OBSERVACIONES SECRETARIA DE GOBIERNO
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Repuestas preguntas MESA DE AYUDA - SDG-LP 3-2024 (113616)

1. OFERENTE B2B TIC SAS

1 Observación

1. **Observación a numeral 6.2.3 – Servicio de Gestión de Ciberexposición**: Se solicita a la entidad confirmar si la herramienta de Ciberexposición ya se encuentra implementada en su infraestructura tecnológica. En caso afirmativo, se desea aclarar si solo con el compromiso de la gestión y configuración de esta herramienta , será suficiente para ponderar, o si se requiere que dicha herramienta también sea suministrada como parte de los servicios ofrecidos. Esta información es crucial para entender las responsabilidades y expectativas en el marco del contrato.

Respuesta: la Entidad se permite aclarar que no se cuenta con esta herramienta, en caso que el oferente desee ofertar y obtener el puntaje de calidad, deberá proveer el servicio de ciber exposición conforme lo establecido en documento pliego de condiciones.

2 Observación

2. **Observación a numeral 6.2.3 – Servicio de Gestión de Ciberexposición (anterior)**: en caso que se debe suministrar la herramienta de **Ciberexposición**, Se solicita que la entidad comparta o especifique el cuadrante mágico de Gartner o Forrester en Vulnerability Risk Management o Ciberexposure Management que están utilizando para calificar este requisito, así como el año de publicación. Esto es relevante, dado que existen múltiples categorías evaluadas en estas clasificaciones, y la información permitirá cumplir adecuadamente con los estándares esperados.

Respuesta: La Entidad se permite aclarar al oferente que esta información es publica por lo cual podrá encontrarlo en la página de Garther o Forrester en el último informe publicado para esta categoría.

https://www.gartner.com/en/research/magic-quadrant?_its=JTdCJTIydmlkJTIyJTNBJTIyZWVlYzdhZTYtNzkxNy00NGU2LThkYjYtOGNkZmE5N2RjNzY5JTIyJTJDJTIyc3RhdGUlMjIlM0ElMjJybHR%2BMTcyNTI5MzgwMn5sYW5kfjJfMTY0NjVfc2VvXzlhY2IwMjk3ZDJmODkwNTZhOGEyMTc3ODg3MmZkOGM0JTIyJTdE&_gl=1*itggyt*_ga*MTM5MzY4OTA4OS4xNzI1MjkzNzg4*_ga_R1W5CE5FEV*MTcyNTI5Mzc4Ny4xLjEuMTcyNTI5MzgwMS40Ni4wLjA.

3 Observación

3. **Observación a numeral 6.2.2 – Servicio de Security Operation Center (SOC) en esquema 7x24**: Agradeceríamos la confirmación de si la plataforma FORTISIEM mencionada en el documento es efectivamente propiedad de la entidad. Esta aclaración es crucial para entender el contexto y la operatividad del servicio propuesto.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que es correcta su apreciación y la solución FortiSiem es de propiedad de la entidad.

4 Observación

4. **Observación a numeral 5.3 – Requisitos Habilitantes Técnicos, 5.3.1 – Experiencia del Proponente**:
En relación con la exigencia de experiencia del proponente, se sugiere que, además de acreditar experiencia en contratos con entidades públicas y/o privadas, se considere la validez de la acreditación de la experiencia tomando en cuenta no solo el objeto del contrato, sino también las actividades específicas ejecutadas durante su vigencia. La Ley 80 de 1993, en su artículo 25, menciona la necesidad de que los proponentes demuestren capacidad y experiencia relacionados con el objeto a contratar. Asimismo, la jurisprudencia del Consejo de Estado, en la sentencia C-251 de 2018, señala que la administración debe tener en cuenta la experiencia concreta del proponente, evaluando sus antecedentes en ejecución de actividades similares, a fin de garantizar la calidad y eficacia del servicio que se contrate. Esta consideración es vital para asegurar la competencia técnica y la capacidad efectiva del oferente.

Respuesta: La entidad no acepta la observación y se permite aclarar al oferente que solo se tendrá en cuenta certificaciones de experiencia relacionada con el objeto de contrato o similar, es decir servicios de Soporte sobre infraestructura TIC y/o servicios de Mesa de servicio.

5 Observación

5. **Observación sobre el ajuste del valor a ingresar y presupuesto unitario**: Se solicita aclarar si el valor a ingresar permanece sin variaciones a lo largo de los tres años de servicio, o si se prevé un ajuste anual en función del IPC, especialmente para el rubro de los salarios de los empleados. Adicionalmente, se desea confirmar si la entidad ha establecido un valor por presupuesto unitario para este proceso.

Agradecemos de antemano la atención prestada a estas observaciones y quedamos atentos a su pronta respuesta para poder avanzar en el proceso con la debida claridad y entendimiento.

Respuesta: La entidad aclara al oferente que será su responsabilidad dentro de la construcción técnica y económica considerar estas variaciones, dado que el valor del contrato no puede variar durante su vigencia, aunado a lo anterior, los precios para las vigencias 2025, 2026 y 2027, fueron calculados teniendo en cuenta la proyección del incremento del IPC de la Secretaria de Hacienda Distrital.

Respecto del valor se aclara al observante que los valores conforme al estudio de mercado se obtuvieron de precios unitarios.

Sin perjuicio de lo anterior, se aclara al observante que el precio techo de cada ítem o servicio será el valor promedio establecido en el estudio de mercado.

La Entidad se permite aclarar que respecto del recurso humano a contratar, este no podrá tener una asignación básica mensual inferior a un salario mínimo mensual legal vigente y no podrá superar en todo caso el valor promedio establecido en el estudio de mercado.

2. OFERENTE SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD

1 Observación:

NUMERALY TITULO EN EL DOCUMENTO	TEXTO	OBSERVACIÓN
6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	6.2. 2.. **SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24.** Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente **deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC** considerado para el puntuable. Nota 1. El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	La entidad en la Nota 1 solicita que sea partner en alguna de las dos membresías mas altas ante el fabricante, lo anterior hace que empresas que cuentan con la calidad de partner sin dichas categorías no pueda cumplir con este ofrecimiento de puntaje, por lo anterior, solicitamos atentamente a la entidad ampliar el requisito a solamente ser partner en cualquier nivel.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

2 Observación

6.2.4. SERVICIO DE TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT DE FABRICANTE. Como complemento al servicio que se brinde con el soporte de las plataformas de seguridad, se busca tener un servicio especializado de fabricante el cual permita evolucionar los tiempos de servicio, soporte y evolución que se tenga en las diferentes plataformas de seguridad en la entidad. **Nota 1.** El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica en algunas de las dos membresías más altas ante el fabricante, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	La entidad en la Nota 1 solicita que sea partner en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante, lo anterior hace que empresas que cuentan con la calidad de partner sin dichas categorías no pueda cumplir con este ofrecimiento de puntaje, por lo anterior, solicitamos atentamente a la entidad ampliar el requisito a solamente ser partner en cualquier nivel.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

3 Observación.

6.2.4. SERVICIO DE TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT DE FABRICANTE	**6.2.4. SERVICIO DE TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT DE FABRICANTE.** Como complemento al servicio que se brinde con el soporte de las plataformas de seguridad, se busca tener un servicio especializado de fabricante el cual permita evolucionar los tiempos de servicio, soporte y evolución que se tenga en las diferentes plataformas de seguridad en la entidad. **Nota 1.** El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica en algunas de las dos membresías más altas ante el fabricante, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	La entidad en la Nota 1 solicita que sea partner en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante, lo anterior hace que empresas que cuentan con la calidad de partner sin dichas categorías no pueda cumplir con este ofrecimiento de puntaje, por lo anterior, solicitamos atentamente a la entidad ampliar el requisito a solamente ser partner en cualquier nivel.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

3. OFERENTE EDUARDO MANRIQUE PINZÓN

1 Observación

Por medio de la presente solicitamos a la entidad respetuosamente acalrar la experiencia ya que el pliego cita que experiencia igual o similar, se entiende por similar que se acept ara MANTENIMIENTO - MEJORAMIENTO - ADECUACION DE EDIFICACIONES, es decir cualquier tipo de edificacion de caracter permanente ya sea con entidades publicas y privadas, esperamos que nuestra apreciacion sea correcta

Respuesta: La entidad no acepta la observación y se permite aclarar al oferente que solo se tendrá en cuenta certificaciones de experiencia relacionada con el objeto de contrato, es decir servicios de Soporte sobre infraestructura TIC y/o Mesa de servicio.

4. OFERENTE B2B TIC SAS SEGUNDA OBSERVACIÓN

1 Observación.

Conformidad con el Objeto Contractual: El principio de proporcionalidad, reconocido en la jurisprudencia sobre contratación pública, exige que los requisitos del proceso de selección deben estar alineados con el objeto principal del contrato. En este caso, el enfoque predominante es el servicio de mesa de ayuda y no necesariamente la gestión de seguridad cibernética, lo que hace que el requerimiento del TAM directo de fabrica como factor ponderable se perciba desproporcionado la se les recuerda la Sentencia C-949 de 2001, que enfatiza la relación y adecuación entre medios y fines en la actividad administrativa, por lo cual no debería ser limitante de ponderación dentro del proceso las plataformas Fortinet. Si bien estas forman parte de la infraestructura, no son el foco principal del objeto del contrato. El contrato debería enfocarse en la operación de la mesa de servicios, ya que se entiende que las plataformas Fortinet son adquiridas o renovadas con su correspondiente contrato de soporte y son soportadas directamente por el fabricante. Sin embargo, destacamos que la entidad requiere un administrador certificado por el fabricante para soportar, administrar y velar por la infraestructura de Fortinet.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que el requisito objeto de observación se encuentra concebido como un criterio de ponderación que dado su carácter no restringe la participación en el proceso contractual, toda vez que, estos requisitos puntuables o adicionales otorgan un valor agregado en la ejecución del proceso, pero no hacen parte de los llamados requisitos mínimos habilitantes, los cuales SI son necesarios para la ejecución del contrato.

Para el caso que nos ocupa, los requisitos objeto de evaluación, guardan armonía con la necesidad del proceso y permiten materializar la selección objetiva del contratista, otorgando el puntaje a la propuesta que resultare más beneficiosa para la entidad en relación calidad-precio.

Se le aclara al observante frente al servicio de TAM solicitado no obedece al soporte y administración de la infraestructura Fortinet sino por el contrario busca con el servicio especializado tener un soporte técnico directo con fábrica que permita reducir los tiempos de respuesta de la mesa en cuanto a los temas de seguridad informática y relacionado con la plataforma de seguridad, buscando fortalecer su gestión de seguridad de la información.

Impacto Económico no Justificado: El estudio previo, considerado como elemento esencial al calcular el presupuesto oficial, no contempla el factor ponderable del servicio de TAM directo de fábrica, alterando así el análisis de costo-beneficio. Tanto la Contraloría General de la República como el Consejo de Estado han subrayado la importancia de preservar la eficiencia económica, evitando gastos desproporcionados que podrían derivar en un detrimento patrimonial, principio establecido en la ley 80 de 1993 articulo 25, del Principio de Economía. Reglamentado por el Decreto Nacional 287 de 1996.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Impacto en la Función Pública: Destaca que la restricción del servicio de TAM directo de fabrica podría impactar negativamente la función pública, al reducir las oportunidades de obtener ofertas más competitivas y posiblemente más económicas, que serían beneficiosas para la entidad y para el interés público.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Principio de Igualdad y Pluralidad de Oferentes: La Corte Constitucional ha reiterado la necesidad de establecer condiciones que preserven la igualdad de oportunidades entre oferentes (Sentencia C-890 de 2010). El requisito de que el TAM sea exclusivo del fabricante favorece al incumbente, lo que podría vulnerar este principio al limitar la competencia y restringir-disminuir las posibilidades de otros potenciales oferentes idóneos

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Principio de Igualdad y Pluralidad de Oferentes: La Corte Constitucional ha reiterado la necesidad de establecer condiciones que preserven la igualdad de oportunidades entre oferentes (Sentencia C-890 de 2010). El requisito de que el TAM sea exclusivo del fabricante favorece al incumbente, lo que podría vulnerar este principio al limitar la competencia y restringir-disminuir las posibilidades de otros potenciales oferentes idóneos

Sugerencia de Ajuste: Proponemos que el requisito de TAM se retirado, se les recuerda la "Nota 1. El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica en algunas de las dos membresías más altas ante el fabricante" el oferente que este en estas categorías cuenta con el personal idóneo y la experiencia para prestar el servicio de TAM directamente sin necesidad de que sea directo del fabricante, además este requisito es innecesario, con el contrato de renovación la entidad tiene acceso a servicios de soporte directo de fábrica, si se requiere escalar alguna incidencia con el fabricante se les recuerda que dentro de obligaciones tenemos a un especialista en seguridad el cual puede cumplir con estas obligaciones. Esto se alinea con fallos del Consejo de Estado que promueven la ampliación de la participación a fin de optimizar el acceso a recursos y fomentar una competencia más justa.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad

Observación 2.

Observación 2: Perfiles Profesionales Solicitados:

Requerimientos de Ciberseguridad: Los perfiles solicitados se centran excesivamente en competencias de ciberseguridad, a pesar de que el objeto principal del contrato se relaciona con la gestión y soporte TI de una mesa de ayuda. La solicitud de que el Gerente de Proyectos posea certificaciones específicas como CISM o NSE4 parece innecesaria para el manejo de este tipo de contrato.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, dado que en este proceso licitatorio, cuyo objetivo es la administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que incluye un conjunto de soluciones de seguridad avanzadas, se considera esencial que el Gerente de Proyectos cuente con certificaciones específicas en ciberseguridad, tales como **CISM y NSE4**, además de otras certificaciones relevantes.

El entorno tecnológico a administrar incluye componentes críticos de seguridad dado que la seguridad informática es fundamental para la correcta operación y protección de la infraestructura de TI, se considera necesario que el Gerente de Proyectos cuente con las certificaciones especificadas en el pliego

de condiciones; Estas certificaciones no solo aportan al cumplimiento del objeto del contrato, sino que también aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios gestionados.

La infraestructura critica de la entidad esta soportada y protegida por tecnología Fortinet como Protección perimetral, Protección de aplicaciones Web, Protección de Correo, Acceso a la Red y conectividad inalámbrica, los cuales son vitales para la protección de la información y la continuidad operativa; El correcto manejo, mantenimiento y gestión de estos equipos requiere un conocimiento profundo en ciberseguridad.

La ciberseguridad no puede ser tratada de manera aislada en la gestión de TI, ya que cualquier vulnerabilidad o falla en la seguridad impactaría directamente en la operación de los servicios informáticos y, por ende, en la operación de la entidad.

Por lo tanto, es crucial que el Gerente de Proyectos posea una formación sólida en seguridad de la información, que le permita gestionar adecuadamente los riesgos asociados.

3 Observación.

Propuesta de Ajuste: Consideramos que el requisito de certificación en ciberseguridad para el Gerente de Proyectos es excesivo. La existencia de un Especialista en Seguridad con certificaciones adecuadas es suficiente para satisfacer estas necesidades dentro de la estructura del contrato. Solicitamos la reevaluación de este requisito para ajustarse mejor a las funciones esperadas del Gerente de Proyectos en el contexto del contrato.

Respuesta: Se acepta la observación parcialmente, por lo tanto, el requisito quedará de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

5. OFERENTE HEIMCORE

1 Observación

OBSERVACION 1:

2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

Dentro del anexo técnico en el perfil la entidad está solicitando para el perfil de Gerente de Proyectos lo siguiente:

ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior solicitamos a la entidad que se modifique las especializaciones de la siguiente forma:

Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática o Gerencia de Proyectos y/o afines teniendo en cuenta que son roles que hacen parte de este núcleo de conocimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad permite la mayor participación y pluralidad de oferentes y no limitación del proceso al requerir perfiles muy puntuales y que sus especializaciones y/o certificaciones no están enfocadas en el rol principal del cargo.

Respuesta: Se acepta la observación, por lo tanto el requisito quedará de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

2 Observación
OBSERVACION 2:

2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

Se solicita amablemente a la entidad ajustar el perfil de Gerente de proyectos en cuanto a las certificaciones requeridas teniendo en cuenta que la CISM y NSE4 son enfocadas en seguridad y no en la gerencia de proyectos que es la función principal de este rol, a cambio se pueden incluir certificaciones como SCRUM y/o COBIT y/o ITIL MP que generan más valor al perfil.

Por lo anterior las certificaciones requeridas debería quedar de la siguiente manera:

Deberá contar con mínimo tres (3) de las siguientes certificaciones:

- PMP
- ITIL 4
- ITIL MP
- SCRUM MASTER
- COBIT

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad permite la mayor participación y pluralidad de oferentes y no limitación del proceso al requerir perfiles muy puntuales y que sus especializaciones y/o certificaciones no están enfocadas en el rol principal del cargo.

Respuesta: La entidad acepta la observación parcialmente, por lo tanto el requisito quedará de la siguiente manera:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.
3 Observación

OBSERVACION 3:

2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

La entidad requiere un Especialista en redes (Tecnólogo) de acuerdo con lo siguiente:

ROL Especialista en redes. (tecnólogo) FUNCIÓN Administrar, configurar y prestar soporte a las soluciones de red de la entidad.	Tecnólogo(a) en sistemas, electrónica, telecomunicaciones o áreas afines con Certificado actualizado CCNA Routing and Switching	Experiencia mínima de tres (3) años a partir del grado como tecnólogo en instalación, soporte o mantenimiento de soluciones de networking y soluciones CISCO y que haya trabajado en implementación del protocolo IPv6 mínimo 3 años

Se solicita ajustar la experiencia de la siguiente forma:

Experiencia mínima de tres (3) años a partir del grado como tecnólogo en instalación, soporte o mantenimiento de soluciones de Networking y soluciones CISCO y que haya trabajado en implementación y/o soporte del protocolo IPv6.

Lo anterior permite la pluralidad de oferentes teniendo en cuenta que un perfil de tecnólogo que cumpla con estas condiciones limita el proceso porque no todos los especialistas en el mercado laboral desde el momento de graduarse pueden desempeñarse en este tipo de servicio dentro de su experiencia laboral en el área de redes.

Respuesta: la entidad no acepta su observación, dado que las certificaciones se solicitan para que los recursos asignados a este proyecto cuenten con las capacidades y conocimientos suficientes según los servicios solicitados en el presente documento.

La entidad se permite informar que en el mercado existen una gran cantidad de profesionales con este perfil.

4 Observación

OBSERVACION 4:

2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

En el ítem Especialista en seguridad, se solicita a la entidad actualizar y ajustar los requisitos de Fortinet, dado que el programa de certificaciones de Fortinet ha sido actualizado en octubre de 2023, se valorará la experiencia y conocimientos demostrados a través de la certificación FCSS Network Security. Esta certificación, que reemplaza a las certificaciones NSE anteriores, demuestra un dominio sólido de los conceptos y tecnologías de seguridad de Fortinet.

La entidad puede revisar y ajustar el perfil teniendo en cuenta la información relacionada en el siguiente enlace:

Https://www.fortinet.com/lat/training-certification

Se recomienda ajustar el perfil quedando de la siguiente forma:

Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: ingeniería de sistemas, eléctrica electrónica o afines con Certificaciones vigentes Fortinet FCSS o superior que se encuentre vigente. Deberá adjuntar certificación del fabricante.

Lo anterior le permite a la entidad tener personal certificado y capacitado de acuerdo a los cambios que ha tenido en fabricante ya que las certificaciones requeridas para el perfil ya no se encuentran vigentes.

Respuesta: La entidad aclara que este requerimiento se solicita en aras garantizar que el oferente cuente con las capacidades técnicas y respaldo de fabricante para el proceso de la SDG, por lo tanto, las certificaciones avaladas por el fabricante y que tengan vigencia serán aceptadas para este proceso, también serán aceptadas sus equivalencias de acuerdo con el nuevo programa de canales.

5 Observación

OBSERVACION 5:

Se solicita a la entidad confirmar su nuestro entendimiento es correcto:

Las hojas de vida con sus respectivos soportes de los recursos asignados al contrato deben ser entregadas por el contratista para el inicio del contrato y no con la oferta económica por parte de los oferentes.

Respuesta: La entidad aclara que este requisito se tiene para la ejecución del contrato, por lo tanto, previo a la suscripción del acta de inicio se deberá cumplir con todos los perfiles requeridos en el anexo técnico, numeral 2 "Perfil mínimo requerido".

6 Observación

3.1. CANALES DE ATENCIÓN

Se solicita a la entidad confirmar si cuenta con una línea corporativa de WhatsApp y los gastos asociados a esta estarán a cargo de la entidad o los debe asumir el contratista.

En caso de ser asumidos por el contratista por favor confirmar con quien se tiene y cuáles son los costos de operación para ser tenidos en cuenta en el dimensionamiento de la oferta.

Respuesta: La entidad aclara que no cuenta con dicha línea corporativa de WhatsApp.

7 Observación

OBSERVACION 7:

3.1. CANALES DE ATENCIÓN

Se solicita a la entidad confirmar si los canales de atención de WhatsApp y Teams se encuentran integrados con la herramienta de gestión Aranda o estos se gestionan por separado de la herramienta.

Respuesta: La entidad aclara que no posee línea corporativa de WhatsApp y Teams que es la plataforma usada por la entidad no se encuentra integrada a Aranda, por lo tanto, se gestiona por separado la herramienta.

8 Observación

OBSERVACION 8:

3.2. DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO

La entidad en el anexo técnico relaciona el siguiente requerimiento:

5. La Secretaría Distrital de Gobierno podrá solicitar el cambio de personal en el momento que considere conveniente de acuerdo con las necesidades sin ninguna objeción por parte del contratista, y este deberá dar cumplimiento al cambio solicitado en los tiempos establecidos o de lo contrario se aplicara la compensaciónestablecida.

Se solicita a la entidad aclarar basado en qué condiciones y consideraciones solicitara el cambio de un recurso si no llegase a presentar una causa razonable y/o justa para solicitar el cambio lo cual impactaría el cumplimiento del contrato en caso de llegase a presentar esta situación.

Respuesta: La entidad aclara que todos los cambios solicitados conforme al desarrollo del contrato serán basados en los indicadores de gestión y en común acuerdo con el contratista siempre y cuando haya una causa razonable y se tenga evidencia de causal de cambio conforme a lo establecido en las condiciones del proceso.

9 Observación

OBSERVACION 9:

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES
6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24

6.2. 2.. **SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24.** Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente **deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC** considerado para el puntuable.

