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