MEMORANDO

440

Bogotá, D.C.

PARA: **MAURICIO GONZALEZ BARRERO**
Dirección de Contratación

DE: DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN

ASUNTO: Respuesta observaciones pliegos definitivo proceso de Licitación Pública SDG-LP-1-2023 (89178)

En atención a las observaciones recibidas al pliego definitivo del proceso de Licitación Pública SDG-LP-1-2023 (89178) cuyo objeto es "*Prestar los servicios técnicos y especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica para la operación de los servicios informáticos y de TI que requiera la Secretaría Distrital de Gobierno*" procedemos a dar respuesta:

1. OBSERVANTE: SONDA DE COLOMBIA S.A

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **DOCUMENTO REFERENCIA** PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES **NÚMERO DE PÁGINA** 16 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** 2. Entregar al supervisor los documentos elaborados en cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como los informes y archivos a su cargo, requeridos sobre las actividades realizadas durante la ejecución del mismo (Cuando aplique). **OBSERVACION – INQUIETUD** Solicitamos a la entidad de manera respetuosa que el numeral 2 quede de la siguiente menera: Entregar al supervisor los documentos elaborados en cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como los informes y archivos a su cargo, requeridos en un tiempo no menor a cinco (5) días, sobre las actividades realizadas durante la ejecución del mismo (Cuando aplique	No se acepta la observación en tanto hay información que la entidad requiere responder de forma inmediata y los términos que se están colocando son términos que perentorios que se cumplen con los entes de control.
OBSERVACIÓN 2: **DOCUMENTO REFERENCIA** PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES **NÚMERO DE PÁGINA** 19	No se acepta la observación, y quedara de la siguiente forma: Los documentos que surjan en desarrollo del presente contrato serán propiedad de la SDG, acorde a lo consagrado en la Ley 23 de 1982 modificada por las Leyes 44 de 1993, 1450 de 2011 y demás normas vigentes que regulen la materia, sin perjuicio al derecho moral consagrado en el artículo 11 de la

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO 2.26. PROPIEDAD INTELECTUAL Los documentos que surjan en desarrollo del presente contrato serán propiedad de la SDG, acorde a lo consagrado en la Ley 23 de 1982 modificada por las Leyes 44 de 1993, 1450 de 2011 y demás normas vigentes que regulen la materia, sin perjuicio al derecho moral consagrado en el artículo 11 de la Directiva Andina 351 de 1993 concordante con el artículo 30 de la Ley 23 de 1982. 7.7.10 **OBSERVACION – INQUIETUD** Solicitamos a la entidad de manera respetuosa que la cláusula de propiedad intelectual se establezca de la siguiente manera: los documentos que surjan en relación del desarrollo del objeto y alcance contratado, serán propiedad de la SDG, acorde a lo consagrado en la Ley 23 de 1982 modificada por las Leyes 44 de 1993, 1450 de 2011 y demás normas vigentes que regulen la materia, sin perjuicio al derecho moral consagrado en el artículo 11 de la Directiva Andina 351 de 1993 concordante con el artículo 30 de la Ley 23 de 1982. 7.7.10	Directiva Andina 351 de 1993 concordante con el artículo 30 de la Ley 23 de 1982.
OBSERVACIÓN 3: **DOCUMENTO REFERENCIA** PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES **NÚMERO DE PÁGINA** 19 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** 2.27. CONFIDENCIALIDAD El Contratista se abstendrá de divulgar, publicar o comunicar, directa o indirectamente a terceros la información, documentos o fotografías, relacionados con los documentos que conozca en desarrollo y por virtud del presente Contrato o por cualquier otra causa. **OBSERVACION – INQUIETUD** Se solicita a la entidad de manera respetuosa: establecer esta cláusula bilateral.	No se acoge la observación ya que la entidad lo tiene establecido como obligación general del contratista.
OBSERVACIÓN 4: **DOCUMENTO REFERENCIA** PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES **NÚMERO DE PÁGINA** 34 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** 5.1.2. IDIOMA DE LA PROPUESTA.	No se acepta la observación **5.1.2. IDIOMA DE LA PROPUESTA.** Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los proponentes o por terceros para efectos del presente proceso, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en el idioma castellano. La oferta y sus anexos deben ser presentados en el idioma castellano. Los documentos con los cuales los proponentes pretendan acreditar requisitos habilitantes señalados

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACION – INQUIETUD Agradecemos a entidad el permitir que los documentos tales como catálogos y demás documentación técnica que deba ser aportada dentro del proceso pueda hacerse en idioma inglés, teniendo en cuenta que los Fabricantes y distribuidores cuentan con estos documentos en dicho idioma.	en el presente documento complemento al pliego de condiciones y que estén en idioma extranjero, deben ser traducidos al idioma castellano y presentarse junto con su original otorgado en idioma extranjero.
OBSERVACIÓN 5: **DOCUMENTO REFERENCIA** MATRIZ DE RIESGOS **NÚMERO DE PÁGINA** N/A **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Matriz de Riesgos **OBSERVACION – INQUIETUD** Se solicita a la entidad de manera respetuosa definir en los riesgos a quien se le asigna cada uno de los mencionados en el documento excel, toda vez que no se encuentran señalados y puede generar confusión.	Se aclara al observante que la matriz de riesgo que se encuentra publicada en Secop ii ya cuenta con los responsables, y se modificará de acuerdo a la audiencia de riesgos los que se acogieron el riesgo 8 y 13 que serán modificados por la adenda.
OBSERVACIÓN 6: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 5 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** CANALES DE ATENCIÓN **OBSERVACION – INQUIETUD** Sírvase confirmar si todos los canales de atención serán provistos por SECRETARIA DE GOBIERNO	Se aclara al observante que de los canales de atención el contratista debe proveer la solución de Contact Center y los celulares solicitados en el ítem 3.12. **STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS.**
OBSERVACIÓN 7: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 6 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** El contratista ante cualquier situación administrativa que se le presente debe garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio parametrizados en la herramienta de gestión, la matriz de escalamiento, y las condiciones señaladas en el presente proceso.	Se aclara al observante que la volumetría de casos es acorde con el personal solicitado. En caso de presentarte aumento de casos se establecerán estrategias en conjunto de la entidad. No se requiere personal adicional a menos que el contratista decida adicionar personal sin afectar las condiciones o el presupuesto de la entidad.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACION – INQUIETUD Sírvase confirmar que ocurre si no cumplimos el ANS por la cantidad de personas requeridas, se sumaran más personas al servicio o que ocurre en ese mes.	
OBSERVACIÓN 8: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 6 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** El contratista solo podrá efectuar cambio de personal por otro recurso que cumpla los requerimientos solicitados por la Secretaría Distrital de Gobierno en caso de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas; el personal de reemplazo deberá ser sometido a aprobación del supervisor del contrato. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar cuales son los motivos de cambio de personal.	Se aclara al observante los motivos son por fallecimiento del personal, renuncia, desempeño laboral que el contratista evidencie.
OBSERVACIÓN 9: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 6 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** En caso de presentarse cambio de personal sin tener en cuenta el rol o ausencia, el contratista deberá presentar su reemplazo a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ausencia o de lo contrario se aplicará la compensación establecida. **OBSERVACION – INQUIETUD** Considerando que solo tenemos 2 dias para colocar el nuevo personal, sirvase confirmar con cuanto tiempo de anticipacion se le envia el comunicado al proponente.	Se aclara al observante que la entidad no puede determinar el tiempo de la comunicación de anticipación de envió, depende de la calamidad que se presente según sea el caso.
OBSERVACIÓN 10: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 8 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO**	Se solicita al observante por favor remitirse al ítem 3.4. **ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS ítem. 18**

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
Realizar el movimiento de equipos de cómputo entre las diferentes dependencias de la SECRETARIA DE GOBIERNO cuando se requiera o de Nivel Central a otras dependencias o sedes. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar si SECRETARIA DE GOBIERNO sera el responsable del traslado de los equipos, caso contrario indicar la cantidad de movimientos mensuales	
OBSERVACIÓN 11: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 8 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Garantizar la custodia de los bienes que retire de las instalaciones de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO y/o sus dependencias por intermedio de cualquiera de las personas que éste designe para la ejecución del contrato y en caso de pérdida o daño del bien retirado, el contratista deberá reponer el bien dañado y/o hurtado por uno de iguales o mejores características. **OBSERVACION – INQUIETUD** De las personas detalladas y solicitadas en el pliego, sirvase confimar que rol/perfil actual es el que realiza la custodia de los equipos	Se informa al observante que el responsable de la custodia de los equipos será el contratista.
OBSERVACIÓN 12: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 8 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Garantizar la custodia de los bienes que retire de las instalaciones de la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO y/o sus dependencias por intermedio de cualquiera de las personas que éste designe para la ejecución del contrato y en caso de pérdida o daño del bien retirado, el contratista deberá reponer el bien dañado y/o hurtado por uno de iguales o mejores características. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar si las bodegas para la custodia sera provista por SECRETARIA DE GOBIERNO y si solo el proponente tendra acceso	Se aclara al observante que los bienes a custodiar para este tipo de casos se refieren a los bienes que el contratista retire de la entidad por lo tanto el contratista tiene que proveer su bodega.
OBSERVACIÓN 13: **DOCUMENTO REFERENCIA**	Se aclara al observante que se realizara dentro de la jornada laboral de la entidad y el plazo estimado de ejecución se determinara conforme con el numeral

