		OBS 66	Cronograma y facturación del componente ITSM — OBS-832 y OBS-833, página 95 Solicitamos publicar un cronograma que armonice la fecha prevista del acta de inicio, los hitos de implementación y la entrada en producción de la herramienta ITSM. Agradecemos precisar cuándo se causa la primera mensualidad del ítem 2, qué entregables o actas habilitan su facturación y cómo deberá acreditarse la vigencia del licenciamiento y del soporte del fabricante hasta el 31 de julio de 2029	La Fiscalía General de la Nación no acoge la observación. No obstante, se precisa que la etapa de implementación de la herramienta ITSM se desarrollará hasta el 31 de julio de 2027, con entrada en producción a partir del 1 de agosto de 2027. El componente de implementación será reconocido en un 50 % con la entrada en operación y la correspondiente acta de recibo a satisfacción, y el 50 % restante una vez se cumpla un (1) año de operación efectiva. El licenciamiento y soporte de la herramienta deberán garantizarse hasta el 31 de julio de 2029, condición que deberá acreditarse mediante certificación o documento equivalente expedido por el fabricante o titular autorizado de la solución. En consecuencia, las anteriores precisiones no modifican las condiciones establecidas en los documentos del proceso
		OBS 67	Certificaciones de evaluación de herramientas ITSM – Ficha Técnica No. 3 Frente a la respuesta emitida por la entidad, en la cual se indica que se incluirá a PeopleCert y se admitirán como equivalentes evaluaciones independientes, vigentes y referidas a ITIL 4, solicitamos respetuosamente reconsiderar el alcance de este último criterio. Lo anterior, teniendo en cuenta que los diferentes organismos evaluadores de herramientas ITSM pueden aplicar metodologías, criterios, alcances y prácticas de evaluación diferentes. Por consiguiente, el hecho de que una evaluación esté relacionada con ITIL 4 no implica necesariamente que valide las mismas capacidades, funcionalidades o prácticas de la herramienta, ni que sus resultados sean comparables entre sí. En este sentido, admitir de manera general certificaciones emitidas por terceros sin establecer parámetros homogéneos de evaluación podría generar subjetividad en la verificación del requisito y condiciones diferenciadas entre los oferentes. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad que el requisito contemple exclusivamente las certificaciones PinkVERIFY y PeopleCert, como mecanismos de acreditación de la evaluación de herramientas ITSM, retirando las referencias a SERVIEW Certified Tool y GlenfisPassed, así como la aceptación abierta de evaluaciones equivalentes de terceros. De esta manera, se contarían con criterios de acreditación previamente definidos, verificables y uniformes para todos los participantes, manteniendo el propósito de garantizar la calidad y las capacidades de la solución ITSM ofertada.	La Fiscalía General de la Nación acoge parcialmente la observación. Con el fin de contar con criterios de acreditación previamente definidos, homogéneos y verificables para todos los oferentes, la certificación de la herramienta ITSM ofertada solo podrá acreditarse mediante certificación expedida por alguno de los organismos evaluadores establecidos en la Ficha Técnica No. 3: PinkVERIFY, PeopleCert, SERVIEW Certified Tool o GlenfisPassed. 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) cubrir las prácticas exigidas en la Ficha Técnica No. 3. En consecuencia, se acoge la solicitud de retirar la aceptación de evaluaciones o certificaciones equivalentes emitidas por otros organismos, y se elimina el carácter enunciativo de la relación de organismos certificadores prevista en la Ficha Técnica No. 3: los organismos aceptados son única y exclusivamente PinkVERIFY, PeopleCert, SERVIEW Certified Tool y GlenfisPassed, sin que se admita ningún otro; no obstante, se mantienen SERVIEW Certified Tool y GlenfisPassed, por cuanto son organismos evaluadores de herramientas ITSM expresamente previstos en la Ficha Técnica No. 3, con esquemas de evaluación publicados y verificables. Así mismo, se precisa que la solución ofertada deberá corresponder a una herramienta ITSM 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, y la ausencia de un costo de licenciamiento comparable desvirtuaría la comparación objetiva de las ofertas en la subasta inversa. Por lo anterior, se expedirá la correspondiente adenda para ajustar el numeral 5.3.2 del Documento Complementario al Pliego de Condiciones y la Ficha Técnica No. 3.