Sugerimos respetuosamente a la entidad agregar aparte del requisito de certificación de Security Operations del fabricante del SIEM, que el Centro de Operaciones de Seguridad del oferente sea reconocido como miembro de First. Para lo cual deberá presentar evidencia emitida por FIRST e indicar nombre del CSIRT registrado y url del mismo, https://www.first.org/ y adicional se deberá presentar dos (2) cartas de patrocinadores miembros vigentes de FIRST con la recomendación correspondiente como CSIRT calificado, esto con el fin de propiciar el éxito del proyecto ya que al ser miembros de FIRST esta comunidad avala al SOC del Oferente para dar respuesta a incidentes, la experiencia en ciberseguridad y capacidades del CSIRT, adicionalmente esta certificación demuestra el compromiso del oferente con las mejores prácticas en la gestión de incidentes, lo que puede ser un factor importante en la evaluación de proveedores, asimismo ser FIRST facilita la colaboración entre CSIRTs, permitiendo compartir información y mejores prácticas para combatir amenazas de forma más efectiva.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

10 Observación

OBSERVACION 11:

3.8.2. ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO

En el alcance de este numeral la entidad relaciona "un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría etaria Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato".

Teniendo en cuenta que la vigencia del contrato esta estimada en 38 meses de operación, se solicita a la entidad confirmar si solo requiere realizar un mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato o por el contrario un mantenimiento preventivo por año.

Respuesta: La entidad aclara conforme al numeral 3.8.2 del anexo técnico " *El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato*", y de acuerdo con el formato de propuesta económica durante la solicitud de estudio de mercado que se realizarán tres (3) actividades de mantenimiento preventivo durante la ejecución del contrato (Uno por año) y será corregido para la apertura del proceso y los pliegos definitivos.

11 Observación

OBSERVACION 12:

4.1. REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO CONTAC CENTER

Se solicita a la entidad confirmar del total de agentes requeridos para la ejecución del contrato cuantos estarán destinados a la atención del Contact Center con el fin de realizar el dimensionamiento correcto de licencias y demás configuración necesarios en el funcionamiento de la plataforma a entregar para dar cumplimiento al presente numeral.

Respuesta: La entidad aclara al observante que según el estudio se deberá disponer de mínimo de doce (12) agentes según anexo técnico y de acuerdo a la experiencia del futuro proveedor, el mismo estimará el número de agentes necesarios para atender el Contac Center garantizando el servicio relacionado en el objeto contractual.

12 Observación

5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.

En el presente numeral la SDG relaciona la cantidad de licencias con las que cuenta para la herramienta Aranda y a su vez la cantidad a renovar.

Nombre de licencia	Cantidad	Tipo de licenciamiento
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Concurrente. Versión 8.17.3	25	Licenciamiento usuario / Concurrente
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado. Versión 8.17.3	9	Licenciamiento usuario/Nombrado
Aranda CMDB Enterprise - 5000 CIs , 5 Consolas (1 Proceso ITIL -SACM). Version 8.9.5	1	Licenciamiento para servidor
Aranda Virtual Support U Concurrente.	1	Licencia concurrente
Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery yPower). versión 9.6.1.3	3000	Licencia desktop

Revisando el alcance y formato económico no es claro si la entidad requiere renovar la totalidad o una parte de estas como se menciona a continuación:

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la entidad requiere renovar:

Nombre de licencia	Cantidad	Renovar
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Concurrente.	15	SI
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado.	5	SI
Aranda CMDB Enterprise - 5000 CIs , 5 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM).	1	SI

Se solicita amablemente a la SDG confirmar la totalidad de licencias a renovar debido a que se contradice en las cantidades de acuerdo con lo requerido en el anexo técnico frente a lo solicitado en el anexo económico.

Respuesta: La entidad aclara que en el numeral 5 del "Anexo técnico", Herramienta de Gestión de servicio indica, de forma clara con que cuenta la entidad y la cantidad de elementos por renovar.

14 Observación

OBSERVACION 14:

5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.

La SDG requiere se asigne un perfil Especialista en la herramienta de gestión Aranda de acuerdo con lo siguiente:

Ingeniero de sistemas, Electrónico, Telemática, Telecomunicaciones o carreras afines

- Especialización en gerencia de proyectos o afines
- Certificación ITIL4 Foundation o Superior (Vigente)
- Certificación Aranda Service Management Suite (Vigente).
- Experiencia demostrable como implementador de proyectos de mesa de servicio de TI con Aranda Software en la versión de ASMS en los últimos tres (3) años, mínimo en cuatro (4) proyectos. Esta debe ser demostrada con certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde desarrolló los proyectos, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información:

    1. Nombre y NIT de la empresa certificadora.
    2. Nombre e identificación del empleado y/o contratista.
    3. Objeto del contrato y/o funciones y/o actividades.
    4. Contacto de la empresa certificadora.
    5. Datos de contacto de quien expide la certificación, esto es teléfono y correo electrónico corporativo.

Las anteriores condiciones deben ser acreditada con hoja de vida del perfil, acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes, certificaciones vigentes y las certificaciones de experiencia.

Realizando la revisión y alcance del perfil se solicita a SDG retirar del perfil la especialización en Gerencia de Proyectos o tecnológica, teniendo en cuenta el alcance del servicio es más relevante un profesional con experiencia en la configuración, soporte en servicios de Aranda y no la especialización la cual está causando no tener pluralidad de oferentes y a su vez limitarse el proceso.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, dado que retirar la especialización de gerencia de proyectos limitaría el principio de concurrencia establecido en el articulo 23 de la Ley 80 de 1993, por lo tanto, el requisito será el siguiente:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

16 Observación

OBSERVACION 16:

5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.

Se solicita a SDG confirmar si el perfil requerido para la gestión de la herramienta Aranda deberá ser dedicado durante la vigencia del contrato y ubicado en las instalaciones de la entidad o bajo demanda cuando sea requerido un servicio relacionado con el alcance de este numeral.

Respuesta: La entidad aclara que el perfil requerido para la herramienta Gestión de Servicio debe ser dedicado durante la vigencia del contrato y bajo demanda será requerido por la supervisión en las instalaciones de la entidad. .

17 Observación

OBSERVACION 17:

5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.

Se solicita a SDG confirmar si la hoja de vida de este perfil deberá ser entregada con la oferta para el cierre del proceso o se entrega de acuerdo las fechas y parámetros establecidos de los demás perfiles requeridos para la prestación del servicio.

Respuesta: La entidad aclara de acuerdo a lo solicitado en el numeral 5 del "Anexo Técnico" *"El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la secretaria Distrital de Gobierno. Además, deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del profesional)"*, por lo tanto, se debe adjuntar el compromiso con los correspondientes soportes.

18 Observación

OBSERVACION 18:

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Se solicita a la entidad confirmar si es obligatorio que cada agente de la mesa de servicios se le asigne dispositivo móvil o solo se asigne una o dos equipos que estén disponibles para la gestión de mesa de servicios y así garantizar la a comunicación con los usuarios.

Respuesta: La entidad aclara al oferente que es de la potestad del oferente basada en su experticia que se deberá asignar equipos.

19 Observación

OBSERVACION 19:

7.1. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO

Se solicita a la SDG aclarar que las horas a compensar en caso de incumplimientos sean compensadas de acuerdo con la especialidad, por ejemplo:

Si las horas son por incumplimiento de los agentes se compensen con horas de agentes y si es de Especialistas y/o coordinador se compensen con horas especialista y no ir a cruzar las dos porque cada una contempla un alcance diferente.

Respuesta: La entidad aclara que las compensaciones están descritas de acuerdo con los perfiles solicitados en el numeral 7.1 y es claro por cada especialidad los procedimientos de compensación.

Por lo tanto, no se pueden compensar unas actividades con otras.

20 Observación

OBSERVACION 20:

Se solicita amablemente aclarar si brindara el acceso al SIEM de la entidad para poder realizar las actividades estipuladas en el numeral 6.2.2 Servicio de Security Operation Center en esquema 7x24

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

21 Observación

OBSERVACION 21:

Se solicita amablemente a la entidad que, en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y la legitima competitividad no considere como criterio ponderable el tener un registro en el TAM. Este genera sobrecostos para los oferentes y favorece a pocos haciendo que el proceso no sea competitivo.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

22 Observación

OBSERVACION 22:

De acuerdo con el numeral 6.2.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG la entidad solicita "Herramienta on premise o SaaS de un fabricante líder de gartner o forrester en vulnerability risk management o Ciberexposure Management." Sin embargo, al ser una solución tan específica, en Gartner no aparece este estudio y en forrester, solo hay un líder que es Tenable, dado que Vulcan Cyber es una solución que sólo se vende en un país en específico. Por esta razón y para no limitar la pluralidad de oferentes a Tenable, que es la única solución que cumple con este ítem, se solicita que el requerimiento quede de la siguiente manera:

"La solución ofertada deberá ser provista por un fabricante en el cuadrante de lideres y/o Strong Performers de Gartner y/o Forrester, en su última evaluación para tecnologías de Gestión de Riesgo de Vulnerabilidades (Vulnerability Risk Management)."

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

1 TESERACT

Observación 1.1: ¿De qué manera debe distribuir los valores correspondientes a cada uno de los 11 ítems (6+5) que se relacionan en la Tabla 1, de tal forma que se pueda llegar o lograr valores correspondientes por los años Página 5 de 12 2025, 2026 y 2027 de manera precisa, tal y como lo ordena el literal c) del numeral 5 del Artículo 24 de la Ley 80 de 1993?

Respuesta: Se aclara al observante que la distribución será publicada como documento anexo que se publicará con el pliego definitivo.

Observación 1.2: ¿Cuáles serían la distribución exacta de precios de los 11 ítems (6+5) que se relacionan en la Tabla 1 aquí mencionada para el año 2024 o los meses que le restan para culminarlo a partir de la fecha del acta de inicio esperada, teniendo en cuenta que el total diferenciado que se indica en la tabla del numeral 2.6 del pliego de condiciones establece un valor de $1.276.641.941 IVA incluido?

Respuesta: Se aclara al observante que la distribución será publicada como documento anexo que se publicará con el pliego definitivo.

Observación 1.3: Los valores que se presentan dentro de la tabla descrita en el numeral 2.6 del pliego de condiciones representan un monto importante de bajada de precios en comparación con los resultados de análisis de mercado realizado y publicado por lo que, ¿podría la Entidad, ante esa circunstancia, realizar variación a las cantidades por ítems de los años 2025, 2026 y 2027 en los 11 ítems de la Tabla 1 aquí descrita, pero en las correspondientes tablas del pliego de condiciones, de tal forma que sea proyectado un costeo acorde con los precios del mercado, que no pongan en riesgo la ejecución contractual?, toda vez que, podría adjudicarse el proceso de selección a un proponente que, por el afán del logro del contrato, no haya medido adecuadamente la notable diferencia en los valores presentados como presupuesto oficial y consecuentemente le impacte al equilibrio económico del contrato una vez se encuentre en ejecución, generando posibles resultados no esperados por la Entidad presentándose inconvenientes futuros, motivado por la confusión de valores que se presentan en las tablas de costeo publicadas.

Respuesta: La entidad aclara al observante que la diferencia de valores (constantes – corrientes) obedece a una serie de indicadores macroeconómicos con los cuales el proveedor realizó su ejercicio financiero, la diferencia de valores (Constantes – corrientes) para las vigencias 2025, 2026 y 2027 serán asumidas por la entidad con recursos propios, de esta forma se garantiza que los valores corrientes en cada vigencia estarán de acuerdo con las tasas acordadas por el gobierno nacional.

Observación 1.4: En la nota se mencionan dos conceptos de definición de valor de valor presente y valor futuro: pesos corrientes y pesos constantes, sin embargo, en el ejercicio matemático que se presenta en todas las tablas contenidas en los documentos publicados no se comprende, con exactitud los conceptos de cada una: Pesos Corrientes: Valor en términos del año en que se mide. Pesos Constantes: Valor ajustado a un año base para eliminar el impacto de la inflación y facilitar comparaciones a través del tiempo.

Razón por la cual, ¿podría la Entidad ser precisa en cuanto a los valores correspondientes y su posición al respecto de cómo realizará los consumos asociados durante la ejecución del contrato? (por favor, se agradece que la respuesta se expresada en términos netamente numéricos, claros, precisos y objetivos que no generen confusiones sobre el cómo se debe elaborar la oferta económica, ojalá con ejemplos que orienten a los interesados y no los induzcan al error)

Respuesta: La entidad aclara al observante que en el numeral 2.6 la entidad señaló en la "Nota 2" los siguiente:

Nota 2: *El valor del estudio de mercado obtenido por la entidad, fue determinado según las cotizaciones recibidas en pesos moneda corriente, sin embargo, la Secretaria Técnica del CONFIS Distrital, en virtud de lo establecido en el art. 143A del Decreto Ley 1421 de 1993 adicionado por el artículo 14° de la Ley 2116 del 2021, el CONFIS Distrital en sesión*

No. 08 del 27 de junio de 2024, aprobó las vigencias futuras en pesos constantes, como quiera que la norma aplicable en estricto sentido del presupuesto ofician es el Decreto Ley 1421 de 1993, la entidad aclara que la diferencia entre los pesos constantes y corrientes, será asumido en cada vigencia por la entidad con recursos propios hasta obtener el presupuesto en moneda corriente.

Ahora bien, es importante aclarar al observante que los precios obtenidos en el estudio de mercado fueron en valores corrientes, sin embargo, en aras de que no pierda el poder adquisitivo el futuro proveedor y no de lugar a un desequilibrio económico, la entidad se permite aclarar que para las vigencias 2025, 2026 y 2027, asumirá la diferencia que arroje entre los precios constantes y los precios corrientes, por lo tanto, a la oferta económica del oferente que resulte ganador en el proceso, se le realizará el ajuste correspondiente a valores corrientes en cada una de las vigencias.

Observación 1.5: En una nota 2 contenida en el pliego de condiciones en la página 12, que aclara al respecto el proceder de la Entidad sobre los pesos corrientes y constantes, se indica: "la entidad aclara que la diferencia entre los pesos constantes y corrientes, será asumido en cada vigencia por la entidad con recursos propios hasta obtener el presupuesto en moneda corriente", pero la diferencia clara en todos los precios que se reportan en las tablas aquí citadas y descritas, confunden en cuanto a ¿sobre qué valores se aplicarán en realidad los valores asociados a vigencias futuras (pesos constantes sobre cada año) de forma tal que sirva de base para los pesos corrientes correspondientes, durante la ejecución del contrato y así mismo se pueda presentar una oferta económica?

Respuesta: La entidad aclara al observante que para cada año se tomarán los valores en pesos constantes y posteriormente serán convertidos a pesos corrientes asumiendo la entidad el valor resultante, esto en aras de que no pierda el poder adquisitivo el oferente.

Es menester aclarar que los valores para las vigencias futuras fueron aprobados en pesos constantes en razón a que la Secretaria Técnica del CONFIS Distrital acatando lo establecido en el art. 143A del Decreto Ley 1421 de 1993 adicionado por el artículo 14° de la Ley 2116 del 2021 emite la aprobación en pesos constantes.

Observación 2.1: De conformidad con lo definido como análisis de mercado, presentado en calidad de información relevante, clara y casi precisa (dicho así, con todo respeto, por las dudas que se mencionan en la observación 1 de este documento y que se espera sean resueltas), se solicita a la Entidad que sea eliminado los ítems de los grupos 3, 4 y 5 del formato de oferta económica, mencionados y citados en esta observación, toda vez que al respecto no existe:

A. Valor unitario definido producto de costeo alguno realizado por la Entidad con el cual se pueda establecer si se tuvo en cuenta los precios de mercado para su definición, que sirva para una comparación objetiva que ordena el Artículo 29 de la Ley 80 de 1993.

B. Definición de precios por bolsa de repuestos, pese a que se indican valores en la segunda tabla contenida en el numeral 2.6 del pliego de condiciones, sin indicar los precios promedio del mercado.

C. Cantidades exactas y precisas de lo mínimo que se consumiría en los ítems descritos en los grupos 3, 4 y 5, para que se agotado por demanda si ese es el caso.

D. El valor definido, dentro del Presupuesto Oficial, asociado a esos grupos de ítems (3, 4 y 5), ya que no se encuentran correspondencia de valor dentro del presupuesto oficial y analizados dentro de la investigación de análisis del sector o del estudio previo, sino que aparecen unos valores globales que se desconoce ¿cómo fueron obtenidos?:

	BOLSA DE HORA	1	$ 65.568.000,00	$ 71.652.710,40	$ 78.302.081,93
	BOLSA DE REPU	1	$ 43.712.000,00	$ 47.768.473,60	$ 52.201.387,95
	BOLSA DE CABLI	1	$ 43.712.000,00	$ 47.768.473,60	$ 52.201.387,95

Además, que en la tabla completa se relacionan valores completamente diferentes a los que arroja como resultado el análisis del sector, en particular en los ítems del grupo 1 y grupo 2 aquí descritos.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante lo siguiente:

A. El valor unitario de los grupos mencionados por el observante se publicará en el documento consolidado estudio de mercado del proceso, en donde podrá detallarse los valores aquí mencionados.
B. El valor de la bolsa de repuestos como se podrá observar a detalle en el estudio de mercado del proceso que se publicará con los pliegos definitivos, tendrá de forma clara los valores de cada una de las bolsas requeridas por la entidad.
C. Respecto de las cantidades, la entidad no estima un consumo fijo teniendo en cuenta que estos valores corresponden a las bolsas del proyecto (repuestos, especialistas y cableado) y los mismos se consumirán de acuerdo con las necesidades que se presenten durante la ejecución del contrato.
D. La entidad aclarar que los valores corresponden a las bolsas del proyecto (repuestos, especialistas y cableado) y los mismos se consumirán de acuerdo con las necesidades que se presenten durante la ejecución del contrato, por lo tanto, no se determina un valor global sino unitario.

Observación 3.1.: Teniendo en cuenta que se mencionan bolsas de repuestos, horas y cableado, ¿el presupuesto es o será por monto consumible durante la ejecución del contrato?

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que su apreciación es correcta, será por monto consumible.

Observación 3.2: Si la Entidad presenta un costeo que, quizás sea por factor multiplicador, por cada uno de los perfiles exigidos durante cada año del contrato, ¿a qué se hace referencia exacta en lo que se proyecta en valor como bolsa de horas, relacionado con los costos del personal?

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que lo relacionado con la bolsa de hora de especialistas obedece a las necesidades técnicas especializadas y que por no existencia del recurso humano contratado se requerirá realizarlo por esta bolsa conforme a las necesidades especificas en un determinado momento por la entidad.

Observación 3.3: De la segunda tabla de valores que se encuentra contenida en el numeral 2.6 del pliego de condiciones y es presentada en esta observación, ¿Por qué se encuentra excluido, como proyección de valor, el año 2024?

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la segunda tabla corresponde a valores de vigencias futuras, es decir 2025, 2026 y 2027.

Observación 3.4: La sumatoria de valores del ítem "Soporte herramienta de gestión" es de $2.865.889.934,74, pero la sumatoria de valores de las herramientas de Gestión de Aranda por tres (3) es de $1.703.293.825, se solicita aclarar lo correspondiente a esa diferencia de valor si es que por ese ítem de soporte hace referencia a lo que se describe como herramientas de gestión por tres (3) años, contenida en la tabla de Análisis Económico del documento "Estudios del Sector".

Respuesta: Se aclara al observante que los valores del proceso se encuentran publicados en los documentos anexos de los pliegos definitivos en formato Excel.

Observación 3.5: La sumatoria de valores del ítem "Soporte herramienta de gestión" es de $2.865.889.934,74, pero la sumatoria de valores de las herramientas de Gestión de Aranda por tres (3) es de $1.703.293.825, se solicita aclarar lo correspondiente a esa diferencia de valor si es que por ese ítem de soporte hace referencia a lo que se describe como herramientas de gestión por tres (3) años, contenida en la tabla de Análisis Económico del documento "Estudios del Sector".

Respuesta: Se aclara al observante que los valores del proceso se encuentran publicados en los documentos anexos de los pliegos definitivos en formato Excel.

Observación 4.1: Para efectos de una participación en igualdad de oportunidades y la pluralidad de oferentes, de manera atenta se solicita a la entidad que pulique los documentos recibidos como parte del Estudio de Mercado, en donde se relacionan los precios unitarios de los insumos que se encuentran relacionados en los formatos publicados como propuesta económica que se utilizó para el análisis de precios, que permitieron determinar el valor del Presupuesto Oficial y lo que se requeriría en el proceso de selección como oferta económica.

Respuesta: La entidad aclara que publicará junto con el pliego los documentos recibidos por parte de los diferentes interesados.

6 OFERENTE B2B TIC SAS SEGUNDA OBSERVACIÓN

1 Observación

B2B TIC SAS en calidad de posible oferente solicita amablemente reconsiderar el requisito técnico habilitante establecido en anexo técnico de la licitación pública No. SDG-LP 3-2024 (113616), que establece la necesidad de ser partner de Aranda en la categoría Silver o superior para poder participar y la redacción del numeral "6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24."

La Constitución Política de Colombia en su artículo 13 establece que "todas las personas son iguales ante la ley, y tienen los mismos derechos, libertades y oportunidades". Este principio se aplica a los procesos de contratación pública, y la imposición de requisitos que limiten la participación de ciertos oferentes sin una justificación razonable puede vulnerar este principio.

Principio de libre competencia: La Ley 80 de 1993, en su artículo 1º, establece que la contratación estatal debe regirse por los principios de transparencia, economía, eficacia, publicidad, igualdad, imparcialidad, celeridad, responsabilidad y selección objetiva. Un requisito técnico habilitante como el que se encuentra en el pliego de condiciones, que limita la participación de ciertos oferentes sin una justificación técnica válida, puede afectar el principio de libre competencia, al restringir la posibilidad de obtener la mejor oferta.

La Corte Constitucional, en la Sentencia C-782 de 2001, ha señalado que "la igualdad es un principio fundamental del Estado Social de Derecho y del ordenamiento jurídico, que se encuentra consagrado en la Constitución Política y que debe ser aplicado a todas las situaciones y relaciones jurídicas en las que se puedan vulnerar los derechos de las personas. (...)".

La Corte Constitucional, en la Sentencia C-030 de 2009, ha señalado que "las normas que regulan la contratación estatal deben ser interpretadas de manera que se garantice la igualdad de oportunidades para todos los oferentes, en especial para las Mipymes".

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 14, establece que "los procesos de selección de contratistas deben ser transparentes y competitivos".

Para el presente proceso se debe contar un equipo técnico altamente cualificado con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades del contrato, incluyendo la experiencia en las tecnologías y plataformas de Aranda.

La apertura de la licitación a todos los partners de Aranda, sin importar su nivel de certificación, permitirá a la Secretaría Distrital de Gobierno obtener mejores precios y una mayor competencia entre los oferentes, lo que se traducirá en un mejor servicio para la entidad.