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 10 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar el horario y plazo estimado para la ejecucion de los mantenimientos	3.8.2 ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO ítem c)
OBSERVACIÓN 14: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 10 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar si todos los equipos para la ejecucion cuentan con garantia y es posible la apertura para la limpieza interna	Por favor consultar el numeral. 3.8.2. ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO.
OBSERVACIÓN 15: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 10 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar si el mantenimiento se debe ejecutar exclusivamente con personal externo o se puede ejecutarte parte con personal interno	Por favor consultar el numeral. 3.8.2. ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO ítem f.
OBSERVACIÓN 16: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 24 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO CONTAC CENTER	Se aclara al contratante que si se deben grabar las llamadas y mantener la información durante la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACION – INQUIETUD Sirvase confirmar si el proponente debe grabar las llamadas y por cuanto tiempo antes de ser eliminadas.	
OBSERVACIÓN 17: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 5 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** CANALES DE ATENCIÓN **OBSERVACION – INQUIETUD** El chabot a implementar por alguna plataforma colaborativa o WhatsApp debe tener la funcion de derivar a un agente de mesa de ayuda o es posible habilitar un esquema de comunicación estandar para la creacion, seguimiento y cierre de ticket.	Se aclara al observante que se modificara el formato anexos técnicos.
OBSERVACIÓN 18: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 13 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Asesoría en la administración y gestión de la plataforma Aranda. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sírvase confirmar si el restablecimiento de contraseña es sobre el AD, confirmar si Aranda cuenta con el modulo de reincio de contraseña o el proponente debe considerarlo	Se aclara al observante que la entidad tiene las dos opciones mencionadas en la pregunta.
OBSERVACIÓN 19: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 13 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Asesoría en la administración y gestión de la plataforma Aranda. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sírvase confirmar si se requiere la asesoria de manera presencial o virtual.	Se aclara al observante que se puede realizar en las dos modalidades.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 20: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 13 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** Asesoría en la administración y gestión de la plataforma Aranda. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase indicar la cantidad de horas estimadas de asesoria y si esta debe ser mensual o anual	Se aclara al observante que las horas solicitadas se usaran por demanda consultar numeral. 3.10. **BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS.**
OBSERVACIÓN 21: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 8 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** La SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO suministrará solamente los equipos de cómputo en los puestos de trabajo de la SDG para los integrantes de la mesa de servicios que trabajan presencial. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar que SDG suministrará 13 equipos (12 agentes + 1 supervisor) y que el proponente suinistrará 2 equipos para los especialistas	Se aclara al observante que la entidad tiene la capacidad para suministrar los puestos de trabajo exigidos tal cual como se informa en el numeral 3.5. ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SERVIO Ítem 17. del Anexo Técnico.
OBSERVACIÓN 22: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 5 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** CANALES DE ATENCIÓN. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase compartir la llama de tickets de Aranda del 2023 y si es posible del 2022	No es clara la observación, por lo tanto, la entidad no emite respuesta
OBSERVACIÓN 23: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS	Se aclara al observante la cantidad de registros de tickets en la herramienta de gestión de servicios durante el año 2022 a través los diferentes canales de atención.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
NÚMERO DE PÁGINA 5 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** CANALES DE ATENCIÓN. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvse indicar la cantidad de tickets por canales de atencion	<table><tr><th>Canal de atención</th><th>Cantidad de casos</th></tr><tr><td>Web</td><td>75.506</td></tr><tr><td>Telefónico</td><td>2.113</td></tr><tr><td>Presencial</td><td>1.961</td></tr><tr><td>mail</td><td>759</td></tr><tr><td>Chat</td><td>871</td></tr><tr><td>Total</td><td>81.210</td></tr></table>
OBSERVACIÓN 24: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 17 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO. **OBSERVACION – INQUIETUD** Sirvase confirmar si el licencimianto solicitado debe ser onpremise o nube, de ser onpremise, SDG sera el responsable de habilitar la infraestructura?	Se aclara al observante que se cuenta con el licenciamiento, se requiere es la renovación y el soporte.
OBSERVACIÓN 25: **DOCUMENTO REFERENCIA** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIOS **NÚMERO DE PÁGINA** 17 **NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO** HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO. **OBSERVACION – INQUIETUD** Considerando que el proponente tenga convenio con Aranda y puede ofrecer un valor mas economico manteniendo a SDG en su site privado compartido (SDG NO vera informacion de otros clientes y viseversa) es posible considerar cotizar el costo de licencimiento más economico teniendo en cuenta estas caracteristicas o SDG si o si requiere una instancia exclusiva	Se aclara al observante que se cuenta con el licenciamiento, se requiere es la renovación y el soporte
OBSERVACIÓN 26: **DOCUMENTO REFERENCIA** PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES **NÚMERO DE PÁGINA** 67	Se aclara al observante que cada certificación aportada debe tener las tres actividades que se encuentran en el pliego de condiciones - Acreditación de la experiencia item.4.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
NUMERAL Y TEXTO OBSERVADO ACREDITACION DE LA EXPERIENCIA, Numeral 4 **OBSERVACION – INQUIETUD** Entendemos que las tres (3) actividades se deben acreditar con las cinco (5) certificaciones aportadas por el proponente. Por ejemplo, la certicación No. 1 acredita la actividad A, la Certificación No. 2 acredita la actividad C, la certificación No. 3 la actividad A y B, este proponente cumpliría con la experiencia. Solicitamos a la entidad nos aclare si nuestro entender es el correcto	

2. OBSERVANTE: IT SOLUCIONES Y SERVICIOS LIMITADA

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: COMEDIDAMENTE ME PER MITO SOLICITAR QUE COMO EXPERIENCIA SE PERMITA ANEXAR LOS CONTRATOS CON LAS COPIAS DE LAS ACTAS DE LIQUIDACION	Se permite aclarar que el contratista debe Contar con **CERTIFICACIÓN** expedida por la parte contratante o su correspondiente acta de liquidación.

3. OBSERVANTE: CONECTIVA NETWORKS SAS.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Capital de trabajo del proponente.** Solicitamos a la entidad que, para requisitos habilitantes de carácter financiero, el capital de trabajo del proponente, en el cual se especifica que debe ser mayor o igual a 31% del Presupuesto Oficial, se acepte que el capital de trabajo sea mayor o igual a 30% del presupuesto oficial, lo que permite una mayor pluralidad de oferentes.	No se acepta la observación y se remite memorando adjunto con la respuesta de financiera
OBSERVACIÓN 2: **Factor económico.** Solicitamos a la entidad aclarar, si el día hábil siguiente al cierre para la escogencia de la TRM que seleccionará el método de evaluación económico, corresponde al día hábil siguiente a la fecha de presentación de las propuestas.	Se aclara: La selección del método para el FACTOR ECONÓMICO se efectuará de manera aleatoria teniendo en cuenta la parte decimal de la Tasa Representativa de Mercado (TRM) del día HÁBIL siguiente al cierre, la cual será tomada del sitio web del Banco de la República. Esto aplicará independientemente a que a través de las respectivas adendas se modifiquen las fechas inicialmente establecidas, por lo cual la fecha que se tomará será la vigente para el momento de la presentación de propuestas. Es decir que si el rango de la TRM es de 0.00 a 0.33 se utilizará el menor valor, de 0.34 a 0.66 la media geométrica, de 0.67 a 0.99 la media aritmética.

4. OBSERVANTE: EQUIPOS PROGRAMAS MANTENIMIENTO MICRODATA LTDA

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Atendiendo el Numeral 1. ASPECTOS TÉCNICOS se establece..** **Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda se debe presentar certificación de partner del fabricante** Solicito amablemente a la Entidad eliminar este requerimiento por cuanto su exigencia limita ampliamente la presentación de Oferentes y el tener o No esta certificación no afecta la adecuada ejecución del contrato pues tanto la Administración, la Gestión y la renovación de Licencias son actividades que los proponentes pueden atender en adecuada y satisfactoria forma sin necesidad de ser Partner Aranda. Por estas observaciones y en pro de una amplia pluralidad de oferentes, masiva concurrencia al proceso solicitamos, se modifiquen estos requerimientos para el proceso en referencia y se permita la participación de Empresas que como la nuestra tienen la suficiente capacidad Operativa, Financiera y Técnica para Desarrollar de manera óptima el objeto de esta Invitación.	Se acoge la observación parcialmente en tanto la entidad informa que la herramienta de gestión Aranda permite a la entidad tener centralizado todo el servicio de operación que el contratista de la mesa de servicios opera de forma directa en todo el tiempo de su contratación, haciendo seguimiento a las solicitudes de los usuarios, cumplimiento de ANS, evaluación a la prestación del servicio, control del licenciamiento de software de todas las estaciones de trabajo de la entidad, medición de niveles de uso de los programas y aplicaciones de la SDG, toma el control remoto de sus estaciones y demás capacidades que tiene la herramienta instalado con la Secretaría. Por consiguiente, la herramienta de gestión de servicios Aranda es de gran importancia para la entidad como también del buen uso y practica de la gestión del contratista y más aún cuando en este proceso se debe realizar actividades de reinstalación y actualización de nuevas funciones lo cual hace necesario que el contratista asignado cuente con el respaldo del fabricante para garantizar su funcionamiento y poder gestionar de forma efectiva cada uno de los procesamientos a realizar sin afectar la operación del servicio en la entidad. Adicionalmente en la página web del fabricante "Software de Gestión de Servicios TI - Aranda Software" se encuentra que en el mercado existen múltiples proveedores de servicio que cumplen con el requisito entre ellos están: ARUS, Axity, BAG, Carvajal Tecnología y Servicios, Colsof, Comware, Hachi, Heimcore, Indra, KGV Servicios, Linalca Informatica, PCM, Pear Solutions, Selcomp, Solusat, Sonda, lo cual genera amplia pluralidad de oferentes que puedan presentar este tipo de certificaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad manifiesta que para garantizar la buena operación del contratista requiere la certificación del fabricante que acredite el criterio de soporte y actualización de la herramienta ARANDA para el cumplimiento de la operación, administración, instalación y gestión de los servicios adicionales que se presenten como están descritos en el criterio ponderables que como lo indican los documentos del proceso y el anexo técnico en su numeral 3.3. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO en su ítem número 1. El contratista deberá utilizar la

	herramienta de Gestión de Servicio de la entidad (Aranda), para registro, verificación, actualización de información y generación de reportes y se aclara que el vínculo del posible adjudicatario con el fabricante como partner no puede ser posterior a la fecha de cierre del presente proceso. No obstante, la entidad también permitirá el recibimiento de una carta por parte del fabricante el cual describa que el posible contratista le comprará los servicios de operación, administración o gestión de la herramienta de gestión Aranda para que directamente el fabricante realice todas las acciones de la herramienta Aranda en la Secretaría Distrital de Gobierno, esto con el fin de ampliar la pluralidad de oferentes que se puedan presentar en el presente proceso.

5. OBSERVANTE: SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar el requerimiento de Partner de Aranda ya que esto limitaria la participacion de oferentes y esta certificacion no aporta mayor valor al proceso maxime que todos los software de mesa de ayuda funcionan basicamente igual.	La entidad informa que la herramienta de gestión Aranda permite a la entidad tener centralizado todo el servicio de operación que el contratista de la mesa de servicios opera de forma directa en todo el tiempo de su contratación, haciendo seguimiento a las solicitudes de los usuarios, cumplimiento de ANS, evaluación a la prestación del servicio, control del licenciamiento de software de todas las estaciones de trabajo de la entidad, medición de niveles de uso de los programas y aplicaciones de la SDG, toma el control remoto de sus estaciones y demás capacidades que tiene la herramienta instalado con la Secretaría. Por consiguiente, la herramienta de gestión de servicios Aranda es de gran importancia para la entidad como también del buen uso y practica de la gestión del contratista y más aún cuando en este proceso se debe realizar actividades de reinstalación y actualización de nuevas funciones lo cual hace necesario que el contratista asignado cuente con el respaldo del fabricante para garantizar su funcionamiento y poder gestionar de forma efectiva cada uno de los procesamientos a realizar sin afectar la operación del servicio en la entidad. Adicionalmente en la página web del fabricante "Software de Gestión de Servicios TI - Aranda Software" se encuentra que en el mercado existen múltiples proveedores de servicio que cumplen con el requisito entre ellos están: ARUS, Axity, BAG, Carvajal Tecnología y Servicios, Colsof, Comware, Hachi,

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	Heimcore, Indra, KGV Servicios, Linalca Informatica, PCM, Pear Solutions, Selcomp, Solusat, Sonda, lo cual genera amplia pluralidad de oferentes que puedan presentar este tipo de certificaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad manifiesta que para garantizar la buena operación del contratista requiere la certificación del fabricante que acredite el criterio de soporte y actualización de la herramienta ARANDA para el cumplimiento de la operación, administración, instalación y gestión de los servicios adicionales que se presenten como están descritos en el criterio ponderables que como lo indican los documentos del proceso y el anexo técnico en su numeral 3.3. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO en su ítem número 1. El contratista deberá utilizar la herramienta de Gestión de Servicio de la entidad (Aranda), para registro, verificación, actualización de información y generación de reportes y se aclara que el vínculo del posible adjudicatario con el fabricante como partner no puede ser posterior a la fecha de cierre del presente proceso. No obstante, la entidad también permitirá el recibimiento de una carta por parte del fabricante el cual describa que el posible contratista le comprará los servicios de operación, administración o gestión de la herramienta de gestión Aranda para que directamente el fabricante realice todas las acciones de la herramienta Aranda en la Secretaría Distrital de Gobierno, esto con el fin de amplia la pluralidad de oferentes que se puedan presentar en el presente proceso.

6. OBSERVANTE: HEIMCORE SAS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance del ofrecimiento ponderable correspondiente al Agente virtual con la herramienta de la mesa de servicios. Esto debido a que en el pliego de condiciones dice: "El proveedor que incluye dentro de su oferta la implementación de un chatbot que se integre a la herramienta de ITSM de manera nativa que manaje actualmente la entidad con el fin de brindar un servicio más personalizado y ágil, bajo las mejores prácticas de ITIL suministrando una (1) Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado.".	Se acepta la observación y se modificara el formato de Anexos técnico definitivo.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
En el documento anexos técnico Definitivo solicita integración con Whatsapp con el siguiente alcance: Paquete de interacciones mensuales que permitan la disminución de llamadas por medio de un Agente virtual con integración de WhatsApp o con la herramienta de la mesa de servicios. Por tal motivo no es claro el requerimiento vs lo que espera la entidad.	

