la fase de planeación para aprobación de la supervisión. **LICENCIAMIENTO** – Activar el licenciamiento productivo el 1 de agosto de 2027 por veinticuatro (24) meses, hasta el 31 de julio de 2029. – Incluir módulos, conectores, almacenamiento, ambientes, APIs, soporte remoto, descubrimiento, CMDB, reportes y demás componentes necesarios para cumplir la ficha, sin cargos ocultos. – Disponer de usuarios finales ilimitados y licenciamiento suficiente para agentes, técnicos, coordinadores, gestores, administradores, supervisores y especialistas de Nivel 3. – Permitir reasignación de licencias por retiro o cambio de personal, sin costos y sin pérdida de trazabilidad histórica. – Entregar certificación del fabricante sobre productos, módulos, cantidades, métrica, vigencia, soporte y derechos de actualización. **SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN**

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

	– Proveer mesa de soporte del contratista y escalamiento al fabricante durante los veinticuatro (24) meses de licenciamiento. – Atender incidentes de la plataforma de acuerdo con su nivel de severidad, garantizando los tiempos de respuesta, restauración, solución, actualización y escalamiento definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). – Incluir actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo menor, actualización de versiones, instalación de parches, revisión de integraciones, optimización de desempeño, gestión de configuraciones y administración funcional y técnica de la solución. – Mantener disponible un portal de soporte para la gestión de incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con la herramienta, así como una base de conocimiento actualizada, registro de problemas conocidos, recomendaciones técnicas e informes periódicos de operación. – Disponer durante toda la vigencia contractual de un (1) especialista funcional y técnico de la herramienta ITSM, con dedicación exclusiva al servicio y disponibilidad 5x8 de lunes a viernes en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, quien actuará como punto de contacto especializado para la administración, parametrización, configuración, optimización y soporte de la plataforma. Este recurso será responsable de apoyar a la Entidad en la definición e implementación de mejoras evolutivas, automatización de procesos, ajustes a flujos de trabajo, formularios, catálogos de servicios, reglas de negocio, reportes, tableros de control, integraciones, ANS, CMDB y demás componentes de la solución, garantizando su alineación con las mejores prácticas de ITIL 4 y con las necesidades operativas de la Mesa de Servicios, Gestión Documental, Administración de Sedes y demás servicios implementados en la herramienta. – El especialista deberá liderar las actividades de mejora continua de la plataforma, identificar oportunidades de optimización funcional y técnica, realizar acompañamiento en la adopción de nuevas funcionalidades, apoyar las pruebas y validaciones de cambios, documentar las configuraciones implementadas y transferir conocimiento al personal designado por la Fiscalía General de la Nación, garantizando la evolución permanente de la solución durante toda la vigencia del contrato. – Asimismo, será responsable de coordinar con el fabricante y con los equipos técnicos del contratista la atención de incidentes complejos, actualizaciones de versión, corrección de errores, implementación de nuevas capacidades y actividades de estabilización requeridas

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

para garantizar la disponibilidad, desempeño, seguridad y continuidad de la herramienta ITSM.
- El especialista es un rol adicional a la estructura de personal de la Ficha Técnica No. 1 y su costo se entiende incluido en el ítem 2. Debe estar disponible presencialmente desde el inicio del contrato. Durante la transición acompañará la parametrización, las pruebas y la transferencia de conocimiento; después de la salida a producción asumirá la administración funcional, la configuración, la mejora continua, la documentación y la coordinación con el fabricante, actividades de las cuales informará en los informes mensuales de la herramienta.

CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

- Ejecutar al menos ciento veinte (120) horas, distribuidas entre usuarios finales, agentes, técnicos, grupos resolutores, gestores ITIL, administradores y supervisores.
- Incluir formación funcional, técnica y de administración, con material en español, manuales, guías rápidas, videos o grabaciones, laboratorios, asistencia y evaluación.
- Realizar transferencia específica sobre configuración, integraciones, migración, seguridad, respaldo, CMDB, descubrimiento, reportes, APIs y reversibilidad.
- Actualizar la capacitación cuando existan cambios relevantes de versión o funcionalidad durante el periodo licenciado.

ENTREGABLES Y DOCUMENTACIÓN

- Plan de proyecto, transición, coexistencia, riesgos, comunicaciones, calidad, seguridad, pruebas, migración, capacitación, continuidad y reversión.
- Arquitecturas funcionales, lógica, física, seguridad, integraciones y datos; inventario de componentes, ambientes y dependencias.
- Procesos, procedimientos, catálogos, matrices, flujos, reglas, formularios, ANS, roles, permisos y configuraciones.
- Inventario de datos migrados, resultados de conciliación, activos descubiertos, CMDB validada y métricas de calidad.
- Resultados y evidencias de pruebas; manuales de usuario, operación, administración, soporte, integración, respaldo y recuperación.
- Actas de capacitación, aceptación, paso a producción, estabilización y cierre de transición.