Solicitamos que se modifique el requisito técnico habilitante para permitir la participación de todos los partners de Aranda, incluyendo aquellos que se encuentran en la categoría Register, sin importar su nivel de certificación. Creemos que esta modificación permitirá una mayor competencia y ofrecerá a la Secretaría Distrital de Gobierno un mayor abanico de opciones para la selección del mejor proveedor.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

1 Observación

Adicional solicitamos que **se elimine el requisito de la certificación como Security Operations del fabricante** del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable en el numeral "6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24.", ya que el requisito establecido en la nota 1 del numeral, "El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante" es suficiente evidencia de la experiencia del proponente en la venta de productos Fortinet, así como de su capacidad técnica para ejecutar el servicio.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

6. OFERENTE SKG

1 Observación

1. Atentamente le solicito a la Entidad indicar los descuentos tributarios (estampillas y retenciones) que aplica la Entidad a cada uno de los pagos realizados al contratista. Es de aclarar, que esta información es muy importante para la estructuración de la propuesta económica.

Respuesta: La entidad aclara será responsabilidad del contratista contemplar todos los impuestos en la elaboración de su propuesta económica de acuerdo con las leyes establecidas en Bogotá.

2 Observación

2. En el numeral 5.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE se indica:

> *"El proponente debe acreditar la experiencia en la celebración y ejecución de contratos con entidades públicas y/o privadas para lo cual deberá acreditar experiencia en la ejecución en mínimo un (1) contrato máximo cinco (5) contratos registrados en el RUP, cuya sumatoria expresada en SMMLV sea igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial* ***y cuyo objeto sea igual o similar al objeto y/o condiciones técnicas del presente proceso."***

De acuerdo a lo anterior, atentamente solicito aclarar y/o modificar lo siguiente:

- Se solicita que los contratos válidos para la acreditación de la experiencia sean tenidos en cuenta también por su alcance y/o obligaciones. Toda vez que, en muchos casos en el objeto de un contrato no se pueden identificar el alcance final del mismo.
- Atentamente se le solicita a la entidad definir claramente el objeto y/o alcance y/o obligaciones de los contratos válidos para la acreditación de la experiencia, toda vez que como esta planteado, se puede dejar a interpretaciones distintas de los proponentes.

Respuesta: La entidad no acepta la observación y se permite aclara al oferente que solo se tendrá en cuenta certificaciones de experiencia relacionadas con el objeto de contrato, es decir servicios de Soporte sobre infraestructura TIC y/o Mesa de servicios.

3 Observación

3. A folio 62 se indica:

> ***"Si hay diferencia entre el RUP y la información que se entrega por escrito bajo la gravedad de juramento indicando cuantos SMMLV del valor total del contrato le corresponden al (los) código(s) de Naciones Unidas solicitado(s),*** ***prevalecerá la información reportada en el RUP*** *y en caso de que el PROPONENTE no discrimine los SMMLV de cada uno de los códigos del contrato que pretende hacer valer según el RUP, este NO será habilitado, ya que ésta no puede presumir los valores del(los) código(s), previo agotamiento de subsanación Si en una misma certificación se presenta la acreditación de la experiencia de más de un contrato, se tomará cada contrato como una (1) certificación de experiencia."*

En nuestra experiencia, hemos visto en diferentes procesos públicos de selección que varios proponentes pretenden acreditar experiencia con un contrato no registrado en el RUP, con uno si registrado en el RUP ejecutado con la misma entidad, situación que se evidencia cuando no coinciden los valores de la certificación con el reportado en el RUP.

Por esta razón, atentamente le solicitamos a la entidad que cuando se evidencien diferencias entre el RUP y la información que se entrega se le requiera al proponente aclarar esas diferencias y demostrar que la certificación aportada, efectivamente corresponde al contrato reportado y registrado en el RUP.

Respuesta: La entidad aclara que la información reportada en el RUP debe ser consistente con las certificaciones de experiencia aportadas, por lo tanto, no se acepta la observación.

4. Observación

4. Frente al puntaje por INCENTIVO EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, sobre el particular, debemos informar que actualmente el Ministerio del Trabajo tiene un rezago importante en relación con los trámites de expedición de certificados de vinculación de personas en condición de discapacidad necesario para acreditar el cumplimiento del puntaje asociado a esa condición, esto en razón a la huelga que se presentó en este ministerio por mas de dos meses (2) lo cual puede ser confirmado directamente con ese Ministerio y en diferentes portales web de noticias.

   Al respecto, el Decreto Ley 019 de 2012, establece que, en los casos que el administrado haya solicitado la renovación o expedición de un nuevo certificado antes de culminar la vigencia del certificado que esté vigente, su vigencia se extenderá hasta la fecha en la cual el Ministerio resuelva sobre la nueva solicitud.

   Para ello, se deberá acreditar la presentación de petición de la renovación o petición de nuevo certificado antes de culminar la vigencia certificada. A continuación, se copia la disposición en mención:

   ***[…]ARTÍCULO 35. Solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones**. Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.*

   Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prórroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse cinco días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el inciso anterior. […]"

   Bajo ese contexto, ¿debemos entender que permanecerá vigente el certificado emitido por el Ministerio, hasta tanto, ese Ministerio expida un nuevo certificado que verifique la vinculación de personal en condición de discapacidad como lo ordena el artículo 35 antes mencionado?, siempre y cuando se demuestra que se radico la solicitud de renovación antes de su vencimiento y en los plazos de ley.

Respuesta: La entidad acepta su observación y por lo tanto, para acreditar el requisito establecido en el pliego de condiciones, el oferente deberá cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.6 del Decreto Nacional 392 de 2018, adicionalmente deberá tener en cuenta lo establecido en el articulo 35 del Decreto Ley 019 de 2012.

5 Observación

5. Atentamente le solicitamos a la entidad incluir el numeral de la forma como se va a asignar el puntaje

Respuesta: La entidad aclara al observante que en el numeral 6 criterio de evaluación y ponderación de la oferta, se indica la asignación de puntaje a los diferentes factores de evaluación.

6 Observación

6. En el numeral 2.6 PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO se cuantifico el siguiente equipo de profesionales:

#	Descripción	Cantidad	Año 1	Año 2	Año 3
1	Un (1) Coordinador	1	$ 216.927.187	$ 237.058.029,95	$ 206.491.181,31
2	Doce (12) agentes	12	$ 829.719.300	$ 906.717.251,40	$ 755.343.878,91
3	Un (1) Especialista en redes	1	$ 155.117.400	$ 169.512.294,17	$ 151.130.696,71
4	Un (1) Especialista en seguridad	1	$ 234.265.088	$ 256.004.887,98	$ 222.020.026,30
6	Servicio de centro de atención telefónica	1	$ 179.778.555	$ 196.462.004,54	$ 214.693.678,56
	Soporte herramienta de gestión	1	$ 871.883.058	$ 952.793.805,78	$ 1.041.213.070,96
7	Mantenimientos preventivos de equipos de cómputo y recursos tecnológicos tangibles según anexo técnico (uno anual)	3	$ 222.656.283	$ 243.318.786,06	$ 265.898.769,41
	BOLSA DE HORA	1	$ 65.568.000,00	$ 71.652.710,40	$ 78.302.081,93
	BOLSA DE REPU	1	$ 43.712.000,00	$ 47.768.473,60	$ 52.201.387,95
	BOLSA DE CABL	1	$ 43.712.000,00	$ 47.768.473,60	$ 52.201.387,95
			$ 2.863.338.870	$ 3.129.056.717,50	$ 3.039.496.160,00

Sin embargo, en el anexo técnico se está solicitando un contar con un Gerente de proyectos, el cual es un rol que no se encuentra presupuestado.

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

Así las cosas, atentamente le solicitamos a la entidad, retirar el perfil del gerente de proyectos dentro del grupo de profesionales del proyecto, o incluirlo dentro de la desagregación del presupuesto.

Respuesta: La entidad No acepta su observación y aclara que el perfil de Gerente de Proyectos en el proceso es fundamental para asegurar una gestión eficiente y una correcta ejecución del contrato, especialmente dada la complejidad de los servicios involucrados en la administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Es importante destacar que la presencia del Gerente de Proyectos se requiere específicamente hasta la estabilización del servicio, no por la ejecución del contrato; Este período es crucial para asegurar que todos los componentes del proyecto funcionen de manera óptima y que cualquier incidencia o ajuste necesario se realice bajo la dirección de un profesional capacitado.

La estabilización garantiza que el servicio opere sin contratiempos a largo plazo, lo que justifica la necesidad de este perfil durante las etapas iniciales del contrato.

7 Observación

7. Para el perfil del Gerente de proyectos, la entidad esta solicitando cumplir con el siguiente perfil:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

Atentamente solicitamos que las certificaciones solicitadas sean ajustadas de la siguiente manera:
*"Deberá **contar con alguna de las** siguientes certificaciones:, PMP, ITIL 4, CISM, NSE4*

Respuesta: La entidad acepta la observación parcialmente, por lo tanto el requisito quedará de la siguiente manera:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

8 Observación

8. Para el perfil del Especialista en redes, la entidad está solicitando cumplir con el siguiente perfil:

1	ROL Especialista en redes. (tecnólogo) FUNCIÓN Administrar, configurar y prestar soporte a las soluciones de red de la entidad.	Tecnólogo(a) en sistemas, electrónica, telecomunicaciones o áreas afines con Certificado actualizado CCNA Routing and Switching	Experiencia mínima de tres (3) años a partir del grado como tecnólogo en instalación, soporte o mantenimiento de soluciones de networking y soluciones CISCO y que haya trabajado en implementación del protocolo IPv6 mínimo 3 años

Atentamente solicitamos a la entidad incluir como pregrados válidos, las ingenieras de sistemas, electrónicas, o afines.

Así mismo, se solicita a la entidad que la experiencia mínima sea de dos (2) años

Respuesta: La entidad aclara al observante que el requisito establecido será el siguiente:

1	ROL Especialista en redes. (tecnólogo) FUNCIÓN Administrar, configurar y prestar soportea las soluciones de red de la entidad.	Tecnólogo(a) en sistemas, electrónica, telecomunicaciones, telemática, o áreas afines con Certificado actualizado CCNA Routing and Switching	Experiencia mínima de tres (3) años a partir del grado como tecnólogo en instalación, soporte o mantenimiento de soluciones de networking y soluciones CISCO y que haya trabajado en implementación del protocolo IPv6.

9. Para el perfil del Especialista en seguridad, la entidad está solicitando cumplir con el siguiente perfil:

1	ROL Especialista en seguridad FUNCIÓN Administrar y prestar soporte a las soluciones de seguridad de la entidad	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: ingeniería de sistemas, eléctrica electrónica o afines con Certificaciones vigentes Fortinet NSE 4 , NS5, NS6, NS7 superior que se encuentre vigente. Deberá adjuntar certificación del fabricante.	Experiencia mínima de tres (3) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en instalación, soporte o mantenimiento en soluciones de seguridad del Fabricante Fortinet

*"Deberá **contar con alguna de las** siguientes certificaciones vigentes: Fortinet, NSE 4, NS5, NS6, NS7 superior que se encuentre vigente.*

Deberá adjuntar certificación del fabricante."

Adicionalmente, solicitamos a la entidad ampliar las certificaciones que se relacionen con seguridad como: ISO 27001 ó ISO 31000 ó CISN HCNP ó CISM

Respuesta: la entidad no acepta la observación, las certificaciones se solicitan para que los recursos asignados a este proyecto cuenten con las capacidades y conocimientos suficientes según los servicios solicitados en el presente documento, la entidad cuenta con infraestructura critica que esta soportada y protegida por tecnología Fortinet como protección perimetral, protección de aplicaciones Web, protección de aorreo, acceso a la red y conectividad inalámbrica, correlación de eventos, protección de usuarios, los cuales son vitales para la protección de la información y la continuidad operativa.

El correcto manejo, mantenimiento y gestión de estos equipos requiere un conocimiento profundo en ciberseguridad.

7. OFERENTE IMAGINA TECNOLOGY

1. Observación

1. **Conformidad con el Objeto Contractual:** El principio de proporcionalidad, reconocido en la jurisprudencia sobre contratación pública, exige que los requisitos del proceso de selección deben estar alineados con el objeto principal del contrato. En este caso, el enfoque predominante es el servicio de mesa de ayuda y no necesariamente la gestión de seguridad cibernética, lo que hace que el requerimiento del TAM directo de fabrica como factor ponderable se perciba desproporcionado la se les recuerda la Sentencia C- 949 de 2001, que enfatiza la relación y adecuación entre medios y fines en la actividad administrativa, por lo cual no debería ser limitante de ponderación dentro del proceso las plataformas Fortinet. Si bien estas forman parte de la infraestructura, no son el foco principal del objeto del contrato.

   El contrato debería enfocarse en la operación de la mesa de servicios, ya que se entiende que las plataformas Fortinet son adquiridas o renovadas con su correspondiente contrato de soporte y son soportadas directamente por el fabricante. Sin embargo, destacamos que la entidad requiere un administrador certificado por el fabricante para soportar, administrar y velar por la infraestructura de Fortinet.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

2. **Impacto Económico no Justificado:** El estudio previo, considerado como elemento esencial al calcular el presupuesto oficial, no contempla el factor ponderable del servicio de TAM directo de fábrica, alterando así el análisis de costo-beneficio. Tanto la Contraloría General de la República como el Consejo de Estado han subrayado la importancia de preservar la eficiencia económica, evitando gastos desproporcionados que podrían derivar en un detrimento patrimonial, principio establecido en la ley 80 de 1993 articulo 25, del Principio de Economía. Reglamentado por el Decreto Nacional 287 de 1996.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

3. **Impacto en la Función Pública:** Destaca que la restricción del servicio de TAM directo de fabrica podría impactar negativamente la función pública, al reducir las oportunidades de obtener ofertas más competitivas y posiblemente más económicas, que serían beneficiosas para la entidad y para el interés público.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

4. **Principio de Igualdad y Pluralidad de Oferentes:** La Corte Constitucional ha reiterado la necesidad de establecer condiciones que preserven la igualdad de oportunidades entre oferentes (Sentencia C-890 de 2010). El requisito de que el TAM sea exclusivo del fabricante favorece al incumbente, lo que podría vulnerar este principio al limitar la competencia y restringir-disminuir las posibilidades de otros potenciales oferentes idóneos

   Sugerencia de Ajuste: Proponemos que el requisito de TAM se retirado, se les recuerda la "Nota 1. El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica en algunas de las dos membresías más altas ante el fabricante" el oferente que este en estas categorías cuenta con el personal idóneo y la experiencia para prestar el servicio de TAM directamente sin necesidad de que sea directo del fabricante, además este requisito es innecesario, con el contrato de renovación la entidad tiene acceso a servicios de soporte directo de fábrica, si se requiere escalar alguna incidencia con el fabricante se les recuerda que dentro de obligaciones tenemos a un especialista en seguridad el cual puede cumplir con estas obligaciones. Esto se alinea con fallos del Consejo de Estado que promueven la ampliación de la participación a fin de optimizar el acceso a recursos y fomentar una competencia más justa.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Observación

OBSERVACIÓN 2: PERFILES PROFESIONALES SOLICITADOS:

1. Requerimientos de Ciberseguridad: Los perfiles solicitados se centran excesivamente en competencias de ciberseguridad, a pesar de que el objeto principal del contrato se relaciona con la gestión y soporte TI de una mesa de ayuda. La solicitud de que el Gerente de Proyectos posea certificaciones específicas como CISM o NSE4 parece innecesaria para el manejo de este tipo de contrato.
2. Propuesta de Ajuste: Consideramos que el requisito de certificación en ciberseguridad para el Gerente de Proyectos es excesivo. La existencia de un Especialista en Seguridad con certificaciones adecuadas es suficiente para satisfacer estas necesidades dentro de la estructura del contrato. Solicitamos la reevaluación de este requisito para ajustarse mejor a las funciones esperadas del Gerente de Proyectos en el contexto del contrato.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, dado que en este proceso licitatorio, cuyo objetivo es la administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que incluye un conjunto de soluciones de seguridad avanzadas, se considera esencial que el Gerente de Proyectos cuente con certificaciones específicas en ciberseguridad, tales como CISM y NSE4, además de otras certificaciones relevantes. El entorno tecnológico a administrar incluye componentes críticos de seguridad y que la seguridad informática es fundamental para la correcta operación y protección de la infraestructura de TI, se considera necesario que el Gerente de Proyectos cuente con las certificaciones especificadas en el pliego de condiciones. Estas certificaciones no solo aportan al cumplimiento del objeto del contrato, sino que también aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios gestionados.

La infraestructura critica de la entidad esta soportada y protegida por tecnología xnet como Protección perimetral, Protección de aplicaciones Web, Protección de Correo, Acceso a la Red y conectividad

inalámbrica, los cuales son vitales para la protección de la información y la continuidad operativa. El correcto manejo, mantenimiento y gestión de estos equipos requiere un conocimiento profundo en ciberseguridad.

La ciberseguridad no puede ser tratada de manera aislada en la gestión de TI, ya que cualquier vulnerabilidad o falla en la seguridad impactaría directamente en la operación de los servicios informáticos y, por ende, en la operación de la entidad. Por lo tanto, es crucial que el Gerente de Proyectos posea una formación sólida en seguridad de la información, que le permita gestionar adecuadamente los riesgos asociados.

2 Observación

OBSERVACIÓN 3: SOLICITUDES DE RELACIONAMIENTO DIRECTO CON FABRICANTE

Solicitamos a la entidad comedidamente NO supeditar la contratación del presente proceso con exigencias de certificación de fabricante a las dos mal altas membresías ello limita la participación plural y efectiva de oferentes a un numero muy reducido y supedita la contratación a un tema de relacionamiento privado y comercial entre fabricante y empresa.

Maxime que dicha exigencia se realiza como requisito ponderable a efectos de obtener puntaje adicional, lo que deja por fuera muchas empresas mipymes y del sector T.I en la capacidad de ejecutar el presente proceso de contratación.

De manera subsidiaria instamos a la entidad para que la exigencia de membresías pueda aportarse bien sea por fabricante y/o distribuidor autorizado.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

OFERENTE MICRODATA

1 Observación

OBSERVACIÒN 1 TÉCNICA

En los Tres requisitos opcionales que presenta la Entidad (6.22, 6.2.3 y 6.2.4.) se requiere que para ser valido el ofrecimiento debe presentar según

Nota 1: El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica en algunas de las dos membresías más altas ante el fabricante, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.

6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24
6.2.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.
6.2.4. SERVICIO DE TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT DE FABRICANTE

Solicitamos respetuosamente a la Entidad En aras a garantizar la pluralidad de oferentes y poder ampliar el espectro de las ofertas recibidas se retire este condicionamiento de membresías tan Altas y se acepte el compromiso explícito por parte del Oferente del cumplimiento en adecuada forma del requerimiento, de lo contrario se está direccionando claramente el proceso limitándolo a un oferente; lo que pone en entredicho la transparencia del proceso pues La Entidad adelantó unos estudios previos sobre el proceso en los cuales su Objeto principal era el Servicio de Mesa de Ayuda y la renovación de licencias Aranda, en ningún momento se contempló los servicios de seguridad Informática basadas en plataforma Fortinet lo que indiscutiblemente afectan el valor presupuestado inicialmente, puede que busque justificarse el agregar estos ïtem como factores diferenciales al presentarlos como opcionales para acceder a puntajes adicionales pero necesariamente se convierten en obligatorios y limitantes en sus requisitos que direccionan la adjudicación a la Empresa que tenga o haya tenido este tipo de servicios contratados con la Entidad, razón por la cual solicito respetuosamente retirar este condicionamiento que afecta claramente la pluralidad de oferentes

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

2 OFERENTE PEARSOLUTIONS

1 Observación

DOCUMENTO	NUMERAL	DETALLE	OBSERVACION
ANEXO TECNICO	3.13.	Realizar el traslado y reinstalación de puestos de trabajo y/o puntos de red, certificar cableado Voz-Datos, así como trasladar los puntos eléctricos normal y regulada de acuerdo con los valores presentados en la oferta económica.	Se solicta a la entidad indicar cuantos puntos de cableado deben trasladarse y la distancia.

Respuesta: La entidad aclara que eso corresponde a la bolsa de cableado, por lo tanto, será sujeto a necesidades de la entidad.

2 Observación

ANEXO TECNICO	5.	Las anteriores condiciones deben ser acreditada con hoja de vida del perfil, acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes, certificaciones vigentes y las certificaciones de experiencia.	Se solicita a la entidad indicar si la hoja de vida del especialista Aranda debe ser entregada con la propuesta o cuando el proceso sea adjudicado.

Respuesta: La entidad aclara de acuerdo a lo solicitado en el numeral 5 del "Anexo Técnico" *"El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la secretaria Distrital de Gobierno. Además, deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del profesional)"*, por lo tanto, se debe adjuntar dicho documento para el momento de presentación de la oferta.

3 Observación

ANEXO TECNICO	5.	Ingeniero de sistemas, Electrónico, Telemática, Telecomunicaciones o carreras afines • Especialización en gerencia de proyectos o afines	En caso de la pregunta anterior sea afirmativa, Se solicita a la entidad quitar el requerimiento de especializacion ya que el ingeniero Aranda no va a ser el gerente del proyecto y con la especializacion no se acredita el conocimiento y destreza en la herramienta, esto se acredita con las certificaciones y la experiencia en la misma.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, toda vez que, la apreciación es subjetiva y no se soporta jurídica o técnicamente, en segunda medida el análisis de la entidad concluye que el perfil si requiere que experiencia y además tenga el conocimiento y preparación acreditada por una entidad de educación de superior, por lo que no solamente es valido apreciar la experiencia como requisito, sino, los estudios en este caso de especialización son necesarios para cumplir con las necesidades técnicas de la entidad.

4 Observación

PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES	5.3 Requisitos Habilitantes Técnicos 5.3.1 Experiencia del Proponente	El proponente debe acreditar la experiencia en la celebración y ejecución de contratos con entidades públicas y/o privadas para lo cual deberá acreditar experiencia en la ejecución en mínimo un (1) contrato máximo cinco (5) contratos registrados en el RUP, cuya sumatoria expresada en SMMLV sea igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial y cuyo objeto sea igual o similar al objeto y/o condiciones técnicas del presente proceso.	Teniendo en cuenta el presupuesto actual de la entidad y la importancia del mismo, solicitamos muy cordialmente a la entidad se permita dar claridad cual es el **Objeto** que se permitira evaluar, puesto que sea igual o similar tiene una gran amplitud y no permite que la selección sea objetiva y clara.

Respuesta: La entidad se permite reiterar con base en las respuestas anteriores brindadas en el presente documento permite aclarar al oferente que solo se tendrá en cuenta certificaciones de experiencia relacionada con el objeto de contrato, es decir, 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, los cuales están relacionados dentro del anexo técnico.