7. OBSERVANTE: TALENTO SOLIDO S.A.S

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: respecto a la observacion realizada por OBSERVANTE: G&D PROYECTOS S.A.S., donde menciona "Buenas tardes, agradecemos a la entidad aclarar con respecto al puntaje tecnico, si todos estos items se deben certificar solo con carta de compromiso o hay que allegar algun soporte, es decir en caso de los profesionales ¿Hay que enviar hojas de vida? o solo con el compromiso de suministrarlos en caso de resultar adjudicado es suficiente, al igual que en el Curso y Voucher de ITIL, ¿Se debe entregar algun soporte con la propuesta o solo carta de compromiso ? y la misma duda surge con Soporte y actualización ARANDA, Agradecemos aclarar estos puntos." y la entidad resuelve. : **"Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda se debe presentar certificación de partner del fabricante."** no entendemos porque si el proyecto tuvo una etapa de planeacion de necesidades y conveniencias, en el momento de publicacion realiza este cambio sustancial y limita la participacion de los oferentes al proceso. atentando con los principios de SELECCION OBJETIVA, PLANEACION Y LIBRE CONCURRENCIA.	Se aclara al observante que la entidad siempre solicito que el fabricante sea el encargado de realizar el proceso de reinstalación y actualización de la herramienta de gestión de servicios aranda, no obstante, se tuvo en cuenta que los partner del fabricante también pueden realizar esta instalación toda vez que se han preparado para realizar este tipo de servicios. Por lo tanto, la respuesta final quedara de la siguiente forma: La entidad informa que la herramienta de gestión Aranda permite a la entidad tener centralizado todo el servicio de operación que el contratista de la mesa de servicios opera de forma directa en todo el tiempo de su contratación, haciendo seguimiento a las solicitudes de los usuarios, cumplimiento de ANS, evaluación a la prestación del servicio, control del licenciamiento de software de todas las estaciones de trabajo de la entidad, medición de niveles de uso de los programas y aplicaciones de la SDG, toma el control remoto de sus estaciones y demás capacidades que tiene la herramienta instalado con la Secretaría. Por consiguiente, la herramienta de gestión de servicios Aranda es de gran importancia para la entidad como también del buen uso y practica de la gestión del contratista y más aún cuando en este proceso se debe realizar actividades de reinstalación y actualización de nuevas funciones lo cual hace necesario que el contratista asignado cuente con el respaldo del fabricante para garantizar su funcionamiento y poder gestionar de forma efectiva cada uno de los procesamientos a realizar sin afectar la operación del servicio en la entidad. Adicionalmente en la página web del fabricante "Software de Gestión de Servicios TI - Aranda Software" se encuentra que en el mercado existen múltiples proveedores de servicio que cumplen con el requisito entre ellos están: ARUS, Axity, BAG, Carvajal Tecnología y Servicios, Colsof, Comware, Hachi,

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	Heimcore, Indra, KGV Servicios, Linalca Informatica, PCM, Pear Solutions, Selcomp, Solusat, Sonda, lo cual genera amplia pluralidad de oferentes que puedan presentar este tipo de certificaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad manifiesta que para garantizar la buena operación del contratista requiere la certificación del fabricante que acredite el criterio de soporte y actualización de la herramienta ARANDA para el cumplimiento de la operación, administración, instalación y gestión de los servicios adicionales que se presenten como están descritos en el criterio ponderables que como lo indican los documentos del proceso y el anexo técnico en su numeral 3.3. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO en su ítem número 1. El contratista deberá utilizar la herramienta de Gestión de Servicio de la entidad (Aranda), para registro, verificación, actualización de información y generación de reportes y se aclara que el vínculo del posible adjudicatario con el fabricante como partner no puede ser posterior a la fecha de cierre del presente proceso. No obstante, la entidad también permitirá el recibimiento de una carta por parte del fabricante el cual describa que el posible contratista le comprará los servicios de operación, administración o gestión de la herramienta de gestión Aranda para que directamente el fabricante realice todas las acciones de la herramienta Aranda en la Secretaría Distrital de Gobierno, esto con el fin de amplia la pluralidad de oferentes que se puedan presentar en el presente proceso.

8. OBSERVANTE: PATRICIA NEIRA

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Componente Analizado** Matriz de riesgos. **Análisis de Orden Jurídico** Se asignan al contratista riesgos ajenos a su voluntad. **Conclusión** Se solicita a la entidad modificar la asignación de riesgos.	De acuerdo a la audiencia realizada el día 24 de abril de 2023, la entidad se permite aclarar que acogió en dicha audiencia el riesgo 8-13 y se modificara mediante adenda.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA

13	Huelga o Paro por parte de los agentes del proveedor del servicio por fallas en la prestación por eventos externos	EJECUCIÓN	General	Externo	Incumplimiento de ANS	1	2	3	BAJO	CONTRATISTA	100	solicitar cambio de personal, dar aplicación a conminación o sanciones pactadas contractualmente	1	2	3	BAJO	0	Supervisor	Fecha de inicio del contrato	Fecha de terminación del contrato	Una vez se evidencie el riesgo	Una vez se evidencie el riesgo
14	Cambios en el marco regulatorio o normatividad aplicable al proyecto.	EJECUCIÓN	General	Externo	Normas que modifiquen la ejecución contractual	1	4	5	MEDIO	CONTRATISTA Y SDG	50	0	1	4	5	MEDIO	0	0	0	0	0	0

Análisis jurídico:

Tal y como se evidencia en los riesgos descritos, se le asigna al contratista los efectos desfavorables por la ocurrencia de riesgos de circunstancias de orden público, naturales y de pandemia, los cuales son eminentemente imprevisibles y ajenos a la voluntad del contratista, en la medida en que escapan a la capacidad de previsibilidad y al manejo y control de este. Esto es así, sí se tiene en cuenta que la prolongación en la ejecución de las obras puede ser ocasionada por factores externos y no imputables a la actuación del contratista, asimismo, la ocurrencia de hechos de tipo social y político, inflacionarios, entre otros, se manifiestan de manera imprevisible y por agentes externos o extraños a la relación contractual. Por lo tanto, se solicita la entidad la reasignación de estos, de manera tal que el contratista no asuma cargas que legal y jurisprudencialmente, no está en el deber jurídico de sopórtalas, más aún si le generan un desequilibrio económico del contrato.

En tal sentido, se solicita a la Entidad tener presente que, en la contratación pública, la identificación, valoración y asignación de los riesgos contractuales aplica única y exclusivamente para los eventos que se encuentren dentro de la órbita del deber de previsibilidad de las partes. Por lo tanto, quedan excluidos todos los eventos que escapen a la capacidad de la previsibilidad de los extremos contractuales e inclusive, los que, a pesar de ser previsibles, desbordan los límites de asunción de la parte a quien fueron asignados. En esos términos lo reiteró el Consejo de Estado recientemente, al afirmar que "*Tratándose de los riesgos contractuales, el carácter de imprevisibles cobija tanto los anormales que no fueron previstos en el contrato, como también los que habiéndolo sido, sus efectos desbordan los límites de la asunción de la parte contratante a quien dichos riesgos le fueron distribuidos.*"[1]

Aunado a lo anterior, hay que recordar que el documento CONPES 3714 de 2011, se definió como riesgos previsibles "*todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio financiero del mismo, siempre que sean identificables y cuantificables en condiciones normales.*"

En ese orden de ideas y de conformidad con lo reiterado por esta misma corporación, los riesgos imprevisibles quedan sujetos a la configuración de los supuestos de la teoría de la imprevisión:

> *"La teoría de la imprevisión "**regula los efectos de tres situaciones** que se pueden presentar al ejecutar un contrato: un suceso que se produce después de celebrado el contrato **cuya ocurrencia no era previsible** al momento de suscribirlo, una situación preexistente al contrato pero que se desconocía por las partes sin culpa de ninguna de ellas, y un suceso previsto, **cuyos efectos dañinos para el contrato resultan ser tan diferentes de los planeados**, que se vuelve irresistible. En general, estas tres situaciones se encuentran reglamentadas, principalmente, en los artículos 4° numeral 3° y 8°; 5° numeral 1°; 25 numeral 14; 27 y 28"*[2] (Negrilla y subrayado fuera de texto)

En efecto, para esta corporación, en tratándose de riesgos imprevisibles, no existen parámetros objetivos para que la entidad pública contratante pueda determinar o cuantificar con antelación a la suscripción del contrato, cuáles serán los efectos económicos negativos en el precio del contrato, que deba asumir el contratista, por ende, es imperativo y racional que su tratamiento deba darse durante la ejecución del contrato:

> *"En ese sentido, en el contexto del principio de equivalencia económica del artículo 27 de la Ley 80 de 1993, por tratarse de riesgos imprevisibles que escapan a los supuestos del deber contenido en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, no existen parámetros objetivos para que la entidad*

[1] Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Subsección A. Consejera ponente: MARTA NUBIA VELÁSQUEZ RICO. Bogotá D.C., diecinueve (19) de julio de dos mil dieciocho (2018). Radicación número: 05001-23-33-000-2013-01826-00(57576)
[2] Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, Radicación número: 25000-23-26-000-1997-04638-01(20683) del siete (7) de marzo de dos mil once (2011), C.P: Olga Melida Valle de De La Hoz

> *estatal contratante, en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, reconozca respecto de dichos riesgos, costos en los que haya de incurrir el contratista y que impacten ex ante el precio del contrato. De allí que resulte razonable respecto de estos riesgos que el impacto financiero que efectivamente acarree su realización se valore ya durante la ejecución del contrato y no antes."*[3]

Aunado a esto, dicha corporación también ha sido enfática en advertir que ***"Quién asume el riesgo o contingencia que se presente en ejercicio de la actividad contractual es quien se encuentra en la mejor capacidad para gestionarlo, controlarlo, administrarlo y mitigarlo y para determinar quien se encuentra en mejores condiciones para ello,*** *(…) debe tenerse en cuenta tanto la tipología del contrato a celebrar, como la información y los medios con los que cuentan cada una de las partes para mitigar los efectos de su ocurrencia y la capacidad de los contratistas para administrarlos y las garantías con las que cuentan para soportarlos, entre otras."*[4] (Negrilla y subrayado fuera de texto)

Del mismo modo, ha considerado que, por encima de todo anterior, se encuentra el derecho del contratista a exigir el restablecimiento de la ecuación financiera del contrato al punto de la no perdida, cuando este se altere por circunstancias ajenas a su voluntad, puesto que son circunstancias adversas que debe asumir el beneficiario y dueño de los bienes o servicios que ejecuta el contratista:

> *"Es conocido que los particulares se vinculan con el Estado con el fin de colaborar en la consecución de sus cometidos y en esa medida cumplen una función social circunscrita a un especial conjunto de obligaciones y derechos, irradiadas por la buena fe, la equidad y la solidaridad, que apuntan, entre otras a que la ejecución responda a lo convenido y que no se grave al particular, quien espera, además, una retribución justa y equitativa. De donde, de suyo, **deberán rechazarse las consideraciones dirigidas a someter al contratista a soportar las pérdidas que debe afrontar el contratante**, en cuanto dueño y beneficiario de la obra.*
>
> *Bajo esta lógica, es decir ante la importancia de satisfacer los fines estatales, sin pasar por alto los derechos del contratista, **surge la necesidad de preservar el equilibrio económico de la relación negocial**. Corolario de igualdad de cargas ante la ley, en las que, es importante señalar, la Ley 80 de 1993 compromete a las partes, en particular a la entidad, dada su competencia para corregir los desequilibrios.*
>
> *En este sentido, la Sala fundada en la normatividad que así lo dispone y en razones de equidad e igualdad ante las cargas públicas y buena fe contractual, ha sostenido que, si se presenta la ruptura del equilibrio económico, **el contratista** tiene derecho a exigir su restablecimiento, **en cuanto no le corresponde asumir las consecuencias adversas derivadas de circunstancias que no le son atribuibles y que la contratante, en***

[3] Ibidem
[4] Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Subsección C. Consejero ponente: JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA. Bogotá D.C., ocho (8) de febrero de dos mil diecisiete (2017). Radicación número: 25000-23-36-000-2013-01717-01(54614)

> ***cuanto dueña de la obra, interesada en su ejecución, beneficiaria y titular de los riesgos no previstos tiene que asumir."***[5] (Negrilla y subrayado fuera de texto)

Bajo ese entendido, debe afirmarse que todos los riesgos contractuales que por su naturaleza sean imprevisibles y cuya ocurrencia altere las condiciones económicas primogénitas del contrato, o que, siendo previsibles, sobrepasen los límites de asunción del contratista, traen consigo el obligatorio restablecimiento del equilibrio económico del contrato. Esto es así, sí además de lo anterior, se tiene en cuenta que uno de los fines de la contratación estatal es la efectividad de los derechos e intereses de los contratistas que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines[6], entre estos, el de solicitar a la administración que se restablezca el equilibrio de la ecuación económica del contrato a un punto de no pérdida por la ocurrencia de situaciones imprevistas que no sean imputables a los contratistas.