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

	– Informes mensuales de disponibilidad, capacidad, seguridad, soporte, licenciamiento, configuración, integraciones, CMDB y mejoras. **PROPIEDAD, PORTABILIDAD Y REVERSIÓN** – Toda la información, configuración, catálogo, procesos, flujos, integraciones, reportes, tableros, documentación y desarrollos específicos pagados por la FGN serán de propiedad de la Entidad. Los componentes preexistentes del fabricante siguen sujetos a su licencia. – Permitir exportación completa en formatos abiertos y reutilizables, incluyendo datos, relaciones, adjuntos, bitácoras, historial, conocimiento, CMDB y configuraciones, junto con el diccionario de datos. – Ejecutar plan de reversión y transferencia al finalizar el contrato, sin retención de información, dependencia injustificada del proveedor ni cobros adicionales. El costo de la reversión está incluido en el valor ofertado; su plazo y criterios de aceptación se establecerán en el plan de reversión aprobado por la supervisión. – Eliminar de forma segura las copias remanentes una vez recibida la autorización de la FGN y entregar certificación de eliminación. **EQUIPO MÍNIMO PARA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN.** – Líder de implementación o gerente técnico certificado por el fabricante, con experiencia en proyectos ITSM. – Consultor funcional ITIL para procesos, catálogos, ANS y adopción. – Arquitecto o especialista de solución para arquitectura, integraciones, seguridad y rendimiento. – Especialista de migración y datos para perfilamiento, carga y conciliación. – Especialista de CMDB y descubrimiento para clases, relaciones, normalización, reconciliación y calidad. – Administrador de plataforma para configuración, soporte, monitoreo y operación. – Los perfiles podrán ser desempeñados por recursos con funciones compatibles, siempre que se garantice capacidad, experiencia, segregación de funciones y cumplimiento de hitos, previa aprobación de la supervisión. El equipo mínimo de implementación y el especialista funcional y técnico de la herramienta, con dedicación exclusiva, se entienden incluidos en el ítem 2. **INDICADORES OPERATIVOS MÍNIMOS DE LA HERRAMIENTA**

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

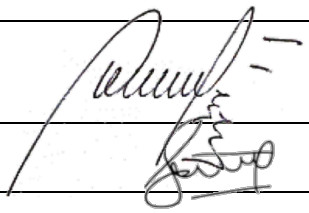
- Disponibilidad mensual de la plataforma y componentes críticos.
- Tiempo de respuesta de transacciones críticas y desempeño de integraciones.
- Porcentaje de incidentes de herramienta atendidos y resueltos dentro del ANS.
- Porcentaje de migración conciliada y registros rechazados.
- Cobertura de descubrimiento y actualización de endpoints.
- Completitud, exactitud, vigencia y duplicidad de la CMDB.
- Cumplimiento de hitos de implementación y cierre de defectos.
- Cobertura de capacitación y resultado de evaluación de apropiación.
- Cumplimiento de respaldos, restauraciones y pruebas de continuidad.
- Cumplimiento de solicitudes de configuración, soporte y mejora de la plataforma.

MATRIZ BASE DE LICENCIAMIENTO PARA VALIDACIÓN DURANTE LA TRANSICIÓN

Tipo de usuario o capacidad	Cantidad base	Métrica	Condición operativa
Usuarios finales	Ilimitados	No licenciable	Portal, correo, consulta, aprobación y autoservicio
Gerente de proyecto	2	Nombrada	Gestión y consulta integral
Coordinadores	4	Nombrada	Supervisión y control operativo
Agentes de Mesa	40	Nombrada	Atención de Nivel 1
Técnicos de soporte en sitio	158	Nombrada	Atención de Nivel 2 y activos
Gestores de servicios TI	6	Nombrada	Administración de prácticas ITIL
Administrador de actualización	3	Nombrada	Endpoints, agentes y despliegues
Administradores ITSM	3	Nombrada	Administración funcional y técnica
Supervisores FGN	4	Nombrada	Consulta, auditoría y aprobación
Especialistas Nivel 3	250	Concurrente	Universo estimado de 500 resolutores
Endpoints administrados	Mínimo 30.000 CI (línea base mínima de 27.000 estaciones de trabajo)	Dispositivo	Descubrimiento, inventario, control y soporte

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

	<table><tr><td>Ambientes</td><td>3</td><td>Instancia</td><td>Desarrollo/configuración, pruebas y producción</td></tr></table> **Nota:** Las cantidades constituyen una línea base y deberán verificarse en el levantamiento detallado. El contratista deberá garantizar la cobertura real de la operación y el crecimiento previsto, sin restringir usuarios finales ni exigir licencias no contempladas para funcionalidades obligatorias. Las cantidades de esta matriz (220 licencias nombradas, 250 concurrentes y 30.000 CI) son las que debe cotizar el oferente dentro del valor del ítem 2. Para los elementos de configuración (CI), el valor ofertado incluye un crecimiento de hasta el diez por ciento (10 %), equivalente a una capacidad máxima de 33.000 CI, sin costo adicional para la Entidad; las cantidades que se requieran por encima de dicha capacidad se tramitarán conforme a lo establecido en la presente ficha técnica, mediante los mecanismos de modificación contractual aplicables. **Nota:** La matriz base de licenciamiento corresponde al dimensionamiento mínimo requerido para la operación integral de la herramienta ITSM y no equivale a la cantidad mínima de personal exigida al contratista en la Ficha Técnica No. 1. Las cantidades aquí definidas incluyen usuarios del contratista y de la Entidad que interactúan con la solución, tales como administradores ITSM, administradores de actualización de equipos TI, supervisores del contrato, coordinadores, gerentes y especialistas de nivel 3 concurrentes. En caso de discrepancia respecto de la cantidad mínima de personal para la ejecución contractual, prevalecerán los perfiles y cantidades establecidos en la Ficha Técnica No. 1; para efectos de licenciamiento, prevalecerá el dimensionamiento establecido en la presente ficha técnica.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	Valor global

Elaboró	Dagoberto Enrique Giraldo Torres	11/11/2026	
Aprobó	Eric Mauricio Vargas Forero	11/11/2026	

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