5 Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	IO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN E	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable.	Teniendo en cuenta lo establecido por la entidad en el puntuable es evidente la desventaja en la que ponen a varias empresas que si bien cumplen con la experiencia y tienen SOC no cuentan con este certificado en Fortinet que es el fabricante actual de la entidad, se solicita a la entidad permitir que el contratista cuente con SOC solamente, esto no impide poder prestar el servicio adecuadamente.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	CIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ES	Nota 1. El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	Teniendo en cuenta lo establecido por la entidad en el puntuable es evidente la desventaja en la que ponen a varias empresas que si bien cumplen con la experiencia y tienen cierto Nivel con mebrecia no cumplen al 100% con el requerimiento puntuable. Se solicita a la entidad permitir que la certificacion sea de las tres membrecias mas altas del fabricante.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

7 **Observación**

General	General	Licitacion Publica	Queremos soliictar respetuosamente a la entidad revisen muy bien la licitacion y como esta diseñada, teniendo en cuenta que no garantiza pluralidad de oferentes ya que una sola empresa cumple con los puntuables al 100%, lo que pone en desventaja las demas empresas que tienen derecho a participar en el proceso y prestan servicios de excelente calidad, es lamentable ver como los procesos estan saliendo "amarrados" a una sola empresa con puntuables y certificaciones de fabricante que no garantizan un buen servicio pero si garantizan ventaja sobre los demas lo que no es justo ni se rige a la ley.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

6 Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.	Servicio de Technical Account Manager de Fabricante	Esta requisito cesga la pluralidad de oferentes, por lo que solicitamos retirarlo como requisito de factor de calidad.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

9 Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.2.	...el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC…	Esta requisito cesga la pluralidad de oferentes, por lo que solicitamos retirarlo como requisito de factor de calidad.

Respuesta : La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

10 Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.3.	El servicio de Gestión de Ciberexposición… * El fabricante deberá tener soporte de customer success en español	La mayoría de herramientas que cumplen con este criterio suelen estar en inglés. Aunque pueden existir con este criterio algunas herramientas, se solicita retirar este requisito en pro de poder escoger la mejor heramienta que cumpla y beneficie a la Secretaría

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

11 Observación

06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.4.	Deberá tener como cobertura las tecnologías actuales Fortinet que posee la SDG	Se solicita a la entidad indicar los número de serial de los equipos que tiene actualmente, del fabricante FORTINET

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la descripción de los equipos se encuentra establecida en el anexo técnico, respecto de los seriales atendiendo la política de seguridad de la entidad, estos serán suministrados al momento del inicio de la ejecución del contrato.

12 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.2.	3. El contratista y el supervisor llevaran el control del cumplimiento del horario del equipo de trabajo a través de mecanismos acordados entre las partes (biométrico RFID, etc)…	Se solicita precisar si la tecnología a utilizar para control de acceso es a criterio del contratista o en caso contrario indicar explicitamente el alcance de la solución que requiere la entidad.

Respuesta: La entidad hace aclaración, que hay múltiples herramientas de control de acceso y autenticación del personal las cuales serán responsabilidad del contratista y concertadas con el supervisor del contrato.

13 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.4.	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.	Se solicita informar dirección y ubicación exacta de todas las sedes de la entidad

Respuesta: La entidad se permite informar las direcciones requeridas por el observante:

Sede	**DIRECCIÓN**
Inspecciones Chapinero	Calle 61 no 7-51
Teusaquillo	Transversal 28 B No. 36-39
Portal Pasquilla Corregiduría - Ciudad Bolivar	PORTAL PASQUILLA KM 5 Via paasquilla
Supercade Manitas – Sdg	KR 18L#70B-50 SUR
Cade Santa Helenita – Sdg	KR 84BIS # 71B- 53
Cade Servitá – Sdg	CL 165 # 7-52
Casa Justicia Bosa	Cr 80d no 59a-59 sur
Casa De Justicia Usme	Calle 137c Nro. 2A-51 SUR
Casa De Justicia San Crisatobal	Calle 31C Sur N° 3-67 Este
Alcaldía Ciudad Bolívar	Cr 80 no 57x-46 sur
Alcaldía Bosa	Carrera 88 g n°59c - 05 sur
Sede Principal Palacio Lievano	Calle 11 # 8 - 17

Casa Rosada	CL 9 4 70 CASA AFRO
Jal Martires	CR 19#23-90
Cade Fontibon	DG 16 # 104-51 O F 101
	CENTRO COMERCIAL VIVA FONTIBON
Cade Santa Lucía	AV CARACAS #41B - 30 SUR
Cade Victoria	DG 37SUR # 2 - 00 ESTE CADE
Coordinación Administrativa Y Finanaciera Usaquen	Calle 121 no 7-31
Casa Justicia Mártires	Cr 21 no 14-75
Casa Justicia Ciudad Bolívar Vía Sierra Morena	TRV 73 no 70a-04 sur
Casa Social Indigena	Calle 9 N° 9-60
Almacen Usme	CRA 13 N° 137 - 51 Sur
Supercade Suba	Avenida Calle 145 No. 103B - 90.
Alcaldía Puente Aranda	Carrera 31 d n° 4 - 05
Alcaldía Usme Parque	Principal Usme
Sucursal Alcaldía Kennedy	Alcaldía Kennedy
Alcaldía Chapinero	Carrera 13 n° 54 - 78
Alcaldía San Cristóbal	Avenida 1 de mayo n° 1 -40 sur
Alcaldía Suba	Calle 147C Bis # 90-57
Alcaldía Antonio Nariño	Calle 17 sur n°18 - 49
Inspecciones Candelaria	Cl. 12d #322
Casa De La Participación	KR 80 K 61 28 SUR
Supercade Bosa	CL 57 R SUR 72 D 12
Inspección Santa Fe	CL 21 1 35 Calle 21 # 1 - 35
Casa Confía 20 De Julio	KR 3 30 A 08 SUR
Casa Del Deporte Suba	CL 146 B 90 26
Usaquen Casa Del Consumidor	CL 153 A 7 08
Alcaldía Santafé	Calle 21 n° 5 - 74
Alcaldía Candelaria	Carrera 5 n°14 - 46
Supercade Engativá	TV 113 66 54
Nueva Sede Alcaldía Fontibon	KR 99 19 43
Jal Usaquen Nueva	CL 123 7 51 ED 705

Casa De La Cultura Alcaldía Tunjuelito	Diagonal 52 D Sur #27-21
Alcaldía Barrios Unidos	Calle 74 a N° 50 - 98
Supercade Cad	Carrera 30 No. 25 – 90
Alcaldía Usaquén Sucursal	CRA 7 # 118 – 23
Jal Usaquen Antigua	Calle 120a no 7-55
Alcaldía Teusaquillo Fd	Cl 39b no 19-46
Vda Nazareth	VDA NAZARETH
Corregiduría Betania	Corregiduría Betania
Corregiduría San Juan	corregiduría San Juan
Cade Kennedy	KR 78K # 36-55 SUR
Inspecciones Usaquén	Calle 122 no 7a-61
Inspección Barrios Unido	Cr 55 no 79b-48
Inspección Antonio Nariño	Diag. 19 no. 19-33
Casa De La Justicia Suba	CRA 59 No. 131-15
Alcaldía Engativá	Calle 71 n° 73 a - 44
Alcaldía Fontibón	Calle 18 n0. 99-02
Alcaldía Mártires	AV 19 28-80 LC R-14
Alcaldía Rafael Uribe	Cl 32 sur no 23-92
Casa Villas	Carrera 56 # 128B-01
Furatena	Calle 14 n° 8 - 53
Sede Calle De La 46	AK. 14 #53-80
Casa De La Cultura Barrios Unidos	KR 29 B 66 51
Casa Gitana	KR 65 A 5 A 35

14 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.4.	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.	Se solicita acotar la cantidad máxima en m2 a mover en cada traslado. (Entiéndase el área que ocupan los elementos y equipos)

Respuesta: La entidad se permite aclarar que no se puede determinar la cantidad máxima en M2 a mover en un traslado, teniendo en cuenta que los mismos se realizan bajo necesidades especificas de la entidad.

15 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.5.	16. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación…	Se solicita acotar el alcance del entrenamiento y capacitación que requiere la entidad.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que las jornadas de entrenamiento y capacitación serán bajo la figura de transferencia de conocimiento y no deberán ser certificadas.

16 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.5.	16. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación…	Se solicita indicar si la entidad requiere que cada entrenamiento y/o capacitación sea certificada para cada persona asistente, o se debe manejar como transferencia de conocimiento.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que las jornadas de entrenamiento y capacitación serán bajo la figura de transferencia de conocimiento y no deberán ser certificadas.

17 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.5.	17. La SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO suministrará solamente los equipos de cómputo en los puestos de trabajo de la SDG	Se solicita indicar a cuáles roles de los solicitados para la mesa de servicio la entidad dará puesto de trabajo y cuáles pueden o deben trabajar de forma remota

Respuesta: La entidad se permite aclarar que todo el personal de la mesa, inclusive, agentes y coordinador tendrán puesto de trabajo en la sede principal.

18 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.11.	La entidad destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran...	Se solicita indicar el valor a asignar a la bolsa de repuestos.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que el valor destinado para la bolsa de repuestos es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.

19 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.11.	La entidad destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran...	Se solicita confirmar si los precios unitarios pueden ser presentados en dolares americanos.

Respuesta: La entidad no acepta la observación, por cuanto la moneda legal es el peso colombiano, tal como se indica en el numeral 4.5 del pliego de condiciones.

20 Observación

ANEXO TÉCNICO	3.13.	Realizar el traslado y reinstalación de puestos de trabajo y/o puntos de red, certificar cableado Voz-Datos, así como trasladar los puntos eléctricos normal y regulada	Se solicita indicar el valor a asignar a la bolsa de cableado.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que el valor destinado para la bolsa de cableado es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma SECOP II.

21 Observación

ANEXO TÉCNICO	4.1.	La implementación del Centro de Contacto Telefónico debe realizarse a través de un servidor local (Físico).	Se entiende que la herramienta a utilizar puede ser una solución alojada en nube, y que es valido entregar el servicio en modo SaaS (Software como servicio). Por favor confirmar si es correcto este entendimiento.

Respuesta: La entidad se permite informar que su entendimiento es correcto.

22 Observación

ANEXO TÉCNICO	5.	Actualmente se cuenta con el siguiente licenciamiento:…	Se solicita indicar fecha fin del licenciamiento vigente que tiene la entidad

Respuesta: Se aclara al observante que el licenciamiento que está vigente irá hasta el 18 de octubre de 2024.

23 Observación

ANEXO TÉCNICO	5.	presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía SILVER O SUPERIOR	Con ánimo de mantener la pluralidad de oferentes se solicita retirar este requerimiento.

Respuesta: La entidad aclara que este requerimiento se solicita en aras garantizar que el oferente cuenta con las capacidades técnicas y respaldo de fabricante para el Proceso de la SDG, por lo tanto, no se acepta.

Adicional a lo anterior, en el mercado existe un múltiple número de empresas en el mercado que cumplen con este requisito de acuerdo a la información suministrada por el fabricante Aranda.

24 Observación

ANEXO TÉCNICO	7.7.	Las horas por compensar se podrán utilizar, según la necesidad de la entidad comunicada por el supervisor al contratista, las cuales pueden ser: • Horas especialistas • Horas agentes	Se entiende que si terminado el contrato la entidad no ha hecho uso de las horas especialistas o agentes a que tenga derecho por concepto de ANS, ya no se redimirán y no serán objeto de compensación monetaria por parte del contratista. Por favor confirmar si es correcto el entendimiento, o dar claridad.

Respuesta: La entidad aclara que en ningún caso existirán valores pagados sin ejecutar por parte del contratista, como quiera que los ANS son descontados de cada factura, en el eventual caso que al momento de la liquidación del contrato, quede un remanente o saldo sin ejecutar, este será liberado por parte de la entidad.

OFERENTE TSG THE IT

1 Observación

No.	NUMERAL DEL PLIEGO	TEXTO NUMERAL DEL PLIEGO	PREGUNTA PROVEEDOR
1	ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO. Gerente de proyectos	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Con el fin de tener mayor pluraridad de oferentes se solicita amablemente a la entidad modificar el perfil mínimo requerido para que las certificaciones sean opcionales, es decir, que el perfil deberá contar con PMP o ITIL 4 o CISM o NSE4, adicionalmente, recordamos a la entidad que el modelo de certificación de Fortinet cambió y ya no existe la certificación NSE4

Respuesta: La entidad acepta la observación parcialmente, por lo tanto el requisito quedará de la siguiente manera:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines.	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o

		Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 - FCSS Network Security	ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

2 Observación

2	ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO. Especialista en seguridad	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: ingeniería de sistemas, eléctrica electrónica o afines con Certificaciones vigentes Fortinet NSE 4 , NS5, NS6, NS7 superior que se encuentre vigente. Deberá adjuntar certificación del fabricante.	Con el fin de tener mayor pluraridad de oferentes se solicita amablemente a la entidad modificar el perfil mínimo requerido para que las certificaciones sean opcionales, es decir, que el perfil deberá contar con NSE4 o NSE5 o NSE6 o NSE7, adicionalmente, recordamos a la entidad que el modelo de certificación de Fortinet cambió y ya no existen las certificaciones anteriomente mencionadas, en el modelo de certificación actual las equivalencias serían profesional o experto

Respuesta: La entidad no acepta su observación y se permite informar que la infraestructura critica de la entidad esta soportada y protegida por tecnología Fortinet como Protección perimetral, Protección de aplicaciones Web, Protección de Correo, Acceso a la Red y conectividad inalámbrica, protección a endpoint, correlación de eventos entre otros, los cuales son vitales para la protección de la información y la continuidad operativa.

El correcto manejo, mantenimiento y gestión de estos equipos requiere un conocimiento profundo en ciberseguridad por lo cual se requiere que este perfil cuente con el conocimiento adecuado para poder soportar estas tecnologías, de igual manera se le aclara al oferente que se podrán presentar certificaciones de acuerdo a la su equivalencia entregada por el fabricante, dado que cambio el programa de canales del fabricante.

3 Observación

3	ANEXO TÉCNICO 3.8.2. ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Relación de los equipos de la entidad para mantenimiento preventivo el cual puede variar conforme a elementos de baja dados o compra de equipos que realice la entidad.	Solicitamos amablemente a la entidad facilitar la base instalada con la referencia de cada uno de los equipos que componen su infraestructura (Computadores Portatiles, CPUs, Impresoras, Monitores, Mouse Ópticos USB, Tableros Interactivos y Tablets) para hacer un correcto dimensionamiento de la bolsa de repuestos y que sean lo más ajustados a la realidad posible

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la descripción de los equipos se encuentra establecida en el anexo técnico, respecto de los seriales atendiendo la política de seguridad de la entidad, estos serán suministrados al momento del inicio de la ejecución del contrato.

3 Observación

4	ANEXO TÉCNICO 3.10. BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS	La entidad cuenta con una bolsa de especialistas las cuales se usarán por demanda dentro de las siguientes actividades:	Se solicita a la entidad modificar la solicitud para cotizar la bolsa de horas por especialidad (Por ejemplo, Servidores, bases de datos, despliegue de software, etc.) teniendo en cuenta que se dificulta a los oferentes cotizar un costo estándar para actividades que contienen distintos grados de dificultad en su desarrollo

Respuesta: La entidad aclara al oferente que será su responsabilidad dentro de la construcción técnica y económica considerar estas variaciones, dado que el valor del contrato no puede variar durante su vigencia.

Así mismo se aclara que las solicitudes de especialidad (Especialista) se realizaran conforme a las necesidades que la entidad requiera en su momento.

4 Observación

5	ANEXO TÉCNICO 3.10. BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS	23. Atender y solucionar de forma remota o presencial las solicitudes de servicio que sean escaladas desde la mesa de servicios que tiene la entidad y que correspondan a casos de soporte para el rol de especialista de datacenter, resolviéndolas dentro de los tiempos establecidos por la SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO los cuales podrán ser modificados de común acuerdo con las necesidades de la Entidad.	Se solicita a la entidad indicar si el rol de especialista datacenter es proporcionado por la entidad o se debe incluir dentro del personal mínimo de la mesa de servicio dado que no es claro quien será el responsable teniendo en cuenta que la entidad no solicita este perfil dentro del anexo técnico

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que los perfiles requeridos para la correcta prestación del servicio son los relacionados en el anexo técnico.

En cuanto al servicio requerido de DataCenter, se aclara al observante que se realizará conforme a la necesidad de la entidad, en cuanto al responsable de infraestructura de Data Center, se realizará con personal propio de la entidad

5 Observación

6	ANEXO TÉCNICO 3.11. BOLSA DE REPUESTOS	Las cotizaciones que se presenten deben estar dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de la solicitud a la fecha de la solicitud. Los repuestos solicitados deberán ser originales y nuevos.	Agradecemos amablemente a la entidad aclarar la solicitud dado que no es entendible la necesidad

Respuesta: La entidad aclara al observante que las cotizaciones recibidas previa solicitud, deberán estar vigentes previa aprobación de la supervisión para la adquisición de los repuestos correspondientes.

6 Observación

7	ANEXO TÉCNICO 3.12. STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS	El contratista deberá acreditar que cuenta con un stock mínimo de repuestos el cual deberá permanecer disponible en el laboratorio y podrá ser utilizado por el grupo de Soporte Técnico dentro de las instalaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno y/o Sedes. Como plan de contingencia en caso de que se requiera, deberá permanecer disponible durante la ejecución del contrato para realizar laboratorios por el grupo de soporte técnico y una vez finalizado el contrato se podrá retirar el stock de repuestos y equipos de las instalaciones de la entidad.	Solicitamos a la entidad aclarar si el contratista debe tener un laboratorio o si este es proporcionado por la entidad toda vez que dentro del anexo técnico no hace mención al mismo a excepción del ítem antes mencionado

Respuesta: La entidad aclara al observante que el proveedor deberá contar con un stock mínimo de repuestos en el laboratorio que el disponga, con el cual se garantice que los repuestos estén disponibles para la atención de las necesidades de la entidad.

7 Observación

8	ANEXO TÉCNICO 5. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIO	Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda se debe presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía SILVER O SUPERIOR. Esta certificación no debe superar treinta (30) días desde la fecha de expedición al cierre del proceso y deberá ir dirigida a la entidad y al presente proceso.	Solicitamos amablemente a la entidad modificar la solicitud de la siguiente manera: "Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda se debe presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía RESELLER O SUPERIOR. Esta certificación no debe superar treinta (30) días desde la fecha de expedición al cierre del proceso y deberá ir dirigida a la entidad y al presente proceso."

Respuesta: La entidad no acepta su observación dado que, la condición de RESELLER es una empresa que compra productos o servicios de fabrica de manera directa o por medio de un mayorista para revenderlos a los clientes finales, cumpliendo con unos acuerdos comerciales de ventas, para el caso especial se requiere que conozca las soluciones y valor agregado en los servicios que se proporcionaran a la entidad.

Por lo tanto, este requerimiento es necesario en aras de garantizar a la entidad que el oferente cuente con las capacidades técnicas y el respaldo del fabricante.

8 Observación

9	ANEXO TÉCNICO 7.1. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO	b. Implementación del Contac Center:	Agradecemos a la entidad revisar y aclarar el límite de los rangos del ANS solicitados, dado que el rango "A partir de 9 a 15" y "Hasta 15" incluiría en ambos casos los 15 días

Respuesta: La entidad acepta su observación y aclara que el requisito quedará de la siguiente forma:

CANTIDAD DE DÍAS CALENDARIO ACUMULADOS EN EL MES SIN IMPLEMENTACIÓN	HORAS POR COMPENSAR
Hasta 8	8 horas de acuerdo con la necesidad
A partir de 9 a 15	16 horas de acuerdo con la necesidad
Superior a 16 y hasta 20	24 horas de acuerdo con la necesidad

Al llegar hasta los 20 días, este conteo iniciara nuevamente y es acumulable.

NOTA: Si la implementación supera un mes esto será causal de incumplimiento del contrato suscritocon la entidad.

9 Observación

10	PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES 5.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	El proponente debe acreditar la experiencia en la celebración y ejecución de contratos con entidades públicas y/o privadas para lo cual deberá acreditar experiencia en la ejecución en mínimo un (1) contrato máximo cinco (5) contratos registrados en el RUP, cuya sumatoria expresada en SMMLV sea igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial y cuyo objeto sea igual o similar al objeto y/o condiciones técnicas del presente proceso.	Con el fin de tener mayor pluraridad de oferentes se solicita amablemente a la entidad modificar la solicitud de la siguiente manera: "El proponente debe acreditar la experiencia en la celebración y ejecución de contratos con entidades públicas y/o privadas para lo cual deberá acreditar experiencia en la ejecución en mínimo un (1) contrato máximo ocho (8) contratos registrados en el RUP, cuya sumatoria expresada en SMMLV sea igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial y cuyo objeto sea igual o similar al objeto y/o condiciones técnicas del presente proceso."

Respuesta: La entidad no acepta su observación y se permite indicar que conforme al juicio de proporcionalidad realizado respecto de las reglas de participación para los requisitos habilitantes, se tuvo en cuenta lo contenido en el numeral 5 del artículo 24 de la Ley 80 de 1993 integrado con la previsión contenida en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, que establece que tales condiciones deben se adecuadas y proporcionales a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor; por lo que los pliegos de condiciones deben contener reglas objetivas, claras, justas y completas.

Las medidas adoptadas para la verificación de la capacidad del proponente para contratar le permiten a la entidad definir el perfil del futuro contratista que le pueda garantizar el cumplimiento de los fines estatales de que habla el artículo 3 de la Ley 80 de 1993 y son medios idóneos para alcanzar un fin constitucionalmente valido que en este caso es el interés general o el interés público.

Con lo expuesto, se ha de resaltar que el criterio objeto de verificación, es solicitado para el presente proceso como producto de un estudio sensato y detallado no solo con la experiencia de la entidad en procesos similares sino en donde previamente se analizó la experiencia en estas contrataciones corporativas de acuerdo con el objeto a contratar.

Así las cosas, el requisito de experiencia contenido en el pliego definitivo de condiciones, busca que quienes presenten su ofrecimiento para contratar con la entidad y conforme al objeto del proceso de

selección, sean aquellos que le pueden garantizar ese interés general; es la protección a dicho interés lo que justifica la exigencia prevista en el pliego de condiciones

10 Observación

11	PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES 6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24.	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable.	Con el fin de tener mayor pluraridad de oferentes se solicita amablemente a la entidad modificar la solicitud de la siguiente manera: "Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá contar con un Security Operations Center propio que se integre con el fabricante del SIEM considerado para el puntuable."