Como también, que toda asunción de riesgos en materia contractual pública debe partir de la observancia y garantía de las reglas legales y jurisprudenciales descritas en los párrafos anteriores, las cuales en términos generales se circunscriben a que la base o fundamento de los riesgos asignados es la previsibilidad, bajo la premisa de que los efectos adversos de estos riesgos no desborden la capacidad manejo, gestión y control de quien los asume.

Solicitud:

En virtud de lo anterior, se le solicita a la Entidad la reasignación de los riesgos descritos, de manera tal que el contratista no asuma cargas que legal y jurisprudencialmente no está en el deber

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
jurídico de soportar, en circunstancias ajenas a su voluntad y que escapan a su capacidad de manejo y control.	
OBSERVACIÓN 2: **Componente Analizado** Planillas de seguridad social **Análisis de Orden Jurídico** Se establece obligación de entregar documentos adicionales a la certificación expedida por el revisor fiscal y el representante legal de la compañía, desconociendo las prerrogativas de lay existentes en dicho sentido. **Conclusión** Se solicita a la entidad eliminar dicha obligación. **Disposición en comento:** Estudios Previos *"9.3 FORMA DE PAGO* ***Copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social**, para el periodo cobrado, en proporción al valor mensual del contrato, cuando se trate de personas naturales".* (Subraya y negrilla fuera de texto). Pliegos de condiciones definitivos: *"2.9. FORMA DE PAGO* ***Copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social**, para el periodo cobrado, en proporción al valor mensual del contrato, cuando se trate de personas naturales".* *".* (Subraya y negrilla fuera de texto). Minuta del contrato: *"CLÁUSULA SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO:* ***• Copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social,** para el periodo cobrado, en proporción al valor mensual del contrato, cuando se trate de personas naturales".* (Subraya y negrilla fuera de texto). **Análisis jurídico** Es innegable el deber legal de todo contratista del Estado de cumplir con los aportes de sus colaboradores al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, sin embargo, es importante que la Entidad tenga presente que la acreditación del cumplimiento de tales obligaciones, tratándose de persona jurídica, se realiza mediante la presentación de una certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal según corresponda, de conformidad con lo señalado en el artículo el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y como lo han reiterado algunos Ministerios y Entes de control. En efecto, el artículo referido dispone: *"**Artículo 50. control a la evasión de los recursos parafiscales. La celebración**, renovación o liquidación por parte de un particular, **de contratos de cualquier naturaleza con Entidades del sector público**, requerirá para el efecto, del cumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.* *(...)* ***Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados,** a los sistemas mencionados **mediante certificación expedida por el revisor fiscal**, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución (...)."* (Negrilla y subrayado fuera de texto) Lo anterior, ha sido respaldado y reiterado recientemente por algunos ministerios e inclusive por algunos entes de vigilancia y control. Así, por ejemplo, el Ministerio del Trabajo mediante concepto No. 08SE2016120300000000894 del 6 de septiembre de 2016, afirmó: *"En este sentido, la norma expresamente determina que cuando se trate de **contratación realizada con personas jurídicas,** se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados **mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este deba existir dentro de la compañía** conforme a los requerimientos de ley, o en su turno por el Representante legal.* *Sin embargo, se observa que no hace referencia a la **certificación por medio de la planilla cuando se trate de personas jurídicas.*** *Ahora bien, en el entender de esta oficina, la diferencia radica en que la certificación que se demuestra a través de la **Planilla Integrada de Seguridad Social** aplicaría en el caso de una **persona natural contratista del Estado."*** (Negrilla y subrayado fuera de texto) Recientemente, este ministerio reiteró la posición anterior mediante Concepto No. 08SE2018120300000027460 del 31 de julio de 2018, en el cual afirmó *"que tratándose de personas jurídicas que de acuerdo con la ley requieran de revisor fiscal, la verificación del pago de aportes parafiscales por parte de la entidad contratante deberá realizarse por conducto de la certificación expedida por el revisor fiscal de la empresa, por estricto cumplimiento de las normas referenciadas, que expresamente regularon el tema en tratándose de personas jurídicas obligadas a contar con revisor fiscal de acuerdo a la ley, por lo cual se entiende que en dicho caso, **no sería aplicable por parte de la entidad contratante la solicitud de las Planillas Integradas de Liquidación de Aportes**."* (Negrilla y subrayado fuera de texto) Incluso, la Auditoría General de la República en concepto de Radicado No. 20161100029161 del 8 de septiembre de 2016, también lo ha reiterado en los siguientes términos: *"Es claro este artículo - artículo 50 de la Ley 789 de 2002- en exigir certificación expedida o por el Revisor Fiscal o por el Representante Legal, **sin exigir ningún otro tipo de documento o requisito para demostrar el cumplimiento de esta obligación por parte del contratista***	La entidad se permite aclarar lo siguiente y no acoge la observación: Copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social, para el periodo cobrado, en proporción al valor mensual del contrato, cuando se trate de personas naturales

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
del Estado, La verificación por ende debe realizarla el funcionario con base en el certificado aportado por el contratista, si esa es la forma establecida por la ley para la verificación de este requisito. *"* (Negrilla y subrayado fuera de texto) De igual forma, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Concepto de Radicado No. 201611601791681 del 28 se septiembre de 2016, manifestó: *"Sobre el particular, debe precisarse que el inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, establece claramente que en el caso en el que la contratación estatal se realice con personas jurídicas* ***se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados se acreditará mediante certificación expedida por el revisor fiscal o por el representante legal****, según sea el caso,* ***sin que en dicha norma ni en ninguna otra, se establezca la posibilidad de requerir un documento diferente a la certificación antes mencionada.*** *(...)* *..., vale la pena reiterar que la norma es clara al establecer que, tratándose de personas jurídicas,* ***el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales de sus empleados, se acreditará mediante certificación expedida por el revisor fiscal o por el representante legal****, según el caso."* (Negrilla y subrayado fuera de texto) En el mismo sentido, este ministerio, por medio del Concepto No. 201831200612711 de fecha 30 de mayo de 2018, señaló que (...) virtud de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, *la persona jurídica deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales frente a los empleados que tenga a su cargo,* ***mediante certificación expedida por el revisor fiscal****, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley,* ***o por el representante legal*** (...)" (Negrilla y subrayado fuera de texto) Por su parte, la Unidad de Pensiones y Parafiscales mediante Concepto 112012 del 3 de octubre de 2017, también ha señalado *"que la verificación al contratista persona jurídica no tiene el alcance de exigir la acreditación del pago de los aportes de aquellas personas que este ha vinculado para ejecutar el contrato estatal, por lo que en caso que se presuma incumplimiento (...) se recomienda a la entidad pública denuncie estos hechos a esta Unidad, para que en uso de las facultades (...) adelante el proceso de determinación, cobro y sancionatorias contra el aportante (contratista) omiso o inexacto."* Asimismo, afirmó *"que la verificación la realizan las entidades públicas durante la presentación de la oferta (para personas jurídicas) y hasta la liquidación del contrato estatal (...), por lo cual es usual que se incluya dentro de los términos de referencia o pliegos de condiciones o el contrato que para cada pago se acredite el pago de la seguridad social, para el caso con la certificación (...)."* De la misma manera, recientemente esta misma unidad mediante Concepto 112012 del 24 de mayo de 2018, reiteró lo anterior, afirmando que: *"(...), para el efecto de la verificación que realiza la entidad pública en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002,* ***basta con la presentación del certificado emitido por el representante legal y/o revisor fiscal*** *(...) la entidad pública no tiene al alcance de verificar los aportes realizados por los trabajadores independientes que contrata el contratista para la ejecución de* *contrato, ni revisión de planillas de los empleados independientes como tampoco adelantar un proceso de fiscalización, por lo que en caso que aquella presuma omisión o inexactitud en el pago de los aportes al sistema (...) deberá denunciar los hechos ante esta Unidad para efectos de adelantar la gestión que corresponda a dicho contratista. (...) Por otra parte, no puede la entidad pública sujetar el pago del contrato a la presentación de la planilla de pagos pues la norma no contempla dicho requisito. En tal sentido el contratista-persona jurídica solo está obligado a entregar a la entidad pública como prueba del pago de sus aportes la certificación expedida por el representante legal y/o revisor fiscal."* (Negrilla subrayado fuera de texto) Por lo consiguiente, es forzoso concluir que cuando la contratación se haga con personas jurídicas particulares, las entidades públicas no pueden exigirles, para verificar el cumplimiento con los aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, la presentación de un documento diferente a la certificación del revisor fiscal o representante legal, pues de lo contrario desconocerían lo señalado en el artículo 50 Ley 789 de 2002. Al respecto, cabe mencionar el principio de celeridad, según el cual las autoridades administrativas deben adelantar todo trámite y procedimiento sin dilación alguna, por lo que resulta claro la improcedencia de requisitos adicionales a los establecidos en la ley para la aprobación de pagos, en este sentido los artículos 5 y 6 del Decreto 019 de 2012 establecen respectivamente: *"**Artículo Quinto** (...)* ***las autoridades administrativas y los particulares que cumplen funciones administrativas no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios****, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales. En tal virtud, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas (...)* ***Artículo Sexto:*** *Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos,* ***eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir****. (...)"* (Negrilla y subrayado fuera de texto) En concordancia con lo anterior y, ejerciendo el derecho consagrado en los artículos 3° y 70 de la Ley 962 de 2005, ante una exigencia que desconozca una disposición legal, el proponente seleccionado estaría legítimamente facultado para: *"ARTÍCULO 3o. (...)* ***A) abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. (...)"*** *(...)* ***ARTÍCULO 79. El incumplimiento en todo o en parte de las disposiciones previstas en la presente ley, será causal de mala conducta de conformidad con el Código Disciplinario Único."*** (Negrilla y subrayado fuera de texto) En Concepto No 202231401646611 de 23 de agosto de 2022 el Ministerio de Salud y Protección Social, reiteró lo siguiente: *Desprendiéndose de las precitadas normas que tanto para la celebración, renovación o liquidación, así como para la realización de cada pago derivado de contratos de cualquier naturaleza celebrados con Entidades del sector público, se requerirá del cumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar.* *Para efectos de lo anterior, los contratistas de las Entidades del sector público que tengan la calidad de personas jurídicas deben acreditar tanto el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral como de los parafiscales de sus trabajadores dependientes,* ***mediante certificación expedida por el revisor fiscal cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o en su defecto, por el representante legal****"*: (Negrilla y resaltado fuera de texto) Sumado a lo anterior, en el documento Complementario pliego de condiciones 3.4 CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES LEGALES - 3.4.1 PERSONAS JURÍDICAS correspondiente al presente proceso, indica lo siguiente: *(...)* ***La entidad no exigirá las planillas de pago. Bastará el certificado suscrito por el revisor fiscal, en los casos requeridos por la Ley, o por el representante legal que así lo acredite*** *(...)* (Negrilla y subrayado fuera de texto) En conclusión, la ley expresamente concibió la forma en que se debe acreditar el cumplimiento de la obligación mención, sobre el particular la Ley 789 de 2002 determinó que el pago a seguridad social por parte de las personas jurídicas se demuestra *"(...) mediante certificación expedida por el revisor fiscal,"* de allí que no sea posible la exigencia de otro documento diferente en la verificación del cumplimiento de dicho compromiso legal y contractual. Pues, ello atentaría además contra lo señalado en el artículo 84 de la Constitución Política, el cual dispone que *"Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio"* **Solicitud:** Con base en lo anterior, de manera respetuosa solicitamos a la Entidad precisar en los términos de condiciones y en los demás documentos del presente proceso que, para revisar el cumplimiento de las obligaciones legales con el sistema de seguridad social integral del personal contratado, solo se exigirá al contratista (persona jurídica) la presentación de una certificación suscrita por el revisor fiscal, contador o representante legal, según corresponda, que dé cuenta del cumplimiento con la afiliación y pago aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.	

