SELECCIÓN ABREVIADA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN POR SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA N° SASI-003-2025, cuyo objeto es **"RENOVACIÓN DE SOPORTE, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CISCO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES"**

FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS N° 01 - PREPLIEGO

En atención a las observaciones allegadas a través de la plataforma electrónica SECOP II, con corte a fecha 12 de junio de 2025, con el fin de precisar el contenido y alcance del proceso de la referencia, nos permitimos manifestar lo siguiente:

1. OBSERVACIONES PRESENTADA POR VIERGE COLOMBIA S.A.S., a través del SECOP II

PREGUNTA N° 01

"Observación 3 trabajo remoto perfiles

Se propone a la entidad que el personal asignado pueda ejecutar sus funciones de forma remota, haciendo presencia física únicamente cuando el proyecto lo exija de forma justificada o a solicitud expresa de la entidad contratante."

RESPUESTA / NO PROCEDE

En atención a la observación de manifiesta, que el Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos en la modalidad 7x24, y garantizar la continuidad de los mismos; por lo que se debe garantizar que el contratista cuente con el recurso humano necesario y disponible, con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, Por esta razón, se establecieron los requerimientos mínimos para la prestación del soporte, administración, monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad, y la optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Por lo anterior, la observación presentada no es aceptada, dado que los requerimientos mínimos definidos por la Entidad son indispensables para asegurar la correcta operación y continuidad de sus servicios tecnológicos.

PREGUNTA N° 02

"Observación 5. Certificación del Fabricante

Numeral 2.3.4 Certificación fabricante:

En aras de promover una mayor participación de proponentes idóneos sin comprometer la solidez técnica del proceso, respetuosamente solicitamos a la entidad considerar la modificación en el requisito con la acreditación del vinculo con el fabricante, permitiendo acreditar dicha relación mediante una certificación oficial emitida por el fabricante, en la que se indique que el proponente es un aliado o canal autorizado, sin que sea obligatorio el nivel Partner."

RESPUESTA / NO PROCEDE

Al respecto, es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, así como garantizar que el contratista cuente con conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad.

Por esta razón, el contratista deberá adjuntar con su propuesta una certificación dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, expedida directamente por el fabricante CISCO, en la cual se indique de manera explícita que el Partner se encuentra certificado como Gold.

Vale precisar, que al contar con un canal certificado como Gold Partner, se garantiza la trazabilidad y legalidad en la cadena de distribución de los elementos, evitando que estos sean adquiridos en el mercado gris o como productos remanufacturados. Asimismo, se asegura que el contratista esté en capacidad de:

- Realizar escalamientos de casos de soporte relacionados con servicios o incidentes.
- Tramitar solicitudes de RMA (Return Merchandise Authorization).
- Gestionar la renovación de garantías y servicios de soporte de los equipos CISCO involucrados en el presente proceso.

Dado que el futuro contratista deberá soportar la plataforma de Red LAN, Capa de CORE, WLAN y las soluciones de seguridad informática de la Entidad, incluyendo configuraciones y soporte, la Entidad debe garantizar la calidad del servicio, y esto se respalda mediante la exigencia de la certificación como Gold Partner de CISCO.

No sobre indicar, que existe diversidad de empresas tecnológicas categorizadas como Gold Partner de CISCO en Colombia, lo que se traduce en pluralidad de oferentes y posibilidad de concurrencia al proceso; cuestión que se puede verificar a través del siguiente link:

https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do

Por lo anterior, la observación resulta improcedente.

PREGUNTA N° 03

"Observación 4. Aceptación curso:

Aliado 3:

Agradeciendo la claridad de los requisitos establecidos en el pliego, proponemos respetuosamente considerar como valida la presentación de una constancia de aprobación del curso oficial de CCNA, en sustitución de la exigencia de contar con la certificación formal"

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores aclara, que es que menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la misma, por lo que se debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario y disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón exigir la certificación CCNA demuestra que el recurso humano tiene las habilidades y fundamentos de redes, configuración de dispositivos de red CISCO, protocolos de comunicación y direccionamiento IP, necesarios para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

Por esta razón, la observación no es aceptada.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS LAN SECURITY NETWORK S.A.S., a través del SECOP II

PREGUNTA N° 01

"Observación 1:

Respetuosamente se solicita a la Entidad la ampliación del plazo para la presentación de la oferta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos y aspectos técnicos establecidos en el proceso."

RESPUESTA / ACLARA

Frente a la observación se precisa, que los interesados en esta contratación deben atender el cronograma del proceso que se establecerá para la fase de definitivo del mismo, ya que dicho cronograma definirá el momento exacto para la presentación de ofertas y el cierre del proceso. No obstante, también se aclara, que la Entidad requiere contar prontamente con los servicios a contratar, por lo que se procurará no afectar el cronograma de proceso que se defina.