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

12 Observación

12	PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES 6.2.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.	El servicio de Gestión de Ciberexposición con Tecnología de uso exclusivo para la SDG para mapear exposición de los activos, riesgos tecnológicos y las brechas que se tengan en la entidad deberá contar con: • Herramienta on premise o SaaS de un fabricante líder de gartner o forrester en vulnerability risk amanagement o Ciberexposure Management	Con el fin de tener mayor pluraridad de oferentes se solicita amablemente a la entidad omitir la solicitud "Herramienta on premise o SaaS de un fabricante líder de gartner o forrester en vulnerability risk amanagement o Ciberexposure Management", dado que limita la participación y existen en el mercado fabricantes que pueden cumplir con el requerimiento

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

OFERENTE COLSOF

1 Observación

#	Documento	Capítulo	Texto del pliego	Observación
1	Anexo Técnico	2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO	Gerente de Proyecto Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Solicitamos a la entidad que para el perfil de Gerente de Proyecto se cambie la Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática, por Gerencia de Proyecto, dado que el proyecto es mesa de ayuda y el componente de seguridad no es muy alto como para que la especialización sea en Seguridad, así mismo eliminar las certificaciones CISM y NSE4 por la misma razon

Respuesta: La entidad no acepta la observación, dado que modificar la especialización o maestría en seguridad de la información o seguridad informática junto con las certificaciones CISM y NSE4 dado que en este proceso licitatorio, cuyo objetivo es la administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que incluye un conjunto de soluciones de seguridad avanzadas, se considera esencial que el gerente de proyectos cuente con certificaciones específicas en ciberseguridad, tales como CISM y NSE4, además de otras certificaciones relevantes.

El entorno tecnológico a administrar incluye componentes críticos de seguridad y que la seguridad informática es fundamental para la correcta operación y protección de la infraestructura de TI, se considera necesario que el gerente de proyectos cuente con las certificaciones especificadas en el pliego de condiciones.

Estas certificaciones no solo aportan al cumplimiento del objeto del contrato, sino que también aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios gestionados, sin embargo con el fin de fomentar la pluralidad de oferentes la entidad amplio el perfil de la siguiente manera:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

2 Observación

2	Anexo Técnico	2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO	NOTA 2: El contratista debe presentar la documentación relacionada en el presente numeral, tanto para el equipo mínimo como para los servicios especializados, conforme a la obligación 1 del numeral 6. De igual forma, el contratista debe mantener durante la ejecución del contrato, el equipo mínimo de trabajo y los	Solicitamos a la entidad aclarar si las Hojas de Vida se deben presentar con la propuesta o el proponente adjudicatario antes de iniciar el proyecto.

Respuesta: La entidad aclara de acuerdo a lo solicitado en el numeral 5 del "Anexo Técnico" *"El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la secretaria Distrital de Gobierno. Además, deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del profesional)"*, por lo tanto, se debe adjuntar dicho documento para el momento de presentación de la oferta.

3 Observación

3	Anexo Técnico	2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO	ROL Agente Técnico FUNCIÓN Agentes Integrales para solución de requerimientos incidentes nivel 1	Solicitamos a la entidad aclarar de los 12 agentes técnicos solicitados aclarar cuantos recursos son para mesa de ayuda y cuantos para soporte en sitio.

Respuesta: La entidad aclara al observante que según el estudio se deberá disponer de mínimo de doce (12) agentes según anexo técnico y de acuerdo a la experiencia del futuro proveedor, el mismo estimará el número de agentes necesarios para atender el Contac Center garantizando el servicio relacionado en el objeto contractual.

4 Observación

4	Anexo Técnico	3.5. ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SERVICIOS	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.	Solicitamos a la entidad aclarar cuantos puestos de ttrabajo entregara para el personal solciitado.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que destinará puestos de trabajo para que el futuro proveedor pueda desempeñar sus obligaciones para los agentes y especialistas que deben estar dentro de la operación de la secretaría de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN
1	Coordinador Mesa deServicios
1	Especialista en redes.(tecnólogo)
1	Especialista en seguridad
12	Agente Técnico
3	Agentes Adicionales (posibles)

5 Observación

5	Anexo Técnico	3.8.2. ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO	El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría etaria Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato, de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con el supervisor del contrato.	Solicitamos a la entidad aclarar la cantidad de mantenimientos preventivos a realizar dado que en este item habla de uno y en la oferta economica aparecen 3

Respuesta: La entidad aclara conforme al numeral 3.8.2 del anexo técnico " *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*", y de acuerdo con el formato de propuesta económica durante la solicitud de estudio de mercado que se realizarán tres (3) actividades de mantenimiento preventivo durante la ejecución del contrato (Uno por año) y será corregido para la apertura del proceso y los pliegos definitivos.

6 Observación

6	Anexo Técnico	5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.	De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la entidad requiere renovar: Nombre de licencia Cantidad Renovar Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Concurrente. 15 SI Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado. 5 SI Aranda CMDB Enterprise - 5000 CIs , 5 Consolas (1 Proceso ITIL- SACM). 1 SI	Solicitamos a la entidad aclarar la cantidad de licenciamiento Aranda a renovar dado que en este item aparece esta solicitud y en la oferta economica aparece otro licenciamiento a renovar

Respuesta: La entidad se permite aclarar que los licenciamientos a renovar son los listados dentro del estudio previo publicado y dentro del anexo técnico correspondiente, siendo el siguiente:

ITEM´S HERRAMIENTAS DE GESTION POR 3 AÑOS		
	Nombre de licencia	**Cantidad**
1	Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Concurrente.	25
2	Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U. Nombrado.	9

3	Aranda CMDB Enterprise - 5000 CIs , 5 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM).	1
4	Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery y Power). Soporte	3000
5	Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery y Power). Nuevas	1000

7 Observación

7	Anexo Técnico	5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.	El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la Secretaria Distrital de Gobierno. Además deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del profesional). Ingeniero de sistemas, Electrónico, Telemática, Telecomunicaciones o carreras afines • Especialización en gerencia de proyectos o afines • Certificación ITIL4 Foundation o Superior (Vigente) • Certificación Aranda Service Management Suite (Vigente). • Experiencia demostrable como implementador de proyectos de mesa de servicio de TI con Aranda Software en la versión de ASMS en los últimos tres (3) años, mínimo en cuatro (4) proyectos. Esta debe ser demostrada con certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde desarrolló los proyectos.	Solicitamos a la entidad aclarar cual sera la dedicación del perfil solicitado de especialista en la herramienta Aranda o si sera de dedicación completa

Respuesta: La entidad se permite aclarar que tal cual como quedó consignado en los pliegos de condiciones el futuro proveedor además deberá poner a disposición del proyecto un especialista en la herramienta (Aranda) que deberá estar disponible en los momentos que la entidad lo requiera y conforme a las actividades necesarias para la correcta ejecución del mismo.

8 Observación

8	Anexo Técnico	6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	7. Mantener actualizado la configuración de activos TI de la entidad en la Herramienta de Gestión de Servicios. Actualizar la hoja de vida de cada activo tecnológico, en la herramienta de Gestión de servicios, tales como: ubicación, placa, usuario asignado, etc.	Solicitamos a la entidad aclarar si se debe asiganr un Gestor de Inventarios para esta labor.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que los perfiles mínimos solicitados son los relacionados en el numeral 2. Equipo Mínimo de Trabajo del anexo técnico, por o tanto se entiende que será potestad del futuro proveedor vincular personal adicional para la correcta ejecución de las obligaciones derivadas del proceso.

9 Observación

9	Anexo Técnico	6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	NOTA 1: Se establece un periodo de estabilización de un mes, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, para que el contratista cuente con toda la información, se apropie de la dinámica del servicio al interior de la entidad y se encargue que todo el personal a su cargo conozca todos los aspectos propios de la actividad a desarrollar. Los ANS del numeral 7.2 al 7.7 empezarán a contar a partir del segundo mes. (Se debe realizar empalme entre la empresa saliente y el nuevo operador).	Solicitamos a la entidad cual es el tiempo estipulado para el empalme, y si se rrealizara dentro del tiempo de ejecución del proyecto o se debe cubrir antes del inicio del proyecto

Respuesta: La entidad se permite aclarar que para el presente proceso no habrá régimen de empalme o transición, dada la necesidad de la entidad de prestar el servicio de mesa de forma ininterrumpida.

11 Observación

10	Proyecto de Pliego de Condiciones	6.2. FACTOR DE CALIDAD (38.5 Puntos)	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24. Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable.	Solicitamos a la entidad aceptar que la certificación como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable la tenga el proponente o el aliado con que se presente el SOC

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

OFERENTE INFOTIC

1 Observación

1. De acuerdo con el numeral, **5.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** se solicita a la entidad aclarar a que hace referencia con "Para la acreditación del contrato en atención a población vulnerable, la certificación deberá contener las o allegar copia de contrato donde se evidencie el cumplimiento de las obligaciones y/o actividades."

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, el requisito fijado por la entidad fue el siguiente:

Para la acreditación del contrato en atención a población vulnerable, la certificación deberá contener las actividades ejecutadas o allegar copia del contrato donde se evidencie el cumplimiento de las obligaciones y/o actividades.

En caso de que el contrato certificado haya sido ejecutado por un consorcio o unión temporal, del cual el proponente fue integrante, se tendrá en cuenta su porcentaje de participación de acuerdo con las condiciones de experiencia reportadas en el RUP.

Lo anterior, con observancia y cumplimiento del articulo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1082 de 2015.

2 Observación

2. De manera respetuosa, solicitamos a la entidad que considere ampliar el plazo para la presentación de ofertas, con la finalidad de asegurar un tiempo adecuado para la revisión, comprensión de los anexos y preparación de la oferta, permitiendo una organización más efectiva.

Respuesta: La entidad aclara que los tiempos para la presentación de ofertas serán publicados dentro del cronograma oficial una vez se de apertura oficial del proceso.

3 Observación

3. En cuanto al numeral 6.2 del FACTOR DE CALIDAD en el PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES, solicitamos a la entidad que aclare cómo espera que se certifique el servicio de Gestión de Ciberexposición con Tecnología para la SDG, o qué criterios específicos deben cumplir los entregables o soportes de este servicio.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

4 Observación

4. En relación con el numeral 6.2 del FACTOR DE CALIDAD en el PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES, consideramos que el requisito del Servicio de Technical Account Manager del Fabricante limita la participación de diversos oferentes. Por ello, solicitamos que sea retirado como requisito en este apartado.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

5 Observación

5. Respecto al numeral 6.2.2 sobre el SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24 en el PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES, consideramos que este requisito restringe la pluralidad de oferentes. Por lo tanto, solicitamos su eliminación como condición dentro del factor de calidad.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

6 Observación

6. En relación con el numeral 6.2.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICIÓN CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG en el PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES, se menciona que *"El fabricante deberá tener soporte de customer success en español"*. Sin embargo, la mayoría de las herramientas que cumplen con este criterio están en inglés. Aunque existen algunas excepciones, solicitamos eliminar este requisito para facilitar la selección de la mejor herramienta que cumpla con las necesidades y beneficie a la Secretaría.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

7 Observación

7. En cuanto al numeral 6.2.4 del SERVICIO DE TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT DE FABRICANTE en el PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES, donde se establece *que "Deberá tener como cobertura las tecnologías actuales Fortinet que posee la SDG"*, solicitamos que la entidad proporcione los números de serie de los equipos Fortinet que tiene en la actualidad.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

8 Observación

Observaciones Técnicas:

1. En cuanto al numeral 3.2 DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO del anexo técnico, en relación con el numeral 6, que establece: "El contratista y el supervisor llevarán el control del cumplimiento del horario del equipo de trabajo a través de mecanismos acordados entre las partes (biométrico, RFID, etc.), el cual se validará mediante un reporte mensual enviado por el coordinador de la mesa de servicios", se solicita aclarar si la tecnología a utilizar para el control de acceso es a discreción del contratista. En caso contrario, se requiere que se especifique explícitamente el alcance y los requisitos de la solución que la entidad demanda.

Respuesta: La entidad hace aclaración, que hay múltiples herramientas de control de acceso y autenticación del personal las cuales serán responsabilidad del contratista y concertadas con el supervisor del contrato.

9 Observación

2. En cuanto al numeral 3.4 ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS del anexo técnico, en relación con el numeral 18, que establece: "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", se solicita proporcionar la dirección y ubicación exacta de todas las sedes de la entidad. Asimismo, se solicita especificar la cantidad máxima en metros cuadrados (m^2) de los elementos y equipos a trasladar en cada operación, entendiendo esta cantidad como el área que ocupan dichos elementos.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante las direcciones de las sedes, las cuales son:

Sede	DIRECCIÓN
Inspecciones Chapinero	Calle 61 no 7-51
Teusaquillo	Transversal 28 B No. 36-39
Portal Pasquilla Corregiduría - Ciudad Bolivar	PORTAL PASQUILLA KM 5 Via paasquilla
Supercade Manitas – Sdg	KR 18L#70B-50 SUR
Cade Santa Helenita – Sdg	KR 84BIS # 71B- 53
Cade Servitá – Sdg	CL 165 # 7-52
Casa Justicia Bosa	Cr 80d no 59a-59 sur
Casa De Justicia Usme	Calle 137c Nro. 2A-51 SUR
Casa De Justicia San Crisatobal	Calle 31C Sur N° 3-67 Este
Alcaldía Ciudad Bolívar	Cr 80 no 57x-46 sur

Alcaldía Bosa	Carrera 88 g n°59c - 05 sur
Sede Principal Palacio Lievano	Calle 11 # 8 - 17
Casa Rosada	CL 9 4 70 CASA AFRO
Jal Martires	CR 19#23-90
Cade Fontibon	DG 16 # 104-51 O F 101
	CENTRO COMERCIAL VIVA FONTIBON
Cade Santa Lucía	AV CARACAS #41B - 30 SUR
Cade Victoria	DG 37SUR # 2 - 00 ESTE CADE
Coordinación Administrativa Y Finanaciera Usaquen	Calle 121 no 7-31
Casa Justicia Mártires	Cr 21 no 14-75
Casa Justicia Ciudad Bolívar Vía Sierra Morena	TRV 73 no 70a-04 sur
Casa Social Indigena	Calle 9 N° 9-60
Almacen Usme	CRA 13 N° 137 - 51 Sur
Supercade Suba	Avenida Calle 145 No. 103B - 90.
Alcaldía Puente Aranda	Carrera 31 d n° 4 - 05
Alcaldía Usme Parque	Principal Usme
Sucursal Alcaldía Kennedy	Alcaldía Kennedy
Alcaldía Chapinero	Carrera 13 n° 54 - 78
Alcaldía San Cristóbal	Avenida 1 de mayo n° 1 -40 sur
Alcaldía Suba	Calle 147C Bis # 90-57
Alcaldía Antonio Nariño	Calle 17 sur n°18 - 49
Inspecciones Candelaria	Cl. 12d #322
Casa De La Participación	KR 80 K 61 28 SUR
Supercade Bosa	CL 57 R SUR 72 D 12
Inspección Santa Fe	CL 21 1 35 Calle 21 # 1 - 35
Casa Confía 20 De Julio	KR 3 30 A 08 SUR
Casa Del Deporte Suba	CL 146 B 90 26
Usaquen Casa Del Consumidor	CL 153 A 7 08
Alcaldía Santafé	Calle 21 n° 5 - 74
Alcaldía Candelaria	Carrera 5 n°14 - 46
Supercade Engativá	TV 113 66 54

Nueva Sede Alcaldía Fontibon	KR 99 19 43
Jal Usaquen Nueva	CL 123 7 51 ED 705
Casa De La Cultura Alcaldía Tunjuelito	Diagonal 52 D Sur #27-21
Alcaldía Barrios Unidos	Calle 74 a N° 50 - 98
Supercade Cad	Carrera 30 No. 25 – 90
Alcaldía Usaquén Sucursal	CRA 7 # 118 – 23
Jal Usaquen Antigua	Calle 120a no 7-55
Alcaldía Teusaquillo Fd	Cl 39b no 19-46
Vda Nazareth	VDA NAZARETH
Corregiduría Betania	Corregiduría Betania
Corregiduría San Juan	corregiduría San Juan
Cade Kennedy	KR 78K # 36-55 SUR
Inspecciones Usaquén	Calle 122 no 7a-61
Inspección Barrios Unido	Cr 55 no 79b-48
Inspección Antonio Nariño	Diag. 19 no. 19-33
Casa De La Justicia Suba	CRA 59 No. 131-15
Alcaldía Engativá	Calle 71 n° 73 a - 44
Alcaldía Fontibón	Calle 18 n0. 99-02
Alcaldía Mártires	AV 19 28-80 LC R-14
Alcaldía Rafael Uribe	Cl 32 sur no 23-92
Casa Villas	Carrera 56 # 128B-01
Furatena	Calle 14 n° 8 - 53
Sede Calle De La 46	AK. 14 #53-80
Casa De La Cultura Barrios Unidos	KR 29 B 66 51
Casa Gitana	KR 65 A 5 A 35

Respecto de los metros cuadrados, la entidad se permite aclarar que no se puede determinar la cantidad máxima en M2 a mover en un traslado, teniendo en cuenta que los mismos se realizan bajo necesidades especificas de la entidad.

10 Observación

3. En cuanto al numeral 3.5 ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SERVICIOS del anexo técnico, en relación con el numeral 16, que establece: "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", se solicita precisar el alcance específico del entrenamiento y la capacitación que la entidad requiere. Adicionalmente, se solicita indicar si la entidad requiere que cada sesión de entrenamiento y/o capacitación sea certificada para cada participante o si se debe manejar como una simple transferencia de conocimiento.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que las jornadas de entrenamiento y capacitación serán bajo la figura de transferencia de conocimiento y no deberán ser certificadas. En cuanto al alcance específico el numeral 16 del capítulo 3.6 del anexo técnico es claro: "*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 acuerdo a lo anterior será potestad y obligación del futuro contratista determinar el alcance específico de las capacitaciones a sus agentes para el correcto desarrollo del objeto contractual.

11 Observación

4. En referencia a la disposición del numeral 3.11 BOLSA DE REPUESTOS "La entidad destinará un cupo de repuestos, partes consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran durante la ejecución del presente contrato", se solicita especificar el valor que se asignará a la bolsa de repuestos. Además, se solicita confirmar si los precios unitarios pueden ser presentados en dólares estadounidenses.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que el valor destinado para la bolsa de repuestos es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.

12 Observación

5. **Bolsa de Cableado (Numeral 3.13 del Anexo Técnico)**
Se solicita especificar el valor que se asignará a la bolsa de cableado.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que el valor destinado para la bolsa de cableado es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.

12 Observación

6. **Requerimiento Técnico Mínimo de Contact Center (Numeral 4.1 del Anexo Técnico)**
Respecto a la implementación del Centro de Contacto Telefónico, que debe realizarse a través de un servidor local (físico), se entiende que la herramienta a utilizar puede ser una solución alojada en la nube y que es válido entregar el servicio en modalidad SaaS (Software como Servicio). Por favor, confirmar si este entendimiento es correcto.

Respuesta: La entidad aclara al observante que su entendimiento es correcto y que será determinado con la supervisión del contrato una vez legalizado el contrato.

13 Observación

7. **Herramienta de Gestión de Servicio (Numeral 5 del Anexo Técnico)** Se solicita indicar la fecha de finalización del licenciamiento vigente que tiene la entidad. Adicionalmente, en relación con el requisito de "Presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía SILVER o superior", se solicita retirar este requerimiento con el fin de mantener la pluralidad de oferentes.

Respuesta: La entidad aclara que este requerimiento se solicita en aras garantizar que el oferente cuenta con las capacidades técnicas y respaldo de fabricante para el Proceso de la SDG, adicional de acuerdo a comunicación del fabricante existen múltiples empresas que cumplen con este requisito, por lo tanto, no procede.

14 Observación

8. **Contact Center (Numeral 7.7 del Anexo Técnico)** En relación con la disposición: "Las horas por compensar se podrán utilizar, según la necesidad de la entidad comunicada por el supervisor al contratista, las cuales pueden ser: - Horas especialistas - Horas agentes", se entiende que, si al término del contrato la entidad no ha hecho uso de las horas de especialistas o agentes a las que tiene derecho por concepto de ANS, dichas horas no serán redimidas ni serán objeto de compensación monetaria por parte del contratista. Por favor, confirmar si este entendimiento es correcto o proporcionar la aclaración correspondiente.

Respuesta: La entidad aclara que en ningún caso existirán valores pagados sin ejecutar por parte del contratista, como quiera que los ANS son descontados de cada factura, en el eventual caso que al momento de la liquidación del contrato, quede un remanente o saldo sin ejecutar, este será liberado por parte de la entidad.

OFERENTE SINERGY

1 Observación

Premisas.

Solicitamos a la entidad se revise la exigencia de experiencia en seguridad de la información como parte del objeto contractual, toda vez que esto puede incidir en que se limite y se filtre a los proveedores y solo se permita unicamente oferentes que tienen la experiencia específica. No obstante se esta ignorando la experiencia adquirida por la prestación de un servicio en este caso de seguridad de la información al limitarla de manera vertical al exigir para uno de los rubros que El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado y 2 En caso de que el oferente entregue este puntuable, el TAM (TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT)
deberá funcionar integrado al modelo operativo del servicio ofertado e interactuar con los responsables del servicio que se consideren (Teniendo una cobertura de las plataformas Fortigate, FortiWeb y FortiSIEM de la SDG) para lo cual se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando que se cuenta con este servicio de TAM.

1a Pregunta.

En el sector público, es común que se establezcan requisitos de certificaciones para garantizar que los proveedores posean las habilidades y conocimientos necesarios para ejecutar un servicio específico. Sin embargo, los 2 requisitos mencionados en la premisa son excesivos y desproporcionados y parecen estar diseñados para favorecer a muy pocos proveedores o para excluir a otros de manera injusta, esto podría ser considerado un acto de *discriminación o manipulación en los procesos de selección*. Este tipo de acciones deben ser analizadas previamente por las oficinas de ética o de control interno de cada entidad pública.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Las leyes sobre la función pública requieren que los procesos de contratación sean transparentes, equitativos y basados en el mérito. Si los requisitos establecidos son indispensables como en el caso de la seguridad de la información se podrían solicitar como un ejemplo de la siguiente descripcion de texto "Para las actividades a ejecutar el/los oferentes(s) suscribirán carta de compromiso en el que se garantice que, de forma directa o a través de un implementador/tercero autorizado, se prestará el servicio en la herramienta de la Entidad y que, adicionalmente, el/los oferentes(s) o el implementador pertenecerá al nivel de servicio de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, Adjudicado el contrato, dentro de los quince (15) días siguientes, se deberá allegar la certificación que lo acredite en el nivel de requerido; dicha certificación debe ser emitida directamente por el representante legal del fabricante de los productos o su delegado y remitida a la entidad".