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 3: **Componente Analizado** Indeterminación de obligaciones contractuales **Análisis de Orden Jurídico** Es improcedente establecer obligaciones contractuales ambiguas e indeterminadas. **Conclusión** Indeterminación de obligaciones contractuales **Disposición en comento:** Pliegos de condiciones: *"2.2. OBJETO:* *El contrato que se pretende celebrar tendrá por objeto: "Prestar los servicios técnicos y especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica para la operación* ***de los servicios informáticos y de TI que requiera la Secretaría Distrital de Gobierno****".* *(...)* ***2.20 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA*** ***2.21. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS*** ***2.22. OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO*** ***6. Las demás establecidas*** *en la normatividad vigente".* (Subraya y negrilla fuera de texto) Minuta del contrato: *3.4. ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS* *19.* ***Las demás que le sean asignadas a través del supervisor del contrato*** *previa validación del alcance y objeto del presente contrato.* *(...)* *3.6. ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES* *13.* ***Las demás que le sean asignadas a través del supervisor del contrato*** *previa validación del alcance y objeto del presente contrato.* *(...)* *3.7. ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD* *13.* ***Las demás que le sean asignadas a través del supervisor del contrato*** *previa validación del alcance y objeto del presente contrato.* **Análisis jurídico:** El cumplimento del objeto contractual implica la planeación y ejecución de los trabajos y actividades tanto de los contratistas como de los contratantes, de manera que con la celebración de un negocio jurídico nacen deberes y derechos para las partes, las cuales deben estar íntimamente relacionadas con su objeto contractual, de ahí que su determinación en el contrato debe ser clara, precisa y concreta y no admitir disposiciones indeterminadas e indefinidas que afecten el desarrollo de este, ya que una obligación imprecisa o indeterminada puede generar para el contratista gastos adicionales a los inicialmente pactados y planeados, lo que evidentemente genera un desequilibrio económico, y para el contratante, el riesgo de un posible incumplimiento, o por lo menos un cumplimiento no acorde con lo esperado. En el caso que nos ocupa, en la redacción de algunas de las obligaciones se emplean términos y expresiones imprecisas, indefinidas e indeterminadas; tales como: *sin limitarse a ellas; generalmente aceptadas; inherentes; necesarias; entre otras* y *demás que sean necesarios*, avizorándose con ello una posible inseguridad jurídica debido a que el proponente seleccionado no podrá establecer cuál es el alcance del negocio jurídico a ejecutar ni hacer una planeación adecuada de sus gastos, del personal requerido, de la infraestructura o de cualquier otra erogación que tenga que asumir para garantizar el cumplimiento de la totalidad de sus obligaciones contractuales, así como tampoco tendrá certeza de los documentos que debe aportar para acreditar el cumplimiento del contrato. Así pues, las cláusulas comprendidas en los documentos contractuales y pre contractuales que contienen obligaciones imprecisas o indeterminadas pueden generar para el contratista gastos adicionales a los inicialmente pactados y planeados, lo que causa de manera directa un desequilibrio económico del negocio jurídico y para el contratante la vulneración del principio de planeación, pues dicha situación revela el desconocimiento de las reales necesidades del proyecto en cuestión, y se antepone al lineamiento ya mencionado. En tal sentido, vale la pena citar lo que al respecto del principio de planeación ha afirmado la Corte Constitucional: *"El principio de planeación hace referencia al deber de la entidad contratante de realizar estudios previos adecuados (estudios de prefactibilidad, factibilidad, ingeniería, suelos, etc.), con el fin de precisar el objeto del contrato, las obligaciones mutuas de las partes, la distribución de los riesgos y el precio, estructurar debidamente su financiación y permitir a los interesados diseñar sus ofertas y buscar diferentes fuentes de recursos[7]"* [7] Corte Constitucional, Sentencia C-300 del veinticinco (25) de abril de dos mil doce (2012), M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.	La entidad aclara al observante que la estructuración y formulación del proceso tiene un objeto claro y preciso frente a la necesidad que posee la entidad para atender de manera efectiva a través de la mesa de servicios y sus especialistas, igualmente la entidad prevee horas adicionales para poder solventar los incidentes que se puedan presentar fuera del alcance que se le ha dado al objeto, por tal razón no es ambiguo y las obligaciones contractuales son coherentes con la necesidad. Por lo tanto, no se acepta su observación.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
Sobre al particular, es oportuno recordar lo señalado por el Consejo de Estado, sobre los efectos de la interpretación de las cláusulas oscuras confusas[5], así: *En la interpretación de la conducta humana, que en más de una ocasión resulta de mayor interés que la de la propia ley, **debe aceptarse que las cláusulas pobres o confusas, que en tales piezas contractuales aparezcan, deben interpretarse en contra de la administración**, que fue lo que en su momento tuvo todo el tiempo y el equipo de técnicos necesarios para hacer las cosas bien. El contratista, al fin y al cabo, llega a la contratación administrativa dominado por los poderes exorbitantes de la administración y haciéndole la venia a la filosofía que informa los contratos de adhesión. Al valorar la conducta de las partes, en el manejo del contrato, se impone indagar también si dadas las calidades que ellas detentan, habida consideración de su profesión u oficio, el error o desfase resulta excusable, pues a la negligencia por se no se le puede hacer producir dividendos de ninguna naturaleza"* [Subrayado y negrilla fuera de texto] También, respecto de lo señalado por esa misma Corporación sobre la violación del principio de transparencia cuando en el marco de los procesos de selección la entidad estatal suministra a los proponentes información incompleta, indefinida, confusa y desacertada[6]: *"Bajo este entendimiento, las partes del contrato deben observar el principio de transparencia, que implica la garantía de recibir información certera y, además, suministrar la que se tiene. En otros términos, la **información provista por las partes del contrato es un elemento esencial de las tratativas del negocio jurídico, de la suscripción del mismo y de la responsabilidad derivada de la eventual actitud omisiva, para hacer efectiva la sujeción a dicho postulado.*** *(...)* *Adicionalmente, hay que tener en cuenta que en la fase de planeación de la contratación –antes de la apertura de los procesos de selección- **el responsable principal de la calidad y veracidad de la información es la entidad estatal**, porque ella elabora, corrige, perfecciona y luego exhibe o publica, para lectura de los futuros oferentes, los datos de los cuales se servirán.* *En este horizonte, los documentos que elabora la entidad –bien con su personal o con personas contratadas para ese propósito- son: convocatorias o invitaciones públicas a participar, presupuesto de costos, estudios técnicos –suelos, hidráulicos, prediales, etc.-, análisis de oportunidad y conveniencia –que incluye un estudio especializado de riesgos-, diseños, planos, proyecto de pliego de condiciones y pliego definitivo de condiciones.* *Conforme a lo expresado, la armonía de la información que tiene cada documento -al interior de sí mismo-, y sobre todo en relación con los demás, **es una exigencia de calidad imputable a la entidad, de ahí que se haga responsable de sus defectos, por lo menos como regla general**."* [5] Consejo de Estado Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección tercera, Consejero Ponente: Julio Cesar Uribe Acosta, del mayo 30 de 1991, Expediecta 3577. [6] Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, Consejero Ponente Enrique Gil Botero, del 10 de septiembre de 2014, Expediente 27648 [Subrayado y negrilla fuera de texto] Resulta claro que, la indeterminación de obligaciones causa una afectación al principio de planeación debido a que el contratista no puede establecer cuál es el alcance real del negocio jurídico a ejecutar ni hacer una planeación adecuada de sus gastos, del personal requerido, de la infraestructura o de cualquier otra erogación que tenga que asumir para garantizar el cumplimiento de sus deberes contractuales, igualmente su estipulación resulta ineficaz de pleno derecho tan como lo establecen las normas precedentes. **Solicitud:** Con base en las consideraciones expuestas, de manera respetuosa se solicita a la entidad suprimir los términos indeterminados y ambiguos del objeto del contrato y de las obligaciones del contratista estipuladas en el proyecto de pliego de condiciones, minuta del contrato y demás documentos del proceso. Esto con el fin de prevenir cualquier circunstancia negativa que pueda afectar la ejecución adecuada del contrato y, además, para que el contratista tenga plena claridad de sus funciones y de medio idóneo para acreditar su cumplimiento.	
OBSERVACIÓN 4: **Componente Analizado** Causal de Rechazo. **Análisis de Orden Jurídico** Se establece como casual de rechazo de las ofertas, la presentación de un mismo profesional en varias propuestas. **Conclusión** Solicitar la eliminación de tal exigencia. 4. **Causal de Rechazo:** **Disposición en comento:** Pliegos de condiciones: *"**8.3. CAUSALES DE RECHAZO.*** *(...)* *3. La presentación de varias propuestas por parte del mismo proponente por sí o por interpuesta persona o la participación de una misma persona en más de una propuesta.".* [Subrayado y negrilla fuera de texto] **Solicitud:**	No se acepta la observación toda vez que la entidad está manifestando en pliego de condiciones causales de rechazo numeral 8.3 ítems 3) La presentación de varias propuestas por parte del mismo proponente por sí o por interpuesta persona o la participación de una misma persona en más de una propuesta- Donde en ningún momento se está manifestando sobre los profesionales.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
Se solicita a la Entidad la eliminación de la causal de rechazo de las propuestas el hecho de presentar un mismo profesional en diferentes ofertas. En primer lugar, porque en últimas la ocurrencia de tal circunstancia quedaría supeditada a la buena o mala fe de los profesionales que aspiren a los cargos previstos para la ejecución del contrato, ya que estos a pesar de suscribir el acta de compromiso y de asegurar a determinado proponente su abstención de hacer parte del equipo humano de otros proponentes, de todos modos pueden optar por participar en diferentes propuestas sin que esto pueda conocerse o evidenciarse hasta tanto no se presenten todas las propuestas. En segundo lugar, debido a que una exigencia en ese talante desconoce el derecho al trabajo de los profesionales que aspiran a desempeñar los cargos que requiere la ejecución del contrato, como un derecho y un deber social de orden fundamental al que está llamado a garantizar el Estado, conforme lo ha advertido la Corte Constitucional, en los siguientes términos: *"La jurisprudencia constitucional ha considerado que la naturaleza jurídica del trabajo cuenta con una triple dimensión. En palabras de la Corporación la "lectura del preámbulo y del artículo 1º superior muestra que el trabajo es valor fundante del Estado Social de Derecho, porque es concebido como una directriz que debe orientar tanto las políticas públicas de pleno empleo como las medidas legislativas para impulsar las condiciones dignas y justas en el ejercicio de la profesión u oficio. En segundo lugar, el trabajo es un principio rector del ordenamiento jurídico que informa la estructura Social de nuestro Estado y que, al mismo tiempo, limita la libertad de configuración normativa del legislador porque impone un conjunto de reglas mínimas laborales que deben ser respetadas por la ley en todas las circunstancias (artículo 53 superior). Y, en tercer lugar, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Carta, el trabajo es un derecho y un deber social que goza, de una parte, de un núcleo de protección subjetiva e inmediata que le otorga carácter de fundamental y, de otra, de contenidos de desarrollo progresivo como derecho económico y social."[10]* (Subrayado fuera de texto) Del mismo modo, ha señalado el Consejo de Estado que la autonomía de las entidades públicas en la confección de los pliegos de condiciones se encuentra limitada por reglas y principios de orden constitucional y legal que orientan la contratación estatal, entre estos el principio de selección objetiva: *"La entidad estatal contratante, dada su condición de directora del procedimiento de selección contractual, ostenta cierta autonomía en la confección del pliego de condiciones, propósito para el cual tienen facultad para incorporar los requisitos que deben reunir los oferentes.* [10] Sentencia C-593/14. *De igual forma, esta Corporación ha sido categórica al considerar que dicha autonomía en modo alguno es absoluta, en tanto en su ejercicio no podrán desconocerse las reglas y principios de estirpe constitucional y legal que orientan la contratación estatal".[11]* De igual forma, esta Corporación ha advertido que la *"amplitud de su facultad no puede extenderse a la fijación de requisitos inanes, superfluos, caprichosos o arbitrarios que en nada contribuyan a la selección objetiva del futuro colaborador de la Administración y, por el contrario, obstaculicen o impidan la materialización del referido principio".[12]* Por consiguiente, el considerar la presentación de un mismo profesional en varias propuestas como una casual de rechazo de las mismas, es desconocer las reglas de orden legal y jurisprudencial acabadas de exponer, en la medida en que tal prohibición no se encuentra expresamente contenida en las normas que regulan la contratación pública, como tampoco, constituye una circunstancia que de permitirse no permita la comparación objetiva de las propuestas, pero si vulnera el derecho al fundamental al trabajo del personal que aspira a desempeñar los cargos para la ejecución del contrato que se busca adjudicar. [11] Sentencia Consejo de Estado. Sección Tercera. Septiembre 2013. C.P. Mauricio Fajardo Gómez. Exp. 30571. Reiterada por la sentencia del Consejo de Estado. Sección Tercera. Junio 2014. C.P. Hernán Andrade Rincón. Exp. 33319. [12] Ibidem	