PREGUNTA N° 02:

"Observación 2: Incluir Perfil Gerente de Proyectos:

Numeral 2.3.3 Grupo mínimo de trabajo (Personal)

En atención al análisis del objeto contractual y la naturaleza técnica del proceso, nos permitimos presentar la siguiente observación al pliego de condiciones, con el fin de proponer la incorporación de un perfil estratégico que contribuya a la adecuada ejecución del contrato:

Perfil propuesto: Gerente de Proyecto

• ***Formación académica:*** *Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Software o Ingeniería de Telecomunicaciones.*

• ***Formación adicional:*** *Posgrado (Especialización o Maestría) en áreas afines a su carrera profesional.*
• ***Certificaciones requeridas:***
o Certificación PMP vigente.
o Certificación ITIL Foundation V4.
• ***Experiencia general:*** *Mínimo quince (15) años de experiencia profesional contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.*
• ***Experiencia específica:*** *Mínimo doce (12) años en cargos relacionados con funciones de gerencia de proyectos en el área de tecnología.*
• ***Proyectos acreditados:*** *Deberá presentar certificación expedida por el cliente final que acredite su participación, como Gerente de Proyecto, en al menos dos (2) proyectos finalizados en los últimos diez (10) años contados a partir de la fecha de publicación de la presente convocatoria. Estos proyectos deberán tener un valor igual o superior al del presente proceso contractual y haber incluido dentro de su objeto contractual actividades de suministro e instalación de equipos de red."*

RESPUESTA / NO PROCEDE / MODIFICA

El Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, por lo que debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, y por esta razón se establecieron los requerimientos mínimos para para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Ahora bien, el futuro contratista tendrá la libertad de asignar un número mayor de recursos humanos al mínimo solicitado en el proceso, si así lo considera necesario para garantizar la calidad del servicio, máxime si lo quiere en un perfil de Gerente del Proyecto, más no se

considera la necesidad de un rol administrativo como el observado para la ejecución de actividades de corte operativo como las que se pretende desarrollar.

Por lo tanto, la observación presentada no es aceptada, dado que con los requerimientos mínimos de personal definidos por la Entidad se asegura la correcta operación y continuidad de los servicios tecnológicos, máxime cuando ya se previó la exigencia de un "Coordinador y Gestor de Servicio", quien, en esencia, tendrá funciones afines a las que puede desempeñar un "Gerente de Proyectos" como el propuesto, así que, no es necesaria la inclusión de un recurso adicional que de fondo tendrá identidad de funciones con otro ya establecido.

No obstante lo anterior, y en virtud de la observación presentada, en tratándose del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, la entidad considera necesario precisar las exigencias académicas y de experiencia para cada uno, así como ajustar algunos de sus requisitos, a fin de establecer perfiles más claros para cada recurso, determinar un mejor relación entre su costo y la calidad de los servicios que se espera recibir, y ampliar las posibilidades de acreditación de requisitos; facilitando así una mejor estructuración de propuestas e incentivando la concurrencia al proceso de selección.

Por lo tanto, el recurso humano, para el **RECURSO HUMANO PERMANENTE PARA SOPORTE DE PRIMER NIVEL (Numeral 1.1 del Anexo Técnico)**, se ajustará en el pliego de condiciones definitivo, quedando así:

(…)

"COORDINADOR Y GESTOR DEL SERVICIO

Funciones

1) *Entregar informes de actividades de seguimiento del contrato.*
2) *Elaborar y gestionar el plan de proyecto, y sus modificaciones cuando así se requiera.*
3) *Actualizar indicadores de cumplimiento para el seguimiento del proyecto*
4) *Realizar seguimiento y monitoreo permanente del cumplimiento de los planes de proyecto y del contrato, y proponer acciones de mejora cuando así lo requieran.*
5) *Seguimiento de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio*
6) *Velar porque se cumplan los compromisos*
7) *Elaborar las actas y documentación que se genere durante las reuniones de seguimiento durante la ejecución del contrato.*
8) *Preparación y presentación mensual del estado del servicio a nivel de cumplimiento, informes de casos atendidos, gestión de los ingenieros dedicados, lecciones aprendidas, acciones de mejora.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines, o Ingeniería industrial y afines, o Administración.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de seis (6) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Mínimo dos (2) años de experiencia profesional específica como Coordinador de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC, o en coordinación y/o gerencia de proyectos relacionados con infraestructura TIC, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

***Nota**: la experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificación ITIL o Certificación PMP.

Dedicación al proyecto

60% de dedicación exclusiva.