No obstante, tal y como se esta establecimiento en el proyecto de pliego de condiciones se tiende a filtrar de una manera directa y sin sentido respecto a la pluralidad de los oferentes a la mayoría de los proveedores en Colombia que prestan los servicios de tecnologia y dejar los contratos a proveedores que cumplen con lo solicitado (Menos de 5 en colombia). Los puntajes establecidos se pueden acreditar y no necesariamente tienen que ser miembros de una Union Temporal pueden ser proveedores especializados que cumplen con los mismos lineamientos.

Las leyes sobre la función pública requieren que los procesos de contratación sean transparentes, equitativos, basados en el mérito y sin condicionamientos que vayan en contra de la pluralidad. Si los requisitos establecidos son relevantes para el proyecto se pueden gestionar y de paso que los proveedores sientan que no estan siendo usados solamente para participar y no para tener posibilidades de ganar. Dichos puntos adicionales son la diferencia entre participar y no tener ninguna posibilidad de ganar y eso es lo que menos pregona la ley 80.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

OFERENTE SELCOM

1 Observación

No.	ÍTEM	Observación
1	**06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES** **6.2. FACTOR DE CALIDAD** **(38.5 Puntos)**	***Centro de servicio de seguridad de la operación (SECURITY OPERATION CENTER -SOC) en esquema 7x24 para monitorear el FortiSIEM*** ***Servicio de Gestión de Ciberexposicion con Tecnología para la SDG*** ***Servicio de Technical Account Manager de Fabricante*** La Ley 80 de 1993 establece en su artículo 25 que los pliegos de condiciones deben estar diseñados de manera que permitan la libre concurrencia y competencia entre los oferentes. Esto implica que los requisitos establecidos deben ser pertinentes y directamente relacionados con el objeto del contrato. En este caso particular, si el contrato no incluye la adquisición de licenciamientos, solicitar certificaciones específicas para estas marcas podría limitar la participación de oferentes que podrían cumplir con los requisitos del contrato de manera igualmente efectiva sin la necesidad de exigir estas certificaciones. Además, Colombia Compra Eficiente, como entidad encargada de promover la eficiencia en las compras públicas, promueve la simplificación de los requisitos para facilitar la participación de un mayor número de oferentes, siempre y cuando se garantice la idoneidad y cumplimiento de los mismos. Adicional el objeto del contrato no se limita a Fortinet exclusivamente, está enfocado a todo el proceso de la mesa de servicio, además el licenciamiento de Fortinet viene con su soporte de fábrica y la entidad solicita un especialista para este fin, entonces solicitar certificaciones limita la pluralidad de oferentes que cuentan con la experiencia requerida por la entidad. Solicitar que el TAM sea exclusivo del fabricante, limita la libre competencia y disminuye la participación de otros oferentes idóneos para el manejo de la mesa de servicio.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

2 Observación

2	**ANEXO TECNICO** **5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.**	***Para la herramienta de gestión de servicios de Aranda se debe presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía SILVER O SUPERIOR. Esta certificación no debe superar treinta (30) días desde la fecha de expedición al cierre del proceso y deberá ir dirigida a la entidad y al presente proceso.*** Respecto a la solicitud de certificación vigente de distribuidor del fabricante de software Aranda, donde se especifica que el proponente debe ser distribuidor autorizado con membresía Silver o superior, se recomienda reconsiderar este requisito y permitir la membresía Reseller como una alternativa válida. De acuerdo con las disposiciones de la contratación pública en Colombia, específicamente la Ley 80 de 1993 y las directrices de Colombia Compra Eficiente, el objetivo principal es asegurar la eficiencia y la idoneidad de los proponentes para cumplir con los contratos estatales. La membresía Reseller, aunque no sea de nivel Silver o superior, puede demostrar la capacidad del proponente para distribuir software de manera efectiva y cumplir con los requisitos técnicos y operativos del contrato. Es importante destacar que la membresía Reseller, también puede respaldarse con experiencia previa en la distribución de software, el empleo de personal calificado según lo solicitado en el objeto del contrato, y certificaciones de experiencia con otras entidades, ya que la membresía Reseller no excluye a las empresas con una trayectoria comprobada en el mercado de tecnologías de la información. Esto garantiza que el proponente posea los recursos y el conocimiento necesarios para ejecutar el contrato de manera exitosa. Por lo tanto, flexibilizar el requisito de membresía a Reseller y NO exclusivamente a Silver o superior permitirá una mayor participación de proponentes capacitados, promoviendo así la competencia y asegurando la idoneidad técnica requerida para la contratación estatal. Esta observación está fundamentada en principios de la legislación colombiana sobre contratación estatal, enfocándose en la capacidad del proponente para cumplir con los requisitos del contrato de manera efectiva, más allá de la categoría específica de membresía.

Respuesta: La entidad aclara que este requerimiento se solicita en aras garantizar que el oferente cuenta con las capacidades técnicas y respaldo de fabricante para el Proceso de la SDG, adicional de acuerdo a comunicación del fabricante existen múltiples empresas que cumplen con este requisito, por lo tanto, no procede.

3 Observación

3	**ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO**	***"Gerente de Proyectos"*** Teniendo en cuenta el rol de un gerente de proyecto, se solicita a la Entidad no limitar el área de conocimiento de la Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática, y abrirla a Gerencia de Proyectos, Gerencia de Proyectos Tecnológicos, Teleinformática y otras relacionadas con la administración. Así mismo, se solicita retirar las certificaciones CISM y NSE4, las cuales son propias de un profesional en Seguridad de la Información y no de un gerente de proyecto.

Respuesta: La entidad no acepta su observación dado que, en este proceso licitatorio cuyo objetivo es la administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que incluye un conjunto de soluciones de seguridad avanzadas, se considera esencial que el Gerente de Proyectos cuente con certificaciones específicas en ciberseguridad, tales como CISM y NSE4, además de otras certificaciones relevantes.

El entorno tecnológico a administrar incluye componentes críticos de seguridad y que la seguridad informática es fundamental para la correcta operación y protección de la infraestructura de TI, se considera necesario que el Gerente de Proyectos cuente con las certificaciones especificadas en el pliego de condiciones.

Estas certificaciones no solo aportan al cumplimiento del objeto del contrato, sino que también aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios gestionados.

La infraestructura critica de la entidad esta soportada y protegida por tecnología Fortinet como Protección perimetral, Protección de aplicaciones Web, Protección de Correo, Acceso a la Red y conectividad inalámbrica, los cuales son vitales para la protección de la información y la continuidad operativa.

El correcto manejo, mantenimiento y gestión de estos equipos requiere un conocimiento profundo en ciberseguridad.

La ciberseguridad no puede ser tratada de manera aislada en la gestión de TI, ya que cualquier vulnerabilidad o falla en la seguridad impactaría directamente en la operación de los servicios informáticos y, por ende, en la operación de la entidad: Por lo tanto, es crucial que el Gerente de Proyectos posea una formación sólida en seguridad de la información, que le permita gestionar adecuadamente los riesgos asociados.

En cuanto a la observación del perfil de gerente de proyectos, la entidad se permite indicar que el nuevo perfil será el siguiente:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de

	actividades del proyecto.	afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

4 Observación

No.	ÍTEM	Observación
4	**ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO**	***"Gerente de Proyectos"*** ***"Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad..."*** Se sugiere a la Entidad ampliar las áreas en las que se solicita la experiencia, lo anterior considerando que el objeto del contrato no se centra en temas de seguridad de la información y la función del gerente de proyecto no se limita a esta.

Respuesta: La entidad no acepta su observación y se permite informar que se está solicitando la experiencia laboral en una amplia área: "Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicio"

5 Observación

5	**ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO**	***"Gerente de Proyectos"*** ***"Ejecutar todas las actividades del proyecto".*** Se solicita a la Entidad corregir la función del gerente de proyecto, ya que este profesional no ejecuta todas las actividades del proyecto, sino se encarga de planificar y administrar el proyecto para asegurar su ejecución y garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Respuesta: Se acepta la observación haciendo la aclaración sobre las funciones del gerente de proyectos y se hará la corrección en pliegos definitivos (el gerente de proyecto será el encargado de planificar, coordinar y controlar todas las actividades necesarias para llevar a cabo un proyecto y alcanzar sus objetivos).

6 Observación

6	**ANEXO TÉCNICO 2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO**	***"ROL Especialista en redes (tecnólogo)"*** ***"Experiencia mínima de 3 años...soporte o mantenimiento de soluciones de networking y soluciones CISCO"*** Con el fin de favorecer la pluralidad de oferentes, se solicita a la Entidad no limitar la experiencia en soluciones de la marca CISCO.

Respuesta: la entidad aclara que la entidad actualmente tiene tecnología cisco, es por esto que el especialista en redes debe contar con experiencia en esta tecnología.

7 Observación

7	**ANEXO TÉCNICO 3.2. DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO.**	***"Lunes a viernes 2:00 pm a 10:00 pm" "Servicio Virtual 2 :00 pm. a 10:00 pm"*** Se solicita a la Entidad aclarar si el ***servicio virtual*** requerido en este horario es para brindar soporte o si durante este horario este único agente deberá atender los canales de recepción de solicitudes.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, en aras de garantizar la continuidad del servicio conforme al anexo técnico en el numeral 3.2 el agente deberá atender las solicitudes generadas por la entidad en este horario, dando alcance a las funciones del agente de mesa de servicio.

8 Observación

8	**ANEXO TÉCNICO 3.2. DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO.**	***"Sábados 8:00am a 1:00 pm" "Virtual".*** Se solicita a la Entidad aclarar si el ***servicio virtual*** requerido en este horario es para brindar soporte o si durante este horario este agente deberá atender los canales de recepción de solicitudes, caso en el cual sería insuficiente un solo agente.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, en aras de garantizar la continuidad del servicio conforme al anexo técnico en el numeral 3.2 el agente deberá atender las solicitudes generadas por la entidad en este horario, dando alcance a las funciones del agente de mesa de servicio.

9 Observación

9	**ANEXO TÉCNICO 3.2. DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIO.**	***"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".*** Teniendo en cuenta el dinamismo del mercado laboral de TI, y que este es un factor no controlable por el oferente, se solicita a la Entidad ampliar a mínimo 5 días hábiles el plazo para para la asignación de agentes y a 10 días hábiles el plazo para demás perfiles considerando su nivel de especialidad en los distintos roles.

Respuesta: No se acepta la observación teniendo en cuenta que la entidad requiere garantizar la continuidad del servicio objeto de la presente contratación.

10 Observación

No.	ÍTEM	Observación
10	**ANEXO TÉCNICO 3.3. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO**	***"Entregar y mantener actualizada la información de los servicios que provee la DTI, usuarios finales, inventario de hardware y software, artículos de base de conocimiento".*** De acuerdo con este alcance del servicio se solicita a la Entidad considerar dentro de su presupuesto la inclusión de un gestor CMDB y un gestor de conocimiento para el equipo mínimo requerido.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que los perfiles mínimos solicitados son los relacionados en el numeral 2. Equipo Mínimo de Trabajo del anexo técnico, por lo tanto se entiende que será potestad del futuro proveedor vincular personal adicional para la correcta ejecución de las obligaciones derivadas del proceso.

11 Observación

11	**ANEXO TÉCNICO** **3.4. ACTIVIDADES PARA LA COORDINACION DE MESA DE SERVICIOS**	***"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."*** Según esta actividad, se solicita a la Entidad aclarar el alcance del proveedor en los traslados, esto con el fin de realizar un correcto dimensionamiento financiero.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que no se puede determinar la cantidad máxima en M2 a mover en un traslado, teniendo en cuenta que los mismos se realizan bajo necesidades específicas de la entidad.

12 Observación

12	**ANEXO TÉCNICO** **3.11. BOLSA DE REPUESTOS**	***"El contratista, a través de correo electrónico, informará la necesidad en un tiempo máximo de 2 días hábiles a partir de la solicitud del usuario, una vez aprobada la solicitud el contratista tendrá como máximo 4 días hábiles para la entrega a través de acta."*** Se solicita a la Entidad tener como excepción a estos 4 días hábiles, los repuestos de baja rotación y aquellos que requieran importación, para los cuales se deberían pactar los tiempos de entrega al identificar el tipo de elemento y su disponibilidad en el mercado local.

Respuesta: Se aclara al observante que su apreciación es correcta y con los repuestos de baja rotación y que requieran importación se establecerá con la supervisión del contrato los tiempos de entrega.

13 Observación

13	**ANEXO TÉCNICO** **5. HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO.**	***"Además deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del profesional)".*** Respecto al ítem anterior se solicita: 1. Aclarar a qué hace referencia "adjuntar compromiso profesional" 2. Definir la dedicación 3. Bajar mínimo a Tecnólogo este perfil, considerando que el mercado cuenta con personal experto en la marca Aranda y que la formación de los mismos por parte del fabricante no tiene como requisito ser Ingeniero. 4. Retirar de este rol la Especialización en gerencia de proyectos o afines, toda vez que su función no es acorde con esta especialidad

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 5 de anexo técnico "El contratista deberá suministrar, instalar y poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la Secretaría Distrital de Gobierno. Además, deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil

(adjuntar compromiso del profesional)", por lo tanto, se debe adjuntar el compromiso con los correspondientes soportes.

14 Observación

No.	ÍTEM	Observación
14	**ANEXO TÉCNICO 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	***"Dentro del equipo de trabajo la mesa de servicio debe vincular y mantener durante la ejecución del contrato un mínimo de tres (3) mujeres".*** Teniendo en cuenta que el mercado laboral tiene escases de personal femenino, lo que es soportado por diversos estudios y entidades que se dedican al análisis de este segmento de la industria, se solicita reducir a una (1) mujer dentro del equipo, sin que esto limite el número.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, dado que se debe mantener la inclusión e igualdad de género como política del contratista seleccionado.

15 Observación

15	**ANEXO TÉCNICO 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	***"Carnetizar, uniformar y entregar elementos de protección personal, elementos, herramientas de trabajo y equipos necesarios para la ejecución del contrato a todos los miembros del equipo de trabajo"*** Se solicita a la Entidad manifestar si el uniforme está a discreción del contratista o si la Secretaría tiene definido el tema con alguna especificación.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, el uniforme está a discreción del contratista sin embargo, de común acuerdo, el futuro proveedor como el supervisor designado por la entidad podrán concertar el uniforme.

16 Observación

16	**ANEXO TÉCNICO 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	***"El personal asignado a la mesa de servicios deberá contar con equipos móviles de comunicación de voz y datos para la gestión de la operación, estos serán suministrados por el CONTRATISTA."*** Se solicita a la Entidad aclarar la cantidad de celulares para el equipo, ya que en este numeral se menciona que el personal deberá contar con equipos, pero en otro ítem "STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS" se tiene un mínimo de 2 celulares con plan de voz y datos para el coordinador de mesa (outsourcing) y para el grupo de soporte en sitio.

Respuesta: Se aclara al observante que el futuro proveedor deberá contar mínimo con dos celulares con plan de voz y datos para el coordinador de mesa (outsourcing) y para el grupo de soporte en sitio como está determinado en el numeral 3.12 del anexo técnico.

17 Observación

17	**ANEXO TÉCNICO** **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	***Se establece un periodo de estabilización de un mes, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, para que el contratista cuente con toda la información, se apropie de la dinámica del servicio al interior de la entidad y se encargue que todo el personal a su cargo conozca todos los aspectos propios de la actividad a desarrollar los ANS del numeral 7.2 al 7.7 empezarán a contar a partir del segundo mes.*** Teniendo en cuenta la magnitud del servicio y la duración del contrato (3 años y 2 meses) se solicita a la Entidad ampliar a 3 meses el periodo de estabilización (plazo definido por el mayor referente de contratación estatal CCE), durante el cual se medirán los ANS pero no habrá lugar a compensaciones en caso de no alcanzar los umbrales definidos, lo anterior entendiendo que se está en periodo de ajuste de procedimientos y curva de aprendizaje.

Respuesta: La entidad no acepta la observación toda vez que, el periodo de un (1) mes para generar la estabilización del servicio es suficiente, lo anterior teniendo en cuenta los procesos anteriores llevados a cabo por la entidad en donde en un (1) se ha estabilizado el servicio con el nuevo proveedor.

18 Observación

18	**ANEXO TÉCNICO** **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	***Los ANS del numeral 7.2 al 7.7 empezarán a contar a partir del segundo mes. (Se debe realizar empalme entre la empresa saliente y el nuevo operador***). Se solicita a la Entidad aclarar el plazo y condiciones definidas para el periodo de empalme, que claramente no debe ser parte del periodo de estabilización.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que no se estableció periodo de empalme, dado que se estableció un (1) mes de estabilización del proceso.

19 Observación

No.	ÍTEM	Observación
19	**ANEXO TÉCNICO** **7.1. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO**	**NIVEL DE ATENCIÓN DEL SERVICIO CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO (LLAMADAS)** Teniendo en cuenta que existen factores ajenos al servicio que pueden motivar el cuelgue de una llamada, como por ejemplo cambio en la intención del usuario, marcación equivocada, fallas en la red celular, entre otras, se sugiere a la entidad definir un umbral de 5 segundos para determinar el abandono o no atención de una llamada, es decir que, toda llamada que se cuelgue antes de este tiempo deberá exceptuarse de la medición.

Respuesta: Se acepta la observación y será reflejado el ajuste en los pliegos definitivos.

20 Observación

20	**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES** **7.1.5 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**	***8"Vincular y mantener mínimo el 49,5% (Según los porcentajes que establece el artículo 3 del Decreto Distrital 332 de 2020, de acuerdo a las ramas de la actividad económica del contrato y las fechas para su aplicación) de mujeres para la ejecución del contrato, garantizando que la vinculación se realice con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables, dando prioridad a mujeres víctimas del conflicto armado, con alguna discapacidad, jefa de hogar u otra condición especial".*** Teniendo en cuenta que el mercado laboral de TI tiene altos índices de escases de personal femenino, lo que es soportado por diversos estudios y entidades que se dedican al análisis de este segmento de la industria, se solicita excepcionar penalización alguna en caso de no lograr este objetivo.

Respuesta: La entidad no acepta su observación, dado que se debe mantener la inclusión e igualdad de género como política del contratista seleccionado.

21 Observación

21	**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 7.1.6 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**	***23 "Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades".*** Teniendo en cuenta que el servicio estará operándose en las instalaciones de la Entidad, se solicita a la Secretaría eliminar este ítem, por cuanto no sería viable para un proveedor implementar las medidas de mitigación para las vulnerabilidades de esa infraestructura, aun teniendo equipos propios, ya que estos se acogerán a las políticas de la Entidad.

Respuesta: la entidad son acepta su observación dado que, estos estudios son para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, por lo tanto, no obliga al contratista a tomar medidas de mitigación.

22 Observación

22	**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 7.1.6 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**	***26. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.*** Teniendo en cuenta que el servicio estará operándose en las instalaciones de la Entidad, se solicita a la Secretaría eliminar este ítem, por cuanto no sería procedente el cumplimiento de este requisito. O en caso contrario aclarar si el servicio deberá ser prestado desde las instalaciones del proveedor.

Respuesta: La entidad no acepta su observación dado que, será obligación del contratista mantener el ancho de banda que requiere la entidad para su operación

23 Observación

No.	ÍTEM	Observación
23	**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 7.1.6 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**	***36. Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.*** Teniendo en cuenta que el servicio estará operándose en las instalaciones de la Entidad, se solicita eliminar este ítem, por cuanto no sería procedente el cumplimiento de este requisito por parte del proveedor, dado que las condiciones físicas y locativas serán suministradas y aseguradas por la Secretaría. O en caso contrario aclarar si el servicio deberá ser prestado desde las instalaciones del proveedor.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, hay múltiples herramientas de control de acceso y autenticación del personal las cuales serán responsabilidad del contratista y concertadas con el supervisor del contrato.

OFERENTE TIVIT

1 Observación

1	Anexo Técnico	2.	EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO	5	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Agradecemos detallar qué es lo que se requiere en PMP, ITIL4, CISM y NSE4 o si debe ser una propuesta del oferente.

Respuesta: Se acepta la observación parcialmente, por lo tanto, el requisito quedará de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

2 Observación

2	Anexo Técnico	3.1.	CANALES DE ATENCIÓN	7	a. Vía telefónica: La extensión de la Mesa de Servicios a través del contact center disponible en el horario de servicio establecido en el numeral 3.2 para los agentes de mesa. b. Vía correo electrónico: La Entidad posee una cuenta de correo electrónico. c. Vía web: Herramienta de Gestión de Servicios utilizada en la entidad (Aranda), a través de una interfaz de usuario final que le permite registrar y gestionar las solicitudes. d. Vía WhatsApp: Canal destinado para usuarios finales y dar un servicio personalizado. e. Vía Teams: Canal destinado para asesorías y atención de	Agradecemos informar el canal telefónico, whatsapp, correo, teams, serán suministrados por SDG o deben ser provistos por el oferente? Agradecemos detallar.

Respuesta: Las entidad se permite aclarar al observante que, los canales de atención están descritos en el numeral 3,1 del anexo técnico, por lo tanto, cualquier desarrollo de integración será responsabilidad del contratista.

3 Observación

3	Anexo Técnico	3.2.	DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERV	8	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm 11 (once) agentes de mesa de servicios (Distribución malla de turnos) Servicio presencial en las instalaciones de la SDG de 7:00 am a 7:00pm	Por favor confirmar si los agentes de mesa de servicios atenderán los canales de ingreso o también deberán dar soporte presencial en el puesto de trabajo de los usuarios. Agradecemos informar si es posible que los agentes que atienden los canales de atención estén de manera remota en la sede del contratista.

Respuesta: Se aclara al observante que la disponibilidad del servicio está determinada en el numeral 3.2. del anexo técnico.

4 Observación

4	Anexo Técnico	3.2.	DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERV	8	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. El contratista y el supervisor llevarán el control del cumplimiento del	Por favor informar cuál es el tiempo que destinará el supervisor del contrato para aprobar un recurso. Este tiempo es importante tenerlo en cuenta para la operación del servicio.

Respuesta: Se clara al observante que el tiempo de aprobación por parte de la supervisión del contrato por cambio de recurso una vez revisado las condiciones técnicas mínimas sean las correctas será en un máximo de 4 horas.

5 Observación

5	Anexo Técnico	3.2.	DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERV	9	El contratista y el supervisor llevarán el control del cumplimiento del horario del equipo de trabajo a través de mecanismos acordados entre las partes (biométrico RFID, etc) el cual se validará a través de reporte mensual que enviara el coordinador de la mesa de	Entendemos que estos mecanismos serán suministrados por SDG sin costo para el oferente. Por favor confirmar

Respuesta: La entidad hace aclaración, que hay múltiples herramientas de control de acceso y autenticación del personal las cuales serán responsabilidad del contratista y concertadas con el supervisor del contrato.