9. OBSERVANTE: INDRA COL (Parte 1)

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Documento** Proyecto de Pliego de Condiciones **Numeral del Documento** 2.12 **Titulo del Numeral:** Multas **Pagina del Texto de Referencia** 1 **Texto referencia del documento** De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en caso de mora y/o incumplimiento total o parcial de alguna(s) de las	La observación fue aclarada en el pliego definitivo y minuta contractual: **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA** - **MULTAS:** De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en caso de mora y/o incumplimiento total o parcial de alguna(s) de las obligaciones derivadas del objeto del presente contrato, el **CONTRATISTA** pagará a **LA SECRETARÍA** multas diarias y sucesivas del cero punto cinco porciento (0,5%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor. **PARÁGRAFO ÚNICO:** El valor de las multas ingresará a la Tesorería Distrital. **El CONTRATISTA** autoriza con la firma del presente contrato a **LA SECRETARÍA**

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
obligaciones derivadas del objeto del presente contrato, el CONTRATISTA pagará a LA SECRETARÍA multas diarias y sucesivas del uno por ciento (1%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor. **Aclaración solicitada** Respetuosamente nos permitimos indicar a la Entidad, que aún cuando en las respuestas a las observaciones del pre pliego se aceptó modificar la cláusula de multas en el siguiente sentido "el CONTRATISTA pagará a LA SECRETARÍA multas diarias y sucesivas del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor." Lo cierto es que en los pliegos definitivos, no se vio reflejado dicho cambio, por lo que amablemente solicitamos se modifique el pliego y la cláusula DÉCIMA PRIMERA - MULTAS de la minuta del contrato de conformidad con la respuesta favorable de la entidad.	para que dicho valor sea descontado directamente del saldo a su favor. De no existir saldo a favor del **CONTRATISTA**, se cobrará por la jurisdicción competente.
OBSERVACIÓN 2: **Documento** Proyecto de Pliego de Condiciones **Numeral del Documento** 5.4 **Titulo del Numeral:** Sociedad subordinadas o controladas **Pagina del Texto de Referencia** 2 **Texto referencia del documento** De conformidad con el artículo 260 del Código de Comercio "una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria", así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz **Aclaración solicitada** Agradecemos a la entidad tener en cuenta que la acreditación de la experiencia del proponente subyace como un elemento objetivo de selección que le permite a la entidad contratante calificar la propuesta, junto con otros factores, y ponderarla no sólo frente a las restantes ofertas sino frente al requerimiento	No se acepta la observación y de acuerdo a la guía de asuntos Corporativos CC "La experiencia de las personas jurídicas es de carácter personal y en principio es intransferible. Por lo tanto, no es posible trasladar la experiencia de un proponente a otro en eventos de escisión o liquidación de una persona jurídica, ni que la experiencia sea enajenada por una persona jurídica en favor de otra persona jurídica o natural. Por otra parte, las nuevas sociedades pueden acreditar ante el RUP la experiencia de sus socios, sean personas naturales o jurídicas, desde su constitución y por un plazo máximo de tres años. Por regla general, el proponente solo puede acreditar la experiencia que ha obtenido y no la experiencia de su matriz, subsidiarias o integrantes del mismo grupo empresarial. Cuando de acuerdo con el estudio de sector es necesario que el proponente acredite la experiencia de su matriz como en los casos de contratos de franquicia, la Entidad Estatal debe justificar dicha circunstancia en los estudios y documentos previos e indicar en el pliego de condiciones la forma de acreditar la experiencia que no aparece en el RUP (estipula. Artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015. Inciso tercero del numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007.)

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
diseñado por la administración en aras de satisfacer el servicio o interés público. Asimismo, la experiencia como requisito de habilitación y de selección de la propuesta, a su vez, confluye como un criterio de garantía de ejecución del objeto contractual, en razón a lo cual éste representa un elemento esencial dentro del proceso de selección, cuya ausencia, necesariamente, afectará la calificación del participante y, por ende, la adjudicación del contrato. Por esta razón solicitamos a la Entidad reconsiderar su respuesta, ya que con el fin de ampliar el número de oferentes a participar en el proceso de la referencia, permitir en los pliegos la acreditación de la experiencia a través de la figura de INVACIÓN DE MÉRITOS, es decir, aportar la experiencia requerida en el proceso de la referencia, a través de una empresa filial(es) y/o subordinada, de acuerdo con el Artículo 260 del código de comercio modificado por el artículo 26 de la ley 222 de 1995, en el cual se establece: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o control ante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria." Por lo anterior, es claro que una matriz y sus subordinadas, a pesar de ser personas jurídicas independientes, las segundas dependen de las primeras, y se puede afirmar que la experiencia de una NO es diferente a la de la otra, y es viable acreditar la misma con los proyectos o contratos ejecutados por la matriz, así como con las certificaciones que se exijan.	

10. OBSERVANTE: INDRA COL (Parte 2)

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Documento** Proyecto de Pliego de Condiciones **Numeral del Documento** 2.12 **Titulo del Numeral** Multas **Pagina del Texto de Referencia** 1 **Texto referencia del documento** De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en caso de mora y/o incumplimiento total o parcial de alguna(s) de las	La observación fue aclarada en el pliego definitivo y se realizara la modificación así: **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA** - **MULTAS:** De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en caso de mora y/o incumplimiento total o parcial de alguna(s) de las obligaciones derivadas del objeto del presente contrato, el **CONTRATISTA** pagará a **LA SECRETARÍA** multas diarias y sucesivas del cero punto cinco porciento (0,5%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor. **PARÁGRAFO ÚNICO:** El valor de las multas ingresará a la Tesorería Distrital. **El CONTRATISTA** autoriza con la firma del presente contrato a **LA SECRETARÍA** para que dicho valor sea descontado directamente del

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
obligaciones derivadas del objeto del presente contrato, el CONTRATISTA pagará a LA SECRETARÍA multas diarias y sucesivas del uno por ciento (1%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor. **Aclaración solicitada** Respetuosamente nos permitimos indicar a la Entidad, que aún cuando en las respuestas a las observaciones del pre pliego se aceptó modificar la cláusula de multas en el siguiente sentido *"el CONTRATISTA pagará a LA SECRETARÍA multas diarias y sucesivas del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) de dicho valor."* Lo cierto es que en los pliegos definitivos, no se vio reflejado dicho cambio, por lo que amablemente solicitamos se modifique el pliego y la cláusula DÉCIMA PRIMERA - MULTAS de la minuta del contrato deconformidad con la respuesta favorable de la entidad.	saldo a su favor. De no existir saldo a favor del **CONTRATISTA**, se cobrará por la jurisdicción competente.
OBSERVACIÓN 2: **Documento** Proyecto de Pliego de Condiciones **Numeral del Documento** 5.4 **Titulo del Numeral:** Sociedad subordinadas o controladas **Pagina del Texto de Referencia** 2 **Texto referencia del documento** De conformidad con el artículo 260 del Código de Comercio "una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria", así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz **Aclaración solicitada** Agradecemos a la entidad tener en cuenta que la acreditación de la experiencia del proponente subyace como un elemento objetivo de selección que le permite a la entidad contratante calificar la propuesta, junto con otros factores, y ponderarla no sólo frente a las restantes ofertas sino frente al requerimiento	No se acepta la observación y de acuerdo a la guía de asuntos Corporativos CC "La experiencia de las personas jurídicas es de carácter personal y en principio es intransferible. Por lo tanto, no es posible trasladar la experiencia de un proponente a otro en eventos de escisión o liquidación de una persona jurídica, ni que la experiencia sea enajenada por una persona jurídica en favor de otra persona jurídica o natural. Por otra parte, las nuevas sociedades pueden acreditar ante el RUP la experiencia de sus socios, sean personas naturales o jurídicas, desde su constitución y por un plazo máximo de tres años. Por regla general, el proponente solo puede acreditar la experiencia que ha obtenido y no la experiencia de su matriz, subsidiarias o integrantes del mismo grupo empresarial. Cuando de acuerdo con el estudio de sector es necesario que el proponente acredite la experiencia de su matriz como en los casos de contratos de franquicia, la Entidad Estatal debe justificar dicha circunstancia en los estudios y documentos previos e indicar en el pliego de condiciones la forma de acreditar la experiencia que no aparece en el RUP (estipula. Artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015. Inciso tercero del numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007.)

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
diseñado por la administración en aras de satisfacer el servicio o interés público. Asimismo, la experiencia como requisito de habilitación y de selección de la propuesta, a su vez, confluye como un criterio de garantía de ejecución del objeto contractual, en razón a lo cual éste representa un elemento esencial dentro del proceso de selección, cuya ausencia, necesariamente, afectará la calificación del participante y, por ende, la adjudicación del contrato. Por esta razón solicitamos a la Entidad reconsiderar su respuesta, ya que con el fin de ampliar el número de oferentes a participar en el proceso de la referencia, permitir en los pliegos la acreditación de la experiencia a través de la figura de INVACIÓN DE MÉRITOS, es decir, aportar la experiencia requerida en el proceso de la referencia, a través de una empresa filial(es) y/o subordinada, de acuerdo con el Artículo 260 del código de comercio modificado por el artículo 26 de la ley 222 de 1995, en el cual se establece: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o control ante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria." Por lo anterior, es claro que una matriz y sus subordinadas, a pesar de ser personas jurídicas independientes, las segundas dependen de las primeras, y se puede afirmar que la experiencia de una NO es diferente a la de la otra, y es viable acreditar la misma con los proyectos o contratos ejecutados por la matriz, así como con las certificaciones que se exijan.	
OBSERVACIÓN 2: **Documento** Formato propuesta económica Mesa 2023.xlsx **Numeral del Documento** Hoja Excel: Cotización servicio **Titulo del Numeral:** BOLSA DE HORAS ESPECIALISTA **Pagina del Texto de Referencia** Hora de especialista **Texto referencia del documento** Cuando se refiere a Especialista, se refiere al que área de conocmiento particular? Previamente se nombran: Esp. de Redes, Seguridad, Servidores, Centro de Datos y Office 365. La pregunta es debido a que cada especialista tiene una tasa salarial diferente. O la entidad requiere un Especialiasta en otra disciplina? por favor indicar cual. **Aclaración solicitada**	No se acepta la observación la entidad ha realizado un análisis de mercado que cumple con la expectativa de los especialistas a contratar, es potestad del proponente determinar esos roles al interior de su entidad. La entidad solo determinara el cumplimiento de la experiencia acreditada mas no de su jerarquía.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
La entidad en las respuestas de la etapa anterior nos indica en su respuesta: **"La entidad se permite aclarar que las áreas solicitadas son las principales especialidades requeridos para el servicio de ingeniero especialista, no obstante, se puede incluir nuevos requerimientos como por ejemplo de Oracle, Aranda, Nutanix, Fortinet, SAP, JAVA, entre otras, para subsanar eventualidades de otros requerimientos relacionados con el objeto del contrato y la entidad puede requerir de horas de especialista para su solución."** Se solicita respetuosamente a la entidad, que contemple o permita como mínimo poder proporcionar este numeral con escala de experiencia o expertise en Junior- SemiSenior y Senior, ya que dependiendo de a disciplina o área de conocimiento, los salarios cambian de una manera relevante y podría generar afectación económica, para las partes.	