		OBS 68	Acreditación de la práctica Service Desk mediante PeopleCert Frente a la exigencia de acreditar las prácticas ITIL 4, solicitamos respetuosamente a la entidad revisar el tratamiento de la práctica Service Desk cuando el oferente presente una certificación emitida por PeopleCert para la herramienta ITSM ofertada. Lo anterior, teniendo en cuenta que el esquema de evaluación de PeopleCert no contempla la práctica Service Desk como una evaluación independiente dentro de su programa de acreditación de herramientas ITSM. Por esta razón, exigir su acreditación individual podría generar una limitación para aquellas soluciones que cuentan con certificaciones PeopleCert y cumplen con las prácticas de Incident Management y Service Request Management. En este sentido, solicitamos a la entidad considerar alguna de las siguientes alternativas: • No exigir la acreditación independiente de la práctica Service Desk cuando se presente una certificación PeopleCert vigente para la herramienta ofertada. • Considerar acreditada la práctica Service Desk cuando la herramienta cuente con la certificación de las prácticas Incident Management y Service Request Management, dado que estas contemplan capacidades directamente relacionadas con la gestión de incidentes y la atención de solicitudes de servicio Lo anterior permitiría mantener el propósito técnico del requisito, reconocer las particularidades de los esquemas de certificación disponibles en el mercado y evitar que la metodología de evaluación de un organismo se convierta en una barrera para la participación de soluciones certificadas bajo otro esquema reconocido	La Fiscalía General de la Nación no acoge la observación. Se mantiene la exigencia de acreditar la práctica Mesa de Servicios (Service Desk). No obstante, cuando el esquema de certificación aceptado (PinkVERIFY, PeopleCert, SERVIEW Certified Tool o GlenfisPassed) no contemple su acreditación de manera independiente, su cumplimiento deberá evidenciarse mediante el alcance de la certificación presentada y las funcionalidades exigidas en la Ficha Técnica No. 3. La acreditación de Incident Management y Service Request Management no implicará, por sí sola, la acreditación automática de Service Desk. En consecuencia, se mantienen las condiciones establecidas en los documentos del proceso
CO1.MSG.10188083	Heimcore SAS	OBS 69	1. Homologación de la certificación TOGAF 9 Foundation Se exige la certificación TOGAF 9 Foundation, además de PMP vigente, ITIL 4 Managing Professional y Scrum Master vigente. La concurrencia obligatoria de cuatro credenciales especializadas en un mismo profesional puede reducir de manera significativa el universo de candidatos disponibles, aun cuando existan profesionales con experiencia comprobable en arquitectura empresarial y de soluciones. TOGAF 9 Foundation acredita conocimientos conceptuales del marco TOGAF; sin embargo, la aplicación práctica de esos conocimientos también puede demostrarse mediante experiencia certificada en proyectos de arquitectura empresarial, arquitectura de soluciones, integración de sistemas o definición de arquitecturas de TI. Adicionalmente, el perfil ya incorpora PMP, ITIL 4 Managing Professional y Scrum Master, certificaciones que cubren gestión de proyectos, gestión de servicios y enfoques ágiles. Por ello, permitir una equivalencia basada en experiencia directamente relacionada mantiene el estándar de idoneidad, evita una acumulación desproporcionada de credenciales y facilita una participación más amplia sin modificar las funciones ni responsabilidades del cargo. **Solicitud** Permitir que la certificación TOGAF 9 Foundation sea homologada mediante experiencia certificada en, por lo menos, un (1) proyecto en el que se evidencie participación efectiva en actividades de arquitectura empresarial, arquitectura de soluciones, integración de sistemas o definición de arquitecturas de TI. La certificación de experiencia deberá identificar el proyecto, las fechas, el rol, las actividades desarrolladas y la entidad o empresa contratante.	La Fiscalía General de la Nación acoge la observación y se permite informar que, para el perfil de Gerente de Proyecto, la certificación TOGAF podrá homologarse con experiencia certificada en al menos un (1) proyecto relacionado con arquitectura empresarial, arquitectura de soluciones, integración de sistemas o definición de arquitecturas de TI. La experiencia deberá acreditarse mediante certificación que permita identificar el proyecto, el período de ejecución, el rol desempeñado, las actividades realizadas y la entidad o empresa contratante. En consecuencia, se ajustará mediante adenda la Ficha Técnica No. 1, manteniéndose las demás condiciones previstas para el perfil.
CO1.MSG.10192226	INDRA COLOMBIA.	OBS 70	2. Alternativas para el requisito ITIL 4 Se exige la certificación ITIL 4 Managing Professional o el esquema completo definido por la Entidad. ITIL 4 Managing Professional está compuesto por módulos especializados y su obtención integral exige una ruta progresiva de formación y evaluación. En el mercado existen profesionales que cuentan con módulos vigentes de ITIL 4 Managing Professional o Strategic Leader, o con ITIL 4 Foundation acompañado de experiencia práctica suficiente en gestión de servicios. Limitar la acreditación exclusivamente a una designación avanzada completa puede excluir candidatos que dominan y aplican las prácticas relevantes para el cargo, especialmente gestión de incidentes, solicitudes de servicio, niveles de servicio, mejoramiento continuo y operación de servicios. La equivalencia propuesta no elimina el requisito de conocimiento, sino que permite acreditarlo mediante una combinación verificable de certificación y experiencia adicional, conservando la capacidad técnica exigida. **Solicitud** Se solicita aceptar cualquiera de las siguientes alternativas: (i) al menos un módulo vigente de ITIL 4 Managing Professional o Strategic Leader, manteniendo las condiciones de experiencia previstas en el pliego; o (ii) ITIL 4 Foundation vigente, siempre que el profesional acredite, dentro de los cinco (5) años de experiencia exigidos, al menos dos (2) años de experiencia específica en aplicación de buenas prácticas ITIL para gestión de incidentes, solicitudes de servicio y procesos de gestión deservicios de TI. La experiencia específicadeberá estar discriminada en las certificaciones laborales o contractuales.	La Fiscalía General de la Nación no acoge la observación y se permite precisar que, la certificación ITIL exigida se mantiene, teniendo en cuenta las responsabilidades y el nivel de conocimiento requerido para el perfil. La experiencia profesional es un elemento que complementa la formación del recurso, pero no reemplaza la certificación avanzada solicitada. Por lo anterior, ITIL 4 Foundation, aun acompañada de experiencia específica, no se considera equivalente al nivel de certificación requerido. En consecuencia, se mantienen las condiciones establecidas en la Ficha Técnica No. 1.