| | |
|---|---|
| **Clasificación del bien o servicio** | 80101600 Gerencia de Proyectos<br>81111800 Servicios de Sistemas Y Administración de Componentes de Sistemas.<br>81112200 Mantenimiento y Soporte de Software<br>81112300 Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador<br>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 reconocida en el mercado, como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed o PeopleCert; esta relación es enunciativa. El oferente deberá aportar el certificado oficial y su vigencia.<br><br>Se entiende por certificación equivalente la evaluación independiente, vigente y referida a ITIL 4, emitida por un tercero reconocido, que acredite las prácticas exigidas para la versión ofertada y cuyo certificado identifique la solución, la versión, las prácticas certificadas y la fecha de vigencia, verificable en el registro público del organismo. 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.<br><br>La solución deberá estar alineada con ITIL 4 o superior y con el Sistema de Valor del Servicio, y soportar de manera integrada, trazable y configurable las prácticas definidas en esta ficha técnica.<br><br>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.<br><br>Cuando exista transferencia internacional de datos, el contratista deberá cumplir la normativa colombiana aplicable y documentar la ubicación de los centros de |

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

| | |
|---|---|
| | datos, subencargados, mecanismos de protección y condiciones de reversibilidad de la información.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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 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.<br><br>La implementación deberá ejecutarse mediante una transición controlada de seis (6) meses, que incluya levantamiento, diseño, parametrización, configuración, integraciones, |

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