11. OBSERVANTE: CONSULTING DATA SYSTEM CDS S.A.S.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda: Se debe presentar certificación de Partner del fabricante. Solicito eliminar esta condición, dado que limita ampliamente la presentación de Oferentes y el tener o No esta certificación no afecta la adecuada ejecución del contrato.	La entidad informa que la herramienta de gestión Aranda permite a la entidad tener centralizado todo el servicio de operación que el contratista de la mesa de servicios opera de forma directa en todo el tiempo de su contratación, haciendo seguimiento a las solicitudes de los usuarios, cumplimiento de ANS, evaluación a la prestación del servicio, control del licenciamiento de software de todas las estaciones de trabajo de la entidad, medición de niveles de uso de los programas y aplicaciones de la SDG, toma el control remoto de sus estaciones y demás capacidades que tiene la herramienta instalado con la Secretaría. Por consiguiente, la herramienta de gestión de servicios Aranda es de gran importancia para la entidad como también del buen uso y practica de la gestión del contratista y más aún cuando en este proceso se debe realizar actividades de reinstalación y actualización de nuevas funciones lo cual hace necesario que el contratista asignado cuente con el respaldo del fabricante para garantizar su funcionamiento y poder gestionar de forma efectiva cada uno de los procesamientos a realizar sin afectar la operación del servicio en la entidad. Adicionalmente en la página web del fabricante "Software de Gestión de Servicios TI - Aranda Software" se encuentra que en el mercado existen múltiples proveedores de servicio que cumplen con el requisito entre ellos están: ARUS, Axity, BAG, Carvajal Tecnología y Servicios, Colsof, Comware, Hachi,

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	Heimcore, Indra, KGV Servicios, Linalca Informatica, PCM, Pear Solutions, Selcomp, Solusat, Sonda, lo cual genera amplia pluralidad de oferentes que puedan presentar este tipo de certificaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad manifiesta que para garantizar la buena operación del contratista requiere la certificación del fabricante que acredite el criterio de soporte y actualización de la herramienta ARANDA para el cumplimiento de la operación, administración, instalación y gestión de los servicios adicionales que se presenten como están descritos en el criterio ponderables que como lo indican los documentos del proceso y el anexo técnico en su numeral 3.3. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO en su ítem número 1. El contratista deberá utilizar la herramienta de Gestión de Servicio de la entidad (Aranda), para registro, verificación, actualización de información y generación de reportes y se aclara que el vínculo del posible adjudicatario con el fabricante como partner no puede ser posterior a la fecha de cierre del presente proceso. No obstante, la entidad también permitirá el recibimiento de una carta por parte del fabricante el cual describa que el posible contratista le comprará los servicios de operación, administración o gestión de la herramienta de gestión Aranda para que directamente el fabricante realice todas las acciones de la herramienta Aranda en la Secretaría Distrital de Gobierno, esto con el fin de amplia la pluralidad de oferentes que se puedan presentar en el presente proceso.
OBSERVACIÓN 2: Al revisar el estudio de mercado y especialmente algunos valores tomados del Acuerdo marco CCE-183-AMP-2020, suscrito el año 2.020 y de las cotizaciones aportadas en la solicitud de información, se puede observar que hay valores para los agentes y parte del personal muy por debajo de los costos actuales y del salario mínimo para el año 2.023, que está en $1.160.000 pesos. Por lo tanto, solicitamos revisar los estudios previos y verificar algunos valores que está considerando la entidad por debajo del salario mínimo vigente y que podrían ocasionar un desequilibrio económico del contrato.	La entidad se permite aclarar que para el presente proceso se realizó el análisis de Colombia Compra Eficiente pero no cumple con lo requerido por la entidad y se realizó el estudio de mercado a través de la plataforma Secop II estableciendo unos parámetros para el correspondiente análisis de la necesidad teniendo en cuenta los costos actuales del mercado. La entidad está sugiriendo una base mínima de salarios para cada uno de los perfiles requeridos como se puede validar y confirmar en el documento "Anexo técnico Mesa Servicios 2023 definitivo", Numeral "2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO". Aunado en lo anterior la entidad se permita informar que No Acepta la observación y no se considera desequilibrio económico teniendo en cuenta que los estudios de mercado se realizaron con valores actualizados al año

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
	2023 como se evidencia en el documento "1 -Estudio previo definitivo mesa de servicios final-1-1"
OBSERVACIÓN 3: Para la forma de pago establecida, solicitamos revisar la misma y modificar los valores correspondientes a la adquisición y/o renovación de licencias al fabricante, dado que estas se deben pagar de contado y por lo tanto, su costo se debe facturar tan pronto se entreguen instaladas y funcionando las licencias y no dividir su valor en 12 meses, como se hace para la bolsa de repuestos o servicios prestados.	La entidad se permite aclarar que dentro del alcance del presente proceso se tienen diferentes variables y condiciones que cada uno de los oferentes debe contemplar para el dimensionamiento de su oferta. El presente proceso esta dimensionado a 12 meses motivo por el cual la entidad no pagara valores adelantados para ninguno de los ítems que hacen parte integral del proceso y las condiciones de pago están dadas en el documento "PLIEGOS DE CONDICIONES DEFINITIVO" numeral 2.9. Aunado en lo anterior la entidad se permite informar que No se Acepta la observación y cada oferente debe contemplar dentro de su elaboración de oferta cada una de las condiciones requeridas en el proceso.
OBSERVACIÓN 4: En cuanto a la experiencia, la Secretaría requiere contratos celebrados y ejecutados los últimos cinco (5) años, sin embargo, de acuerdo con la normatividad vigente y los conceptos de Colombia Compra Eficiente, la experiencia NO SE AGOTA con el tiempo, por el contrario, la misma se incrementa y fortalece. Dado lo anterior, no se debe limitar la experiencia a los cinco últimos años. Solicitamos que se acepte experiencia de los últimos 10 años.	La entidad se permite aclarar que de acuerdo con las observaciones recibidas la experiencia para el presente proceso fue ajusta a siete (7) años. Remitirse a documento "PLIEGOS DE CONDICIONES DEFINITIVO", en la información correspondiente a "ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA". Dado lo anterior No se Acepta la observación presentada por el oferente.

12. OBSERVANTE: PEAR SOLUTIONS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: En el Anexo No. 4 Formulario Servicios adicionales punto 1.5 Agente virtual con integración de WhatsApp requiere que se realice el siguiente ofrecimiento: **Criterio adicional** / **Numero de Interacciones** / **Marque con una X un único ofrecimiento** Paquete de interacciones mensuales que permitan la disminución de llamadas por medio de un Agente virtual con integración de WhatsApp o con la herramienta de la mesa de servicios: 15.000 / 30.000 / 50.000 Pero en el pliego de condiciones definitivo en la Hoja 64 Ítem 1.3 se debe ofrecer el siguiente adicional	Se acepta la observación y se realizara la modificación en formato anexos técnico definitivo.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
<table><tr><th>Criterio adicional</th><th>Puntaje asignado</th></tr><tr><td>El proveedor que incluye dentro de su oferta la implementación de un chatbot que se integre a la herramienta de ITSM de manera nativa que manaje actualmente la entidad con el fin de brindar un servicio más personalizado y ágil, bajo las mejores prácticas de ITIL suministrando una (1) Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado.</td><td>50</td></tr></table> PREGUNTA: Se le solicita amablemente a la entidad corregir el Anexo No. 4 con el ofrecimiento respectivo sea acorde al del pliego de condiciones.	
OBSERVACIÓN 2: Se le solicita amablemente a la entidad que se corrija los formatos definitivos de orden jurídico y Técnico ya que no corresponden con los solicitados en el pliego definitivo, aclarar cuales se tendrán en cuenta y que no sean objeto de descalificación.	Se acepta la observación parcialmente y se modificara el cambio en formato anexos técnico definitivo y no en los formatos de orden jurídico

13. OBSERVANTE: PEAR SOLUTIONS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Documento** PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES **Titulo** Condiciones de Experiencia. **Detalle** Las personas jurídicas, naturales, consorcios o uniones temporales interesadas en participar en el presente proceso de selección, deberán acreditar experiencia en la ejecución en máximo cinco (05) contratos registrados en el RUP, cuya sumatoria expresada en SMMLV sea igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial, celebrados, ejecutados y terminados dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, a través de los cuales se cumpla con los siguientes requisitos: Las certificaciones de experiencia aportada deberán indicar las siguientes actividades: A. Servicios de soporte a usuarios a través del servicio de mesa de ayuda con mantenimiento preventivo y correctivo. B. Suministro en modalidad de servicio de infraestructura tecnológica o suministro de repuestos.	Se aclara al observante que cada certificación aportada debe tener las tres actividades que se encuentran en el pliego de condiciones - Acreditación de la experiencia item.4.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
C. Servicios técnicos especializados de administración, operación, soporte y mantenimientos de infraestructura tecnológica. **Observación** Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si es correcto el siguiente entendimiento respecto a la experiencia solicitada, las actividades relacionadas en las condiciones de experiencia deben ser acreditadas en maximo 5 certificaciones, es decir que no se requiere que cada certificación acredite las 3 actividades requeridas.	
OBSERVACIÓN 2: **Documento** ANEXO TECNICO MESA DE SERVICIO **Titulo** EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO **Detalle** documentación relacionada en el presente numeral, para el equipo mínimo como para los servicios especializados, **Observación** Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si es correcto el siguiente entendimiento respecto a la experiencia solicitada, la documentacion relacionada para el equipo inimo como para los servicios especializados tales como: * Formato de Hoja de Vida - Certificaciones y/o diplomas de estudios - Documento de Identidad • Tarjeta Profesional - Certificaciones laborales. Deben ser entregadas una vez adjudicado el proceso antes del inicio de la ejecución del contrato y no con la oferta.	La entidad se permite confirmar que las hojas de vida del personal con sus respectivos soportes se deben entregar y validar antes de dar inicio a la ejecución del contrato, como se indica en el documento Anexo técnico numeral 2 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO. Los documentos antes mencionados deberán entregarse por parte del proponente que resulte adjudicatario, antes de iniciar la ejecución contractual y deberán ser constatados por el supervisor.
OBSERVACIÓN 3: **Documento** PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES **Titulo** REQUISITOS DE EVALUACION Y PONDERACIÓN **Detalle** Mayor número de agentes al mínimo solicitado (200 puntos) **Observación** Solicitamos a la entidad confirmar si la hoja de vida para los agentes adicionales debe ser entregada en la ejecución del contrato y no con la oferta.	La entidad se permite confirmar que las hojas de vida del personal con sus respectivos soportes se deben entregar y validar antes de dar inicio a la ejecución del contrato, como se indica en el documento Anexo técnico numeral 2 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO. Los documentos antes mencionados deberán entregarse por parte del proponente que resulte adjudicatario, antes de iniciar la ejecución contractual y deberán ser constatados por el supervisor.