6 Observación

6	Anexo Técnico	3.3.	OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTI	9	La entidad cuenta con un inventario inicial que se encuentra cargado en la herramienta de Gestión de Servicios para la Gestión de la Configuración, por tanto, mensualmente se realizará seguimiento por parte del coordinador de mesa de servicio (outsourcing) de la actualización del inventario TI (software y hardware), y generará un reporte desde el sistema e informará al supervisor del contrato sobre el estado de este inventario.	Agradecemos suministrar el inventario con el que se cuenta actualmente y por favor informar cuál es el porcentaje de confiabilidad del mismo.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II.

7 Observación

7	Anexo Técnico	3.4.	ACTIVIDADES PARA LA COORDINAC	10	Verificar el nivel de satisfacción semanal con el usuario final de una muestra del 30% del total de los casos solucionados y no solucionados por los especialistas de todos los niveles.	Agradecemos informar cómo es realizada esta verificación hoy en día en el servicio.

Respuesta: Se le informa al observante que se realizan encuestas de satisfacción del servicio.

7 Observación

8	Anexo Técnico	3.4.	ACTIVIDADES PARA LA COORDINAC	10	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.	Agradecemos informar el origen y destino de estos traslados y así poder hacer una estimación de los costos necesarios para esta actividad. Así mismo entendemos que los elementos son el PC y los dispositivos que hacen parte de él y no se extiende a otro tipo de elementos.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que no se puede determinar la cantidad máxima en metros cuadrados a mover en un traslado, teniendo en cuenta que los mismos se realizan bajo necesidades específicas de la entidad y entre las mismas sedes de la misma descritas en el anexo técnico.

9 Observación

9	Anexo Técnico	3.5.	ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SE	11	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.	Por favor informar cuántas bodegas se deben custodiar y con qué elementos de seguridad cuentas estas bodegas para evidar accesos no autorizados o hurto a los elementos.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, solo se tiene una bodega en sede central al interior custodiada por los servicios de vigilancia de la secretaría.

10 Observación

10	Anexo Técnico	3.5.	ACTIVIDADES PARA LA MESA DE SE	11	El contratista debe velar por la ejecución de las garantías de los equipos que se encuentren con este amparo, por tanto, debe coordinar su trámite con el proveedor correspondiente y validar las actividades antes, durante y posterior a la ejecución.	Del parque total de equipos agradecemos confirmar cuántos de ellos se encuentran con garantía y así mismo informar con cuántos proveedores o fabricantes se tiene un relacionamiento actualmente para estas garantías.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

11 Observación

11	Anexo Técnico	3.8.2	ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PRI	14	El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría etaria Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato, de acuerdo con el cronograma establecido en conjunto con el supervisor del contrato. Los lineamientos mínimos establecidos son: EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Por favor confirmar el periodo de contrato y confirmar si durante este periodo se realizará 1 solo mantenimiento preventivo.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, el numeral 3.8.2 del anexo técnico señala: "El contratista debe llevar a cabo durante la ejecución del contrato un (1) mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Secretaría etaria Distrital de Gobierno que se encuentren sin garantía durante la ejecución del contrato", por lo tanto, se realizará una única actividad durante la vigencia del contrato.

12 Observación

12	Anexo Técnico	3.8.2	ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PRI	15	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN CANTIDAD COMPUTADOR PORTATIL 834 CPU 1824 IMPRESORA 192 MONITOR 1993 MOUSE OPTICO USB 1290 TABLERO INTERACTIVO 2 TABLET 53	Agradecemos entregar la distribución de estos elementos por sede y así poder dimensionar los recursos necesarios para esta labor.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

11 Observación

13	Anexo Técnico	3.12.	STOCK DE REPUESTOS Y EQUIPOS	21	El contratista debe suministrar el kit de mantenimiento para cada agente de soporte en sitio, como mínimo con las siguientes características:	Por favor informar dentro del personal mínimo dónde se identifica la cantidad o el rol de Agente de Soporte en Sitio.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, las cantidades determinadas para cada uno de los roles se encuentran en el Numeral 2 "Equipo Mínimo de Trabajo" el cual se encuentra señalado en el anexo técnico.

11 Observación

14	General	General	General	Genera	General	Con el fin de tener un mismo entendimiento, por favor compartir las respuestas entre todos los oferentes.

Respuesta: La entidad se permite aclara al observante que, las respuestas a todas las observaciones serán publicadas en Secop para conocimiento público.

OFERENTE GROW DATA

1 Observación

1	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.	Servicio de Gestión de Ciberexposicion con Tecnología para la SDG	Cómo espera la entidad que se certifique este servicio? O qué criterio espera la entidad que tenga el entregable o soporte de este servicio, explícitamente?

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

2 Observación

2	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.	Servicio de Technical Account Manager de Fabricante	Esta requisito cesga la pluralidad de oferentes, por lo que solicitamos retirarlo como requisito de factor de calidad.	Tecnica

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

3 Observación

3	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.2.	...el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC...	Esta requisito cesga la pluralidad de oferentes, por lo que solicitamos retirarlo como requisito de factor de calidad.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

4 Observación

5	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	6.2.4.	Deberá tener como cobertura las tecnologías actuales Fortinet que posee la SDG	Se solicita a la entidad indicar los número de serial de los equipos que tiene actualmente, del fabricante FORTINET

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que SDG se permite aclarar que los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II.

5 Observación

6	ANEXO TÉCNICO	3.2.	3. El contratista y el supervisor llevaran el control del cumplimiento del horario del equipo de trabajo a través de mecanismos acordados entre las partes (biométrico RFID, etc)...	Se solicita precisar si la tecnología a utilizar para control de acceso es a criterio del contratista o en caso contrario indicar explicitamente el alcance de la solución que requiere la entidad.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, hay múltiples herramientas de control de acceso y autenticación del personal las cuales serán responsabilidad del contratista y concertadas con el supervisor del contrato.

6 Observación

7	ANEXO TÉCNICO	3.4.	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.	Se solicita informar dirección y ubicación exacta de todas las sedes de la entidad	Tecnica

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante las direcciones de las sedes, las cuales son:

Sede	DIRECCIÓN
Inspecciones Chapinero	Calle 61 no 7-51
Teusaquillo	Transversal 28 B No. 36-39
Portal Pasquilla Corregiduría - Ciudad Bolivar	PORTAL PASQUILLA KM 5 Via paasquilla
Supercade Manitas – Sdg	KR 18L#70B-50 SUR
Cade Santa Helenita – Sdg	KR 84BIS # 71B- 53
Cade Servitá – Sdg	CL 165 # 7-52
Casa Justicia Bosa	Cr 80d no 59a-59 sur
Casa De Justicia Usme	Calle 137c Nro. 2A-51 SUR
Casa De Justicia San Crisatobal	Calle 31C Sur N° 3-67 Este
Alcaldía Ciudad Bolívar	Cr 80 no 57x-46 sur
Alcaldía Bosa	Carrera 88 g n°59c - 05 sur
Sede Principal Palacio Lievano	Calle 11 # 8 - 17
Casa Rosada	CL 9 4 70 CASA AFRO
Jal Martires	CR 19#23-90
Cade Fontibon	DG 16 # 104-51 O F 101
	CENTRO COMERCIAL VIVA FONTIBON
Cade Santa Lucía	AV CARACAS #41B - 30 SUR
Cade Victoria	DG 37SUR # 2 - 00 ESTE CADE
Coordinación Administrativa Y Finanaciera Usaquen	Calle 121 no 7-31

Casa Justicia Mártires	Cr 21 no 14-75
Casa Justicia Ciudad Bolívar Vía Sierra Morena	TRV 73 no 70a-04 sur
Casa Social Indigena	Calle 9 N° 9-60
Almacen Usme	CRA 13 N° 137 - 51 Sur
Supercade Suba	Avenida Calle 145 No. 103B - 90.
Alcaldía Puente Aranda	Carrera 31 d n° 4 - 05
Alcaldía Usme Parque	Principal Usme
Sucursal Alcaldía Kennedy	Alcaldía Kennedy
Alcaldía Chapinero	Carrera 13 n° 54 - 78
Alcaldía San Cristóbal	Avenida 1 de mayo n° 1 -40 sur
Alcaldía Suba	Calle 147C Bis # 90-57
Alcaldía Antonio Nariño	Calle 17 sur n°18 - 49
Inspecciones Candelaria	Cl. 12d #322
Casa De La Participación	KR 80 K 61 28 SUR
Supercade Bosa	CL 57 R SUR 72 D 12
Inspección Santa Fe	CL 21 1 35 Calle 21 # 1 - 35
Casa Confía 20 De Julio	KR 3 30 A 08 SUR
Casa Del Deporte Suba	CL 146 B 90 26
Usaquen Casa Del Consumidor	CL 153 A 7 08
Alcaldía Santafé	Calle 21 n° 5 - 74
Alcaldía Candelaria	Carrera 5 n°14 - 46
Supercade Engativá	TV 113 66 54
Nueva Sede Alcaldía Fontibon	KR 99 19 43
Jal Usaquen Nueva	CL 123 7 51 ED 705
Casa De La Cultura Alcaldía Tunjuelito	Diagonal 52 D Sur #27-21
Alcaldía Barrios Unidos	Calle 74 a N° 50 - 98
Supercade Cad	Carrera 30 No. 25 – 90
Alcaldía Usaquén Sucursal	CRA 7 # 118 – 23
Jal Usaquen Antigua	Calle 120a no 7-55
Alcaldía Teusaquillo Fd	Cl 39b no 19-46
Vda Nazareth	VDA NAZARETH
Corregiduría Betania	Corregiduría Betania

Corregiduría San Juan	corregiduría San Juan
Cade Kennedy	KR 78K # 36-55 SUR
Inspecciones Usaquén	Calle 122 no 7a-61
Inspección Barrios Unido	Cr 55 no 79b-48
Inspección Antonio Nariño	Diag. 19 no. 19-33
Casa De La Justicia Suba	CRA 59 No. 131-15
Alcaldía Engativá	Calle 71 n° 73 a - 44
Alcaldía Fontibón	Calle 18 n0. 99-02
Alcaldía Mártires	AV 19 28-80 LC R-14
Alcaldía Rafael Uribe	Cl 32 sur no 23-92
Casa Villas	Carrera 56 # 128B-01
Furatena	Calle 14 n° 8 - 53
Sede Calle De La 46	AK. 14 #53-80
Casa De La Cultura Barrios Unidos	KR 29 B 66 51
Casa Gitana	KR 65 A 5 A 35

7 Observación

8	ANEXO TÉCNICO	3.4.	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.	Se solicita acotar la cantidad máxima en m2 a mover en cada traslado. (Entiéndase el área que ocupan los elementos y equipos)

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, no se puede determinar la cantidad máxima en metros cuadrados a mover en un traslado, teniendo en cuenta que los mismos se realizan bajo necesidades especificas de la entidad.

8 Observación

9	ANEXO TÉCNICO	3.5.	16. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación...	Se solicita acotar el alcance del entrenamiento y capacitación que requiere la entidad.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que las jornadas de entrenamiento y capacitación serán bajo la figura de transferencia de conocimiento y no deberán ser certificadas.

9 Observación

10	ANEXO TÉCNICO	3.5.	16. Adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación...	Se solicita indicar si la entidad requiere que cada entrenamiento y/o capacitación sea certificada para cada persona asistente, o se debe manejar como transferencia de conocimiento.	Tecnica

Respuesta: La entidad se permite aclarar que las jornadas de entrenamiento y capacitación serán bajo la figura de transferencia de conocimiento y no deberán ser certificadas.

10 Observación

11	ANEXO TÉCNICO	3.5.	17. La SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO suministrará solamente los equipos de cómputo en los puestos de trabajo de la SDG	Se solicita indicar a cuáles roles de los solicitados para la mesa de servicio la entidad dará puesto de trabajo y cuáles pueden o deben trabajar de forma remota	Tecnica

Respuesta: La entidad se permite aclarar que destinará puestos de trabajo para que el futuro proveedor pueda desempeñar sus obligaciones para los agentes y especialistas que deben estar dentro de la operación de la secretaría de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN
1	Coordinador Mesa deServicios
1	Especialista en redes.(tecnólogo)
1	Especialista en seguridad
12	Agente Técnico
3	Agentes Adicionales (posibles)

11 Observación

12	ANEXO TÉCNICO	3.11.	La entidad destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran...	Se solicita indicar el valor a asignar a la bolsa de repuestos.	Tecnica

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, el valor destinado para la bolsa de repuestos es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.

12 Observación

13	ANEXO TÉCNICO	3.11.	La entidad destinará un cupo de repuestos, partes, consumibles y/o accesorios para la compra de los elementos que se requieran...	Se solicita confirmar si los precios unitarios pueden ser presentados en dolares americanos.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, la moneda a cotizar es el peso colombiano.

13 Observación

14	ANEXO TÉCNICO	3.13.	Realizar el traslado y reinstalación de puestos de trabajo y/o puntos de red, certificar cableado Voz-Datos, así como trasladar los puntos eléctricos normal y regulada	Se solicita indicar el valor a asignar a la bolsa de cableado.	F

Respuesta: La entidad se permite aclarar que el valor destinado para la bolsa de cableado es el promedio obtenido en el estudio de mercado de la entidad, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.

14 Observación

15	ANEXO TÉCNICO	4.1.	La implementación del Centro de Contacto Telefónico debe realizarse a través de un servidor local (Físico),	Se entiende que la herramienta a utilizar puede ser una solución alojada en nube, y que es valido entregar el servicio en modo SaaS (Software como servicio). Por favor confirmar si es correcto este entendimiento.

Respuesta: La entidad aclara al observante que su entendimiento es correcto.

15 Observación

16	ANEXO TÉCNICO	5.	Actualmente se cuenta con el siguiente licenciamiento:...	Se solicita indicar fecha fin del licenciamiento vigente que tiene la entidad

Respuesta: La entidad aclara al observante que el licenciamiento actual con el que cuenta le entidad vence el dieciocho (18) de octubre del presente año.

16 Observación

17	ANEXO TÉCNICO	5.	presentar certificación de Partner del fabricante, donde se indique que es distribuidor autorizado con membresía SILVER O SUPERIOR	Con ánimo de mantener la pluralidad de oferentes se solicita retirar este requerimiento, puesto que en el presente proceso no se va a distribuir la herramienta Aranda pues la misma es propiedad de la entidad, por lo tanto, el requerimiento no aporta valor a la operación

Respuesta: La entidad aclara que este requerimiento se solicita en aras garantizar que el oferente cuenta con las capacidades técnicas y respaldo de fabricante para el Proceso de la Secretaria, adicional de acuerdo a comunicación del fabricante existen múltiples empresas que cumplen con este requisito, por lo tanto, no se accede a su observación.

17 Observación

18	ANEXO TÉCNICO	7.7.	Las horas por compensar se podrán utilizar, según la necesidad de la entidad comunicada por el supervisor al contratista, las cuales pueden ser: • Horas especialistas • Horas agentes	Se entiende que si terminado el contrato la entidad no ha hecho uso de las horas especialistas o agentes a que tenga derecho por concepto de ANS, ya no se redimirán y no serán objeto de compensación monetaria por parte del contratista. Por favor confirmar si es correcto el entendimiento, o dar claridad.	Técnica

Respuesta: La entidad aclara que las compensaciones están descritas de acuerdo con los perfiles solicitados en el numeral 7.1 del "Anexo técnico" y es claro por cada especialidad los procedimientos de compensación.

Por lo tanto, no se pueden compensar unas actividades con otras.

18 Observación

20	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	5.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	Los contratos deben estar ejecutados, terminados y/o liquidados a la fecha de presentación de la oferta.	Agradecemos confirmar si es posible presentar contratos que hayan sido objeto de cesión, y que la fecha de terminación será la indicada en la certificación como fecha de cesión, pues el cedente ya terminaría su ejecución. Eso sí, dejando claridad que el contrato debe estar debidamente inscrito en el RUP.

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, su entendimiento es correcto, pero, debe estar inscrito en el RUP, el valor ejecutado y no el valor total de contrato, es decir, la certificación del contrato debe estar vigente, además, debe determinar entre otros, detalles de ejecución tanto física como

presupuestal, debe certificar la indemnidad del contratante y contratista y las obligaciones cumplidas de forma detallada del cedente o Cesario.

19 Observación

21	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES (1)	5.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	Los contratos deben estar ejecutados, terminados y/o liquidados a la fecha de presentación de la oferta. Para cada contrato relacionado, deberá adjuntar una certificación del contratante y/o copia de contratos acompañados de actas de liquidación o actas de terminación o actas de finalización o actas de recibo final a satisfacción, debidamente suscritas por las partes, y en general deberá aportar los documentos que acrediten la ejecución de los contratos relacionados a fin de verificar los objetos o actividades contractuales ejecutadas y la fecha de ejecución de estas.	Respetuosamente solicitamos incluir la posibilidad de presentar actas de cesión para demostrar los requisitos exigidos en el pliego de condiciones, puesto que la cesión es también una figura jurídica que se puede presentar en la experiencia.

Respuesta: No se acepta la observación, teniendo en cuenta que la certificación no puede certificar el cumplimiento del objeto contractual.

OFERENTE INDRA

1 Observación

No.	Documento	Numeral del Documento	Titulo del Numeral	Pagina del Texto de Referencia	Texto referencia del documento
1	Formatos SDG-LP-3-2024 (113616) Rev.2	FORMATO No. 23 COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY EN MATERIA DE INTEGRIDAD, ÉTICA PÚBLICA, TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS, CONFIDENCIALIDAD Y LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	27	•Me comprometo a no divulgar a terceras partes, ni a darle uso diferente al autorizado, a la "Información confidencial", de la que tenga conocimiento o a que tenga acceso y a darle dicha información el mismo tratamiento que se le daría a la información confidencial de nuestra propiedad. "Información Confidencial" comprende toda la información obtenida, gestionada, procesada, tratada, custodiada o divulgada ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entrega.

Respuesta: 1. La entidad aclara al observante que, el formato de confidencialidad hace parte de la documentación exigida por la entidad dentro de los formatos asociados al presente proceso y aplica al futuro proveedor quien prestará los futuros servicios a la entidad y que tendrá información relevante de la operación interna y que se gestiona y controla dentro de nuestra política de seguridad de la información.

2 Observación

2	PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES - LICITACIÓN PÚBLICA No. SDG-LP 3-2024 (113616)	7.1.4	2. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	81	Por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, vigente por dos (2) años más. Este amparo debe ser constituido a partir de la fecha de suscripción del contrato	Requerimos a la entidad se disminuya el amparo al 5 % del valor total del contrato. Lo anterior teniendo en cuenta que el mencionado porcentaje es el que comercialmente se acostumbra fijar para este tipo de contratos en concordancioa con los rangos establecidos por el decreto 1082 de 2015

Respuesta: La entidad acepta su observación y por lo tanto, para la publicación del pliego definitivo se determinará la garantía conforme a lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015, quedando así:

Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: Por el cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, vigente por el plazo del contrato y Tres (3) años más.

3 Observación

3	PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES - LICITACIÓN PÚBLICA No. SDG-LP 3-2024 (113616)	7.1.4	4. Responsabilidad extracontractual	81	Por un valor de 400 SMMLV, vigente por el plazo de ejecución del contrato.	Dando alcance a la necesidad de presentar una póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual, y teniendo en cuenta que los oferentes pueden tener contratada dicha póliza bajo clausulados y coberturas globales la cual es renovada con una periodicidad anual y es expedida por una Aseguradora debidamente constituida en Colombia, y que es suficiente para amparar las obligaciones derivadas del contrato, agradecemos que la entidad, en concordancia con lo establecido en los Artículos 2.2.1.2.3.1.8. y 2.2.1.2.3.2.9. del decreto 1082 de 2015, permita al oferente adjudicatario la presentación de la póliza mencionada, para que se acepte con este fin.

Respuesta: La entidad no acepta la observación teniendo en cuenta que esta es una obligación del futuro proveedor de cara a la prestación del servicio objeto de la contratación.

4 Observación

4	PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES - LICITACIÓN PÚBLICA No. SDG-LP 3-2024 (113616)	N/A	LÍMITE DE RESPONSABILIDAD	N/A	N/A	Solicitamos amablemente incluir en el contrato final: "El contratista es responsable de sus obligaciones. Las partes solo responderán por daños directamente imputables. No se responderá por lucro cesante, daños indirectos, pérdida de información, afectación de reputación o pérdida de oportunidad. La responsabilidad total no excederá el valor pagado, excepto en casos de dolo, culpa grave o daños a terceros."

Respuesta: La entidad no acepta la observación dado que exonerar de responsabilidad al futuro proveedor no cuenta con fundamento legal y la entidad garantizando las actuaciones que en derecho corresponden, no puede aceptar la observación, por último se le recuerda al observante que se deberán en el marco de lo reglado por el Decreto 1082 de 2015 las garantías que requiere la entidad para amparar el presente proceso.

5 Observación

5	PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES - LICITACIÓN PÚBLICA No. SDG-LP 3-2024 (113616)	N/A	AUSENCIA CONTRATO	N/A	N/A	Aunque hay un capitulo 7 en el que se incluye un esquema que hace referencia al contrato, de manera atenta indicamos que la informaación resullta insuficiente por lo que solicitamos se remita la totalidad de las condiciones y clausulas contratuales, en especial lo que regulariza el esquema de penalizaciones y multas, Alcance de responsabilidad, resolución de conflictos, propiedad intelectual, procesamiento de datos, entre otros.

Respuesta: Se aclara al observante que el modelo de minuta contractual será anexado dentro de los documentos adjuntos al pliego de condiciones definitivo.

6 Observación

6	Anexo Tecnico	2	EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO	6	ROL Especialista en seguridad - Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente área de Conocimiento: ingeniería de sistemas,eléctrica electrónica o afines con Certificaciones vigentes Fortinet NSE 4 , NS5, NS6, NS7 superior que se encuentre vigente. Deberá adjuntar certificación del fabricante.	Agradecemos a la entidad actualizar las certificaciones solicitadas puesto que estas ya no existen con ese nombre en el esquema de certificación del fabricante, y así permitir las certificaciones equivalentes y vigentes a la fecha.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, las certificaciones son válidas siempre y cuando se encuentren vigentes, de igual manera el oferente podrá presentar las nuevas certificaciones equivalentes (actualizadas FCSS Network Security.) a las indicadas en el perfil, estas equivalencias se revisarán en conjunto con el fabricante.

7 Observación

7	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	2.6	PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	11		En la tabla de desglose del presupuesto por las líneas del servicio se evidencia que la sumatoria de los rubros por los tres años no es igual al presupuesto oficial. Por favor confirmar

Respuesta: Se aclara al observante que los precios de cada una de las vigencias están desglosados en el numeral correspondiente.

