874	OBS-874	CONSTANCIA S.A.S.	Señores Fiscalía General de la Nación, Nivel Central: La sección Observaciones al pliego de condiciones no tiene habilitada la creación de observaciones en el área de trabajo consultada. Por ello remitimos esta solicitud de aclaración por Mensajes y agradecemos indicar el trámite que corresponda. CONSTANCIA SAS solicita aclarar el requisito técnico habilitante adicional ubicado antes del numeral 5.3.3 del documento 871675139, correspondiente al proceso FGN-NC-IPSE-0062-2026. El requisito admite certificación vigente de la solución ITSM expedida por una entidad evaluadora reconocida, con ejemplos PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed o equivalente. También solicita carta del fabricante expedida dentro de los 60 días calendario anteriores al cierre, que acredite autorización para implementar, administrar y soportar la solución, escalamiento directo y respaldo durante la ejecución. Solicitamos precisar los criterios verificables y documentos que se aceptarán para acreditar una certificación equivalente, así como la forma de comprobar su vigencia. Agradecemos identificar el sustento técnico de la exigencia de escalamiento directo y de la antigüedad máxima de la carta, o el documento y apartado donde ya se encuentre publicado. Solicitamos indicar si existe una respuesta, aclaración o versión posterior que precise estas condiciones, para que todos los interesados puedan acreditar el requisito con los mismos parámetros. Atentamente, CONSTANCIA SAS	La Fiscalía General de la Nación aclara que el requisito admite certificaciones vigentes de entidades de evaluación de herramientas ITSM reconocidas en el mercado, como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed o equivalentes, como PeopleCert. Se considerará equivalente la certificación expedida por un organismo independiente que evalúe la conformidad de la herramienta con ITIL 4 y cuyo certificado identifique la solución, la versión, las prácticas certificadas y la fecha de vigencia, verificable en el registro público del organismo. Como se indicó en otras respuestas, se precisará que la certificación debe cubrir, como mínimo, las prácticas núcleo que la ficha exige soportar. La carta del fabricante, con antigüedad no mayor a sesenta (60) días calendario, busca asegurar que la autorización, el escalamiento directo a fábrica y el respaldo para incidentes críticos estén vigentes al cierre; estas condiciones se mantienen.

26	OBS-026	SONDA DE COLOMBIA S.A.	OBSERVACIÓN 1. Certificación ITSM limitada a esquemas nombrados FUNDAMENTO TÉCNICO: La ficha exige una certificación vigente de evaluación de herramientas ITSM y cita PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool y GlenfisPassed. Aunque no menciona una marca de software concreta, enumerar esquemas de certificación sin una cláusula expresa de equivalencia puede excluir soluciones funcionalmente equivalentes que acrediten calidad mediante evaluaciones independientes distintas. En el mercado existen plataformas de distintos fabricantes —por ejemplo, ServiceNow, BMC Helix, Ivanti, ManageEngine ServiceDesk Plus, Jira Service Management, Freshservice, Aranda y EasyVista—; su elegibilidad debe determinarse por cumplimiento demostrable, no por presunción de marca. No se afirma que todos cumplan cada requisito: se solicita un criterio neutral y verificable. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN: Modificar el requisito para que las certificaciones citadas sean ejemplos no taxativos y aceptar cualquier evaluación independiente vigente, emitida por entidad reconocida, que demuestre capacidades equivalentes de gestión ITSM. Alternativamente, permitir acreditar el cumplimiento mediante matriz funcional detallada y demostración técnica/PoC con casos de uso definidos por la FGN. Incluir expresamente: “Se aceptarán certificaciones o medios probatorios equivalentes; la referencia a certificaciones específicas no implica exclusividad”.	La Fiscalía General de la Nación acepta parcialmente la observación. El requisito de Calidad de la Ficha Técnica No. 3 exige una certificación vigente de evaluación de herramientas ITSM "reconocida en el mercado, como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed", de modo que la relación ya es enunciativa. Para dar certeza, se ajustará el requisito para incluir expresamente a PeopleCert y definir como equivalente la evaluación independiente, vigente y referida a ITIL 4, emitida por un tercero reconocido, que acredite las prácticas exigidas para la versión ofertada. Se mantiene la certificación como requisito, sin que ello implique disminuir el nivel de idoneidad exigido; no se acepta sustituirla por una matriz funcional o una prueba de concepto, por no ser un mecanismo de verificación objetivo y uniforme.
27	OBS-027	SONDA DE COLOMBIA S.A.	Aceptar, de forma alternativa, carta vigente del fabricante, certificado de partner autorizado, contrato de canal, constancia de soporte vigente o compromiso contractual verificable del fabricante/distribuidor autorizado que garantice licenciamiento, soporte crítico y escalamiento durante toda la vigencia. Si se conserva el límite de 60 días, justificarlo y permitir documentos de vigencia mayor cuando su validez pueda verificarse.	La Fiscalía General de la Nación acepta parcialmente la observación. La Ficha Técnica No. 3 (Calidad) exige carta del fabricante expedida con antelación no mayor a sesenta (60) días al cierre, que acredite autorización para implementar y soportar la solución, escalamiento directo a fábrica y soporte para operación crítica durante el licenciamiento. Se ajustará para admitir, como alternativa, un certificado de canal o partner autorizado vigente que sea verificable directamente ante el fabricante y tenga el mismo alcance (autorización, escalamiento a fábrica y respaldo para incidentes críticos durante todo el licenciamiento), manteniendo el nivel de respaldo exigido. La vigencia máxima de sesenta (60) días se conserva para la carta.