14. OBSERVANTE: COINSA S.A.S.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Numeral 3.1. CANALES DE ATENCIÓN. "…cuenta con los siguientes medios o canales de atención a los usuarios finales: a. Vía telefónica: La extensión de la Mesa de Servicios a través del contact center disponible…" En este numeral se entiende que la entidad cuenta con el servicio de contact center, sin embargo, en el numeral 4. Se expresa: "El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la solución para el Contac center requerida por la Secretaría Distrital de Gobierno". Entendemos que la solución debe ser provista por el contratista, solicitamos aclarar si la línea telefónica va a ser provista por la entidad.	Se aclara al observante que la línea telefónica es suministrada por la entidad.
OBSERVACIÓN 2: Numeral 3.4. ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS. 2.1. "17. Realizar el seguimiento detallado y control de calidad de las solicitudes realizadas a través de la herramienta de Gestión de Servicios y entregar un informe semanal, igualmente debe realizar seguimiento a los cierres de los casos realizados por la mesa de servicio… Solicitamos aclarar si el informe aplica para una muestra de casos o para todas las solicitudes; así mismo, de ser posible, requerimos conocer el volumen actual de casos registrados para el ejericio. 2.2. 18. Asegurar el servicio de transporte y en general la logística de traslados de elementos y equipos que se requieran en la operación de la mesa de servicios a las diferentes sedes de la entidad. Nota. El máximo de traslados al mes es de 10. Solicitamos aclarar la ubicación de las sedes y si ese traslado de elementos por su tamaño, podrá requerir de un transporte especial.	2.1. Se aclara al observante que es una muestra de los casos. la cantidad de registros de tickets en la herramienta de gestión de servicios durante el año 2022 a través los diferentes canales de atención. **Canal de atención** / **Cantidad de casos** Web: 75.506 Telefónico: 2.113 Presencial: 1.961 mail: 759 Chat: 871 **Total: 81.210** 2.2. Los traslados se realizan entre la sede central y las diferentes sedes ubicadas en las alcaldías locales de cada localidad de la ciudad de Bogotá. La información se entregará al oferente adjudicado.
OBSERVACIÓN 3: Numeral 3.5. ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SERVICIOS. 3.1. 16. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación que el supervisor solicite a fin de mantener en permanente actualización a los técnicos asignados por el CONTRATISTA, en el avance tecnológico y el uso de hardware y software propios del desarrollo del contrato. ¿ De qué manera se organizarán estas jornadas para no impactar los niveles de servicio? ¿Serán en el horario hábil de los agentes?	Se aclara al observante que estas capacitaciones se solicitaran de acuerdo a la necesidad de la entidad y se realizaran en dos jornadas para no impactar el servicio, las capacitaciones se realizaran en horario hábil.
OBSERVACIÓN 4:	4.1. La entidad no ha considerado otros roles para el desarrollo de estas actividades teniendo en cuenta que

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
Numeral 3.7. ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD. 4.1. Por las actividades descritas y las herramientas a administrar, solicitamos aclarar a la entidad, si el tipo de actividades que espera son las que se realizarían regularmente desde un SOC. Dichas actividades no podrán ser cubiertas solamente por el especialista en seguridad pensando en la capacidad. ¿Ha considerado la entidad la inclusión de otros roles, con experiencia en este tipo de actividades? 4.2. Dentro del alcance, se exige: "7. Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SGD" Estas actividades sólo podrán ser realizadas por profesionales expertos certificados y vemos que el rol del especialista solicita certificación NSE4 o superior, pero dicha certificación no cubre las actividades descritas. Solicitamos a la entidad exija al menos nivel NSE6 y NSE7 de Fortinet para el experto en seguridad. 4.3. Solicitamos que los servicios de monitoreo puedan prestarse de manera remota, siempre que se garanticen las condiciones para ello, esto en el caso de las compañías que cuentan con su propio SOC y estarían en capacidad de brindar a la SDG el servicio 24x7 desde sus instalaciones. 4.4. Solicitamos a la entidad considerar la solicitud de certificación de canal del fabricante Fortinet, puesto que estamos hablando de la administración de toda la plataforma de seguridad de la entidad, la cual no tiene una importancia menor.	estas siempre han sido desarrolladas a satisfacción por los especialistas de seguridad en las vigencias anteriores. 4.2. Se aclara al observante que dentro del perfil solicitado se admiten certificaciones NSE4 o superiores. Para este tipo de actividades el especialista contara con el apoyo de la firma proveedora del licenciamiento y soporte de los equipos de seguridad. 4.3. Se aclara al observante que las actividades de monitoreo de las alertas gestionadas por el fortiAnalyzer deben realizarse constantemente (3 veces al dia) mas no permanente, actividad que puede realizar el especialista de seguridad sin afectar sus labores diarias. 4.4. Se aclara a la entidad que este ítem no corresponde al perfil de especialista de seguridad que está enmarcado a ser un administrador de la plataforma. Igualmente, la entidad no generara cambios que vayan contra la pluralidad para este proceso.
OBSERVACIÓN 5: Numeral 3.10. BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS. Solicitamos aclarar cuáles son los roles que atenderán esta bolsa o si será a libre disposición del contratista.	Se aclara al observante que el rol y la actividad se remitirá por parte del supervisor cuando requiera de hora especialista.
OBSERVACIÓN 6: Numeral 3.12. STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS. "…en caso de que se requiera, deberá permanecer disponible durante la ejecución del contrato para realizar laboratorios por el grupo de soporte técnico..." Solicitamos aclarar si dichos laboratorios se encuentran en las instalaciones de la SDG y cuáles serán las condiciones de cuidado de los equipos a suministrar.	El laboratorio se encuentra en la SDG, y se tiene gabinete con llave exclusiva para el contratista donde podrá resguardar los elementos del stock de repuestos y equipos.
OBSERVACIÓN 7: Numeral 4.1. REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO CONTAC CENTER. Grabación de llamadas La plataforma o	Se aclara al contratante que se deben mantener la información durante la ejecución del contrato. No se tiene métrica de almacenamiento.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
Software debe estar en la capacidad de realizar grabaciones de las llamadas del Centro de contacto de la mesa de servicios de la entidad. Solicitamos aclarar cuál será el tiempo mínimo requerido de retención de dichas grabaciones y si se tiene una métrica de almacenamiento requerido de acuerdo al servicio actual y si es posible conocerla.	
OBSERVACIÓN 8: ANS EN LA SOLUCIÓN DE LOS CASOS. No vemos reflejado en el documento la tabla de criticidad con los tiempos requeridos de solución, solicitamos muy amablemente suministrar dicha información.	La entidad aclara que los ANS estipulados se encuentran en la herramienta de gestión de servicios, se organizara reunión con el contratista adjudicado para determinar su criticidad.
OBSERVACIÓN 9: DURACIÓN DE LA LLAMADA. En la definición se indica que este ítem no aplica para la compensación de los ANS; sin embargo se encuentra la línea de compensación en la tabla; solicitamos muy amablemente eliminar.	Se acepta la observación y se modificara la definición de duración de llamada en el numeral 7.7. CONTAC CENTER del anexo técnico de mesa de servicios de 2023.

15. OBSERVANTE: PEAR SOLUTIONS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: **Documento** Anexo técnico MesaServicios 2023 **Numeral** 3.8.2 **Titulo** ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO **Detalle** Se menciona en el documento "El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato" **Observación** Teniendo en cuenta que se ha entregado un inventario de equipos que harán parte del mantenimiento solicitado, por favor confirmar si los equipos entregados son los que se encuentran sin garantía con fabricante, en caso contrario por favor aclarar los equipos con garantía y los que no cuentan con garantía.	Se aclara al observante que el inventario que se entregó son los equipos que no cuenta con garantía.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 2: **Documento** Anexo técnico MesaServicios 2023 **Numeral** 4 **Titulo** SERVICIO TECNOLÓGICO CONTAC CENTER **Detalle** Se menciona en el documento "El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la solución para el Contac center requerida por la Secretaría Distrital de Gobierno." **Observación** Solicitamos amablemente a la entidad que nos puedan suministrar un espacio de una unidad de rack y respaldo de energía para la instalación del Contac Center solicitado.	No se acepta la solución en tanto la entidad solicita que se entregue la solución a nivel de servicio.
OBSERVACIÓN 3: **Documento** Anexo técnico MesaServicios 2023 **Numeral** 4 **Titulo** SERVICIO TECNOLÓGICO CONTAC CENTER **Detalle** Se menciona en el documento "El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la solución para el Contac center requerida por la Secretaría Distrital de Gobierno." **Observación** Solicitamos amablemente a la entidad que nos suministre una Troncal SIP para la conexión de la planta (propiedad de la entidad) con la plataforma de Contac Center que están solicitando.	Se aclara que la entidad tiene una troncal SIP para realizar la conexión.
OBSERVACIÓN 4: **Documento** Anexo técnico MesaServicios 2023 **Numeral** 4 **Titulo**	La entidad permite que sea a través de línea telefónica sin embargo si existe oportunidad de mejora se evaluara.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
SERVICIO TECNOLÓGICO CONTAC CENTER **Detalle** Se menciona en el documento "La plataforma o software debe estar en la capacidad de proporcionar al usuario su nivel de satisfacción mediante una encuesta al finalizar cada llamada." **Observación** La encuesta de satisfacción debe realizarse directamente desde la línea telefónica o es posible proponer un método diferente para las encuestas que solicita la entidad.	

16. OBSERVANTE: G&D PROYECTOS S.A.S.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Solicito amablemnte a la entidad que nos aclare si toca adjuntar algun certificado u hoja de vida para el puntaje tecnico Mayor número de agentes al mínimo solicitado (200 puntos) o con solo diligenciar el formato 12 es suficiente.	Se aclara al observante que la entidad estableció los formatos y se encuentran publicados en SECOP anexos técnico definitivo.

17. OBSERVANTE: TSG THE IT EXPERTS SAS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: DESCUENTOS La **secretaria Distrital de Gobierno** al ser una entidad distrital, tenemos conocimiento que en la facturación mensual existen descuentos relacionados con estampillas y otros rubros; es por ello que solicitamos muy respetuosamente se sirvan exponer cuales son dichos ítems que serán descontados junto con el porcentaje a descontar.	Se aclara al observante que se adjuntara la comunicación de la Dirección Financiera de la entidad.
OBSERVACIÓN 2: CÁLCULOS FINANCIEROS En el numeral "Capacidad Financiera" descrito en la página 51 la entidad hace mención en los diferentes indicadores como serán calculados en el caso de presentar ofertas en Unión Temporal y/o Consorcio. Sin embargo, al parecer el documento "pliegos definitivos" tiene un error, ya que no es visible dicha formula y no se tiene claridad frente a como debe ser calculado el cumplimiento de dichos indicadores en el caso de presentarnos en alguna de las formas asociativas antes mencionadas.	Se aclara la observación y se verá plasmado en la adenda.

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 3: CURSO Y BOUCHER DE ITIL FOUNDATION La entidad manifiesta lo siguiente: Solicitamos a la entidad se permita aclarar si junto con la oferta debe ser entregada la carta de la entidad certificadora para adquirir los puntos asignados. Ó si por el contrario dicha carta será entrega en el mismo momento de la firma del acta de inicio.	Se aclara al observante que debe entregar a la entidad la carta de la entidad certificadora.

18. OBSERVANTE: TSG THE IT EXPERTS SAS

OBSERVACIÓN	RESPUESTA
OBSERVACIÓN 1: Solicitamos amablemente a la entidad publicar nuevamente los formatos definitivos que deben ser diligenciados por parte de los proponentes con el propósito de no inducir al error al momento de estructuración de ofertas dado que se evidencian inconsistencias en números e información que no coinciden con lo expuesto en el pliego definitivo y los archivos publicados nombrados como "Anexo técnico definitivo" y "Anexos jurídicos definitivos" en formato Word como lo son el numeral 7.1.2 Requisitos de evaluación y ponderación en el cual se menciona la presentación del Anexo 12 Formulario – Servicios Adicionales, pero en el Anexo técnico final de Word aparece "Anexo 4 Formulario – Servicios adicionales" y el contenido de estos también es diferente. Por tal motivo, solicitamos su revisión y nuevamente publicación de todos los formatos editables.	Se acoge la observación y se reemplazaran los formatos.

Atentamente;

ORLANDO BENAVIDES SANTACRUZ
Director de Tecnologías e Información

Elaboró: Deynis Adriana Roa Díaz / Elizabeth Arias Hernandez