8 Observación

8	ANEXO TECNICO.pdf	3.6	ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES	12	Administrar las redes WAN/LAN	Se solicita a la entidad, especificar volumetría y referencia de los equipos

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

9 Observación

9	ANEXO TECNICO.pdf	3.6	ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES	12	Administrar la configuración de Switches de borde y Core de nivel central y localidades	Se solicita a la entidad, entregar topología de la arquitectura de red

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación está plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

10 Observación

10	ANEXO TECNICO.pdf	3.6	ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES	12	Monitorear el estado y rendimiento de los enlaces de comunicaciones.	Se solicita a la entidad, entregar cantidades y capacidades actuales, y proveedores

Respuesta: Se aclara al observante que las cantidades y capacidades de los enlaces de comunicaciones será entregada una vez firmado el contrato con el futuro proveedor dentro de la entrega del plan de trabajo aprobado por las partes.

11 Observación

11	ANEXO TECNICO.pdf	3.6	ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES	12	Planear, ejecutar y documentar las actividades de backups de las configuraciones de los equipos activos que tenga a su cargo.	Se solicita a la entidad, informar si cuenta con un repositorio de almacenamiento para estos backups y si tienen definidas la periodicidad

Respuesta: Se aclara al observante que la entidad cuenta con la infraestructura tecnológica para realizar las tareas de backup solicitadas, los backups se realizan de manera mensual y en el SharePoint tenemos un repositorio donde quedan almacenados.

12 Observación

12	ANEXO TECNICO.pdf	3.6	ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN EN REDES	12	Realizar acompañamiento a las actividades de mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos de comunicaciones incluyendo visitas a las localidades	Se solicita aclarar a la entidad, citar un ejemplo de un mantenimiento correctivo que deba acompañar el oferente

Respuesta: Se aclara al observante que, dentro de los mantenimientos correctivos se encuentran todos los relacionados con caídas de enlaces, cambio de switch de borde, Aps, etc.

13 Observación

13	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Administrar y configurar los módulos de seguridad de los Firewall con los que cuenta de la Entidad entre estos el módulo de SDWAN de los Firewalls Fortinet.	Agradecemos informar el listado completo de módulos con los que cuenta el firewall

Respuesta: La entidad se permite aclarar que , los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación esta plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

14 Observación

14	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Administrar y configurar los módulos de seguridad de los Firewall con los que cuenta de la Entidad entre estos el módulo de SDWAN de los Firewalls Fortinet.	Agradecemos informar si los módulos (incluyendo SDWAN) se encuentran implementados actualmente o se deben configurar desde cero.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, los módulos de firewall se encuentran instalados dentro de la infraestructura de la secretaría.

15 Observación

15	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Administrar, gestionar y monitorear el uso de las plataformas de seguridad que se entreguen para su administración	Agradecemos informar las plataformas de seguridad que se entregaran, incluyendo rol, fabricante, y cantidad.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, las plataformas de seguridad que actualmente posee la entidad son las siguientes:

LICENCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD (FORTINET			**CANTIDAD**
1	**FortiClient EMS**	SE REQUIERE LA ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA SOLUCIÓN PARA 1000 USUARIOS	1
2	**FortiAnalyzer 1000E**	MAQUINA VIRTUAL	1
3	**FortiAP 233G**	LICENCIAMIENTO Y SOPORTE FABRICANTE	35
4	**FortiEDR**	FortiEDR Predict-Protect-and-Response subscription for 4000 assets: Prevention and Protection - NGAV pre-infection protection, post-infection real-time protection; EDR - Data retention for Threat hunting event, Deep Forensics Overview and Control, Attack Graph with Code Tracing; Asset Discovery and Attack Surface Reduction - Application discovery and communication control and Vulnerability Management; Support - 24x7 phone 3900 EQUIPOS DE USUARIO FINAL 100 SERVIDORES	1
5	**FortiGate 1100E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
6	**FortiGate 200E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	21
7	**FortiGate VM08V**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
8	**FORTIMAL CLOUD**	FortiMail Cloud - Gateway Premium para 6000 usuarios	1
9	**FortiSIEM**	24x7 FortiCare Contract	1
10	**FortiWebVM 4**	24x7 FortiCare Contract	1
11	**Fortinac**	24x7 FortiCare Contract	1

16 Observación

ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Administrar, gestionar y monitorear el uso de las plataformas de seguridad que se entreguen para su administración	Agradecemos informar la cantidad de requerimientos e incidentes por cada plataforma a entregar.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, serán por demanda que se atiendan los requerimientos.

17 Observación

17	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	5. Administrar y gestionar las herramientas de monitoreo de la entidad.	Agradecemos a la entidad aclarar cual es la herramienta de monitoreo, fabricante y cantidad de equipos monitoreados.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, las plataformas de seguridad que actualmente posee la entidad son las siguientes:

	LICENCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD (FORTINET		CANTIDAD
1	**FortiClient EMS**	SE REQUIERE LA ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA SOLUCIÓN PARA 1000 USUARIOS	1
2	**FortiAnalyzer 1000E**	MAQUINA VIRTUAL	1
3	**FortiAP 233G**	LICENCIAMIENTO Y SOPORTE FABRICANTE	35
4	**FortiEDR**	FortiEDR Predict-Protect-and-Response subscription for 4000 assets: Prevention and Protection - NGAV pre-infection protection, post-infection real-time protection; EDR - Data retention for Threat hunting event, Deep Forensics Overview and Control, Attack Graph with Code Tracing; Asset Discovery and Attack Surface Reduction - Application discovery and communication control and Vulnerability Management; Support - 24x7 phone 3900 EQUIPOS DE USUARIO FINAL 100 SERVIDORES	1
5	**FortiGate 1100E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
6	**FortiGate 200E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	21
7	**FortiGate VM08V**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
8	**FORTIMAL CLOUD**	FortiMail Cloud - Gateway Premium para 6000 usuarios	1
9	**FortiSIEM**	24x7 FortiCare Contract	1
10	**FortiWebVM 4**	24x7 FortiCare Contract	1
11	**Fortinac**	24x7 FortiCare Contract	1

18 Observación

18	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SGD	Agradecemos a la entidad aclarar cuantos equipos se deben instalar.

Respuesta: La entidad aclara al observante que, no se deben instalar equipos sino acompañar los proceso de actualización de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la Secretaría Distrital de Gobierno.

19 Observación

19	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Instalar equipos, mantener actualizaciones de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la SGD	Agradecemos aclarar cuales equipos se deben instalar.

Respuesta: La entidad aclara al observante que no se deben instalar equipos sino acompañar los proceso de actualización de firmware, firmas y parches de la plataforma de seguridad de la Secretaría Distrital de Gobierno.

20 Observación

20	Anexo Técnico	3.7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	12	Administrar y gestionar las herramientas de monitoreo de la entidad.	Agradecemos a la entidad confirmar cuales y cuantas son las herramientas de monitoreo de la entidad.

Respuesta: Se le aclara al observante que las plataformas de seguridad que actualmente posee la entidad son las siguientes:

	LICENCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD (FORTINET		CANTIDAD
1	**FortiClient EMS**	Se requiere la actualizacion tecnologica de la solución para 1000 usuarios	1
2	**FortiAnalyzer 1000E**	MAQUINA VIRTUAL	1
3	**FortiAP 233G**	LICENCIAMIENTO Y SOPORTE FABRICANTE	35
4	**FortiEDR**	FortiEDR Predict-Protect-and-Response subscription for 4000 assets: Prevention and Protection - NGAV pre-infection protection, post-infection real-time protection; EDR - Data retention for Threat hunting event, Deep Forensics Overview and Control, Attack Graph with Code Tracing; Asset Discovery and Attack Surface Reduction - Application discovery and communication control and Vulnerability Management; Support - 24x7 phone 3900 EQUIPOS DE USUARIO FINAL 100 SERVIDORES	1
5	**FortiGate 1100E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
6	**FortiGate 200E**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	21
7	**FortiGate VM08V**	24x7 FortiCare plus, Application Control, IPS, AV, Web Filtering	2
8	**FORTIMAL CLOUD**	FortiMail Cloud - Gateway Premium para 6000 usuarios	1
9	**FortiSIEM**	24x7 FortiCare Contract	1
10	**FortiWebVM 4**	24x7 FortiCare Contract	1
11	**Fortinac**	24x7 FortiCare Contract	1

21 Observación

21	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	13	Generar Reportes mensuales donde se evidencie la disponibilidad de los servicios monitoreados por la herramienta FortiSIEM, FortiNAC y FortiAnalyzer de acuerdo con las necesidades de la Entidad.	Agradecemos confirmar que el entendimiento es el correcto en cuanto a que está fuera del alcance la administración de estas soluciones, siendo el requerimiento solo la generación de los reportes mensuales.

Respuesta: Se aclara al observante que la administración de las plataformas se hace directamente con personal de la dirección de tecnologías e información y desde los especialistas se debe realizar el monitoreo, gestión y soporte de nivel 2 de las herramientas

22 Observación

22	ANEXO TECNICO.pdf	3,7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	13	Realizar un monitoreo constante de la central de reportes FortiAnalyzer, con el fin de detectar posibles intrusiones en el WAF, Firewall perimetral, Firewalls de Sedes, Network Access Control y Accesos Remotos	Agradecemos confirmar que el entendimiento es el correcto en cuanto a que está fuera del alcance la administración de estas soluciones, siendo el requerimiento solo el monitoreo de FortiAnalyzer

Respuesta: Se aclara al observante que la administración de las plataformas se hace directamente con personal de la dirección de tecnologías e información y desde los especialistas se debe realizar el monitoreo, gestión y soporte de nivel 2 de las herramientas.

23 Observación

23	Anexo Técnico	3.7	ACTIVIDADES PARA ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD	13	Gestionar las herramientas de seguridad y servicios con que la entidad cuente para la detección y pronta respuesta ante incidentes.	Agradecemos a la entidad confirmar cuantas y cuales con las herramientas y servicios a los que hace referencia el texto indicado.

Respuesta: Se aclara al observante que la entidad cuenta con la herramienta Fortisiem que ofrece una potente información de seguridad y administración de eventos con análisis del comportamiento del usuario y de la entidad.

24 Observación

24	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	3.8.2	ACTIVIDADES MANTENIMIENTO PREVENTIVO	14	Relación de los equipos de la entidad para mantenimiento preventivo el cual puede variar conforme a elementos de baja dados o compra de equipos que realice la entidad.	Agradecemos confirmar el porcentaje estimado de variación de la línea base

Respuesta: Se aclara al observante que el porcentaje de variación de la entidad no es superior al diez (10%)

25 Observación

25	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	3.10	BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS	17		Se solicita a la entidad especificar los perfiles adicionales requeridos para las horas especilaizadas

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, la bolsa de horas de especialistas determina unas actividades especificas por lo tanto será responsabilidad del contratista asignar los recursos para estas actividades.

26 Observación

26	ANEXO TECNICO.pdf	3.10	BOLSA HORAS DE ESPECIALISTAS	18	Monitorear el estado de los servidores de nivel central y localidades.	Se solicita a la entidad, especificar las topologías de infraestructura y comunicaciones de todas las sedes

Respuesta: La entidad se permite aclarar que, los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación esta plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

27 Observación

27	ANEXO TECNICO.pdf	5	HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO	25	poner en funcionamiento la renovación y soporte (durante la vigencia del contrato) requerido por la Secretaria Distrital de Gobierno. Además deberá poner a disposición del proyecto un Especialista en la Herramienta (Aranda) con el siguiente perfil (adjuntar compromiso del	¿Durante la actuación se desea que se migren todos los datos o solo el backlog de casos pendientes?

Respuesta: Se aclara al observante que, se desea migrar todos los datos dentro de la actualización de la herramienta que permita potenciar todas las capacidades de la operación de mesa de servicio.

28 Observación

28	ANEXO TECNICO.pdf	5	HERRAMIENTA DE GESTION DE SERVICIO	25	De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la entidad requiere renovar	¿Se planea renovar una cantidad de licencias menor que la actual? ¿La cantidad de licencias a renovar incluye solo las necesarias para la entidad o también las que el contratista necesita para la operación?

Respuesta: La entidad aclara al observante que, se desea renovar todas las licencias que tiene la entidad actualmente a su última versión disponible en el mercado

29 Observación

29	ANEXO TECNICO.pdf	7,3	HERRAMIENTAS DE GESTION	31	Toda solicitud que llegue a través de los diferentes canales deberá ser atendida conforme a los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el catálogo de servicios	Se solicita a la entidad, aclarar si actualmente hay alguna integración entre los diferentes canales (teams Whatsapp, ETC) con Aranda para la generación de casos o la planta telefónica, o si se debe debe realizar esta integración por parte del oferente

Respuesta: Se aclara al observante que la entidad ya tiene todos los canales de atención establecidos y se registran a través de la herramienta desde los agentes de servicios de la mesa de servicios.

30 Observación

1	30	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2..2	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad.	Solicitamos a la entidad especificar la cantidad de EPS y activos que tiene habilitados en este momento la solución de FortiSIEM.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

31 Observación

	31	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2..2	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad.	Solicitamos a la entidad informar si cuentan con capacidades adicionales como FIM o UBA

Respuesta: La entidad se permite aclarar que no se cuenta con capacidades adicionales como FMI o UBA.

32 Observación

	32	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2..2	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Analizar y proponer respuesta ante incidentes de seguridad detectados	Solicitamos a la entidad confirmar si tienen definido y documentado los siguientes procesos: Plan de respuesta a incidentes Plan de recuperación ante desastres

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

33 Observación

	33	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2..2	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad.	Agradecemos informar la arquitectura de la solución implementada

Respuesta: La entidad se permite aclarar al observante que, los inventarios, volumetrías, topologías de red, actividades de administración, alcance técnico y demás información relevante del proceso de contratación esta plasmado en los documentos publicados en la plataforma SECOP II

34 Observación

	34	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2..2	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad.	Agradecemos informar si los casos de uso configurados se encuentran documentados y podrán ser entregados al proponente seleccionado

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

35 Observación

35	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	6.2. 2.. SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24. Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá estar certificado como Security Operations del fabricante del SIEM actual de la entidad en el SOC considerado para el puntuable.	Agradecemos a la entidad modificar el párrafo de tal forma que quede así: "Como complemento al servicio que se brinde con el Especialista de Seguridad y Redes, se busca tener un apoyo en el monitoreo de la plataforma FORTISIEM de la entidad, el cual permita tener Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 en un esquema 7 x 24, para lo cual el oferente deberá contar con un Security Operations (SOC) propio considerado para el puntuable." lo anterior teniendo en cuenta que el fabricante de la solución SIEM no certifica las capacidades de SOC del oferente.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

36 Observación

36	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	• Escalar a cada ámbito de servicio los incidentes que se identifiquen desde el SIEM	Agradecemos a la entidad confirmar si cuenta con una matriz de escalamiento definida para las alertas/incidentes que se generen en el SIEM.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

37 Observación

37	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	68	Realizar el tunning respectivo para el SIEM de la entidad y garantizar que el monitoreo se realice correctamente	Agracemos a la entidad confirmar nuestro entendimiento en el sentido que se debe hacer una administración completa de la plataforma SIEM con la que cuenta la entidad.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

38 Observación

38	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	69	Elementos de conectividad y seguridad para establecimiento de un medio seguro de comunicación con la entidad para el acceso controlado y seguro hacia el SIEM de la entidad	Agradecemos a la entidad confirmar si se puede usar su canal de internet para establecer túneles VPN S2S para el acceso a la solución o se debe proveer un canal adicional.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

39 Observación

39	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.3.	SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.	69	SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.	Agradecemos a la entidad confirmar que de requerirse recursos de computo en modalidad máquina virtual (vm) y red para instalación de sensores en los diferentes ambientes (onpremise-cloud) la Secretaría los suministraría?

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

40 Observación

40	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	69	El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	Agradecemos considerar que el proponente sea de cualquier nivel de membresía ante el fabricante con el fin de no limitar la participación de oferentes

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

41 Observación

41	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.2	SERVICIO DE SECURITY OPERATION CENTER (SOC) EN ESQUEMA 7X24	69	El proponente deberá ser Partner del fabricante de la solución tecnológica que soporta el servicio en alguna de las dos membresías más altas ante el fabricante y contar con la especialidad de Security Operations, para lo cual con su oferta se deberá adjuntar certificación de fabricante indicando lo antes mencionado.	Agradecemos a la entidad considerar que para otorgar el puntaje de los aspectos ponderables de la oferta, el condicionamiento a que el oferente tenga el status de "contar con la especialidad de security operations" pueda ser reemplazado por otro tipo de certificaciones tales como ISO 27001 o FIRST, las cuales son estándares internacionales que están basados en el reconocimiento de la calidad e idoneidad del servicio.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

42 Observación

42	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.3.	SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.	70	Configurarse como mínimo para 600 activos, los cuales deberán estar distribuidos en (50 Activos Cloud, 50 Activos asociados al dominio, 480 activos entre equipos, servidores y red y 20 aplicaciones web)	Agradecemos a la entidad confirmar si las 20 aplicaciones web son públicas o alcanzables por internet

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

43 Observación

43	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES	6.2.3.	SERVICIO DE GESTIÓN DE CIBEREXPOSICION CON TECNOLOGÍA DE USO EXCLUSIVO PARA LA SDG.	70		Agradecemos a la entidad indicar cual es el tipo de conectividad con la que cuenta la secretaria entre los ambientes onpremise y los ambientes cloud : vpn sitio a sitio, canal dedicado, express route, fastconnect etc.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

44 Observación

44	06. PROYECTO DE PLIEGOS DE CONDICIONES		GENERAL			Amablemente se solicita confirmar si el periodo de un mes de estabilización del servicio estará incluido dentro de los 36 meses de operación o será un periodo adicional

Respuesta: La entidad aclara al observante que, el mes de estabilización está incluido dentro del plazo del contrato.

45 Observación

45	ANEXO TÉCNICO	2	EQUIPO MINIMO DE TRABAJO	5	GERENTE DE PROYECTO La entidad solicita: Especialización o Maestría en seguridad de la información o seguridad informática. Deberá contar con lo siguiente: PMP ITIL 4 CISM NSE4	Se solicita a la entidad modificar el perfil, toda vez que la especialización o maestría a solicitar debe estar relacionada con el objeto del proyecto, esto es ESPECIALIZACIÓN O MAESTRIA EN GERENCIA DE PROYECTOS TI, por otra parte las certificaciones que tienen relación con el cargo son LA PMP e ITIL, las otras certificaciones están relacionadas con un rol de ingeniero de ciberseguridad no con una gerencia de un proyecto. Tal como está requerido el perfil está limitando la pluralidad de oferentes

Respuesta: La entidad acepta parcialmente la observación por lo tanto, el requisito quedará de la siguiente forma:

CANT	ROL/ FUNCIÓN	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
1	Gerente de Proyectos Ejecutar todas las actividades del proyecto.	Profesional en carreras que se encuentren en la siguiente NBC: ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica o afines. Especialización o Maestría en seguridad de la información, seguridad informática o gerencia de proyectos. Deberá contar con al menos tres (3) certificaciones de las siguientes: PMP ITIL 4 CISM NSE4 FCSS Network Security	Experiencia mínima de seis (6) años a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional en Gerencia de proyectos de seguridad y/o ciberseguridad y/o seguridad de la información y/o gestionar mesa de servicios.

La presente modificación se verá reflejada en el anexo técnico.

OBSERVACIÓN DE CARLOS RODRIGUEZ GUTIERREZ "VEEDOR CIUDADANO"

PROCESO DE SELECCIÓN LICITACIÓN PÚBLICA No. SDG-LP 3-2024 (113616), cuyo objeto consiste en: "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".

Se realiza una solicitud en el presente proceso de contratación sobre la herramienta ARANDA en las membresías SILVER O SUPERIOR, con preocupación se observa que la entidad acepte la

IMPOSICION de una herramienta. A continuación describo el método de operación de la empresa ARANDA:

Los señores de la empresa ARANDA en cabeza del señor José Fernando Arevalo y su equipo de comerciales se ponen de acuerdo con las empresas sobre cómo convencer a las entidades estatales de trabajar SOLO Y UNICAMENTE con la herramienta ARANDA, este ofrecimiento se hace con el acompañamiento de esta empresa desde el momento 0 de la aproximación con la entidad, para lo cual la empresa ARANDA envía a sus comerciales a REUNIRSE con las entidades para hacer la presentación de LA HERRAMIENTA, lo anterior convenciendo y en muchas ocasiones ofreciendo prebendas a los miembros del área técnica de las entidades.

Lo que pasa después es aun mas grave, la empresa ARANDA se reúne con las empresas que venden masivamente su herramienta con el fin de "proteger al cliente", lo anterior quiere decir que el señor José Fernando Arevalo decide a qué empresas se les da la carta de partner para poderse presentar a los procesos con las entidades, lo anterior en consenso con las empresas del nivel SILVER o SUPERIOR, es por esto que en los procesos en los que se solicita la herramienta ARANDA, no se presentan más de 4 o 5 empresas, que son las mismas que se han puesto de acuerdo con el señor Arevalo para eliminar a la competencia al impedir la expedición de cartas a empresas que intentan participar en los procesos de contratación, es claro que la empresa ARANDA amaña los procesos con el fin de obtener un beneficio para su empresa y las empresas que son socios de ellos.

Es de suma preocupación que se limiten a las 5 empresas que conforman el nivel silver de ARANDA y el nivel GOLD de ARANDA que son otras 5 empresas, dicha información puede ser consultada en Partner Network - Aranda Software.

Es de común conocimiento que además de la herramienta ARANDA existen MUCHAS más opciones de software de mesa de ayuda y preocupa que las entidades se dejen comprar por la empresa ARANDA con el fin de amañar los procesos para obtener un propio beneficio.

Se solicita a la entidad con el fin de evitar la corrupción de la empresa ARANDA, elimine el requisito y permita la participación de las empresas con cualquier herramienta de mesa de ayuda y se permita la libre participación y transparencia en los procesos de contratación.

Además de todo lo anterior para realizar la renovación de la herramienta ARANDA no ser requiere ser partner ni conocido de ellos.

Respuesta: La entidad se permite informar que para los pliegos definitivos se fijaran unos nuevos requisitos ponderables, lo anterior en razón a la observación presentada y con el fin de garantizar el principio de pluralidad de oferentes por parte de la entidad.

Atentamente,

MARIO ALEXANDER ORTIZ SALGADO
Director de Tecnologías e Información.

Proyectó: Manuel Alejandro González Delvasto – Contratista DTI
Revisó: Mario Alexander Ortiz Salgado – Director de TI de la SDG