INGENIEROS EN SITIO O REMOTOS

INGENIERO DE REDES EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
2) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional especifica mínima de tres (3) años en soporte y/o mantenimiento de plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Nota: *La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

INGENIERO DE SEGURIDAD EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos y soluciones de seguridad perimetral como Firewalls, Terminador VPN, el filtrado de contenido web basado en categorías y reputación, solución de control de acceso a la red, DUO, Umbrella y proxy en la nube.*
2) *Reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
3) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional específica mínima de cuatro (4) años en soporte y/o mantenimiento de

plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

***Nota:** La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

NOTA GENERAL:

Para el ofrecimiento de este Grupo Mínimo de Trabajo (Personal), se deberá acreditar junto con la oferta los siguientes requisitos y documentos:

- *Copia del título profesional o del acta de grado.*
- *Copia del título de postgrado o del acta de grado (Si aplica).*
- *Copia de los diplomas o certificados de los cursos de educación continuada y complementaria requerida.*
- *Copia de la tarjeta o matrícula profesional (Según corresponda). Sólo se deberá anexar la tarjeta o matrícula profesional para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión.*
- *Certificado de vigencia de la tarjeta o matrícula profesional (Solo para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión).*
- *Copia del documento de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.*
- *Certificaciones para soportar la experiencia específica requerida."*

(…)

PREGUNTA N° 03:

"Trabajo remoto perfiles

Respetuosamente solicitamos a la entidad contratante modificar el requisito de presencialidad permanente para el personal profesional exigido en el pliego. Proponemos que la modalidad de trabajo sea principalmente remota, y que la presencia física se reserve exclusivamente para actividades que, por su naturaleza, lo ameriten."

RESPUESTA / NO PROCEDE

En atención a la observación, se manifiesta que el Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos en la modalidad 7x24, y garantizar la continuidad de los mismos; por lo que se debe asegurar que el contratista cuente con el recurso humano necesario y disponible, con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón, se establecieron los requerimientos mínimos para la prestación del soporte, administración, monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad, y la optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Por lo anterior, la observación presentada no es aceptada, dado que los requerimientos mínimos definidos por la Entidad son indispensables para asegurar la correcta operación y continuidad de sus servicios tecnológicos.

PREGUNTA N° 04:

"Observación No 4. Perfil de Ingeniero de Soluciones de Seguridad

Como parte del análisis del pliego y con el fin de aportar a la calidad técnica de la ejecución contractual, sugerimos ajustar el perfil profesional del Ingeniero de Soluciones de Seguridad, incorporando certificaciones especializadas y experiencia según lo siguiente:

Perfil recomendado:

• ***Título profesional:*** *Ingeniero de Sistemas, Telecomunicaciones o afines.*
• ***Certificaciones (todas vigentes):***
Cisco Certified Network Professional Enterprise
Cisco Certified Specialist - Enterprise Design
Cisco Certified Specialist - Enterprise Core certificate
Cisco Certified Specialist - Enterprise Advanced Infrastructure Implementation certificate
• ***Experiencia general:*** *10 años como mínimo desde la expedición de la tarjeta profesional.*
• ***Experiencia específica:*** *8 años como mínimo, contados desde la obtención de la certificación CCNP, en implementación de soluciones con equipos de la marca que se presentará en el proceso."*

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, por lo que debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, y por esta razón se establecieron los requerimientos mínimos para para

la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Ahora bien, se precisa, que el perfil y experiencia definidos en la Ficha Técnica para el recurso de "*Ingeniero de Soluciones de Seguridad*", es acorde con la necesidad de soporte a satisfacer por la Entidad, y además de consecución posible dentro del mercado, por lo que, acoger un perfil y condiciones de experiencia mucho más altas como las propuestas en la observación, aunque también permitan la prestación del servicio, pueden limitar la participación masiva de oferentes, ya que se estarían exigiendo condiciones académicas y de experiencia puntuales para su consecución en términos generales, más no para el observante.

No sobra decir, que las exigencias del personal son mínimas, y que, si a bien se tiene presentar un recurso con mayores condiciones académicas y de experiencia, el mismo podrá aceptarse siempre y cuando satisfaga las condiciones mínimas requeridas por la Entidad.

Por lo tanto, la observación presentada no es aceptada, dado que con los requerimientos mínimos de personal definidos por la Entidad se asegura la correcta operación y continuidad de los servicios tecnológicos.

PREGUNTA N° 05:

"Observación 5: Certificación fabricante:

Respetuosamente solicitamos a la entidad contratante ajustar la redacción del requisito que exige acreditar el nivel de partner con el fabricante, permitiendo en su lugar la presentación de una certificación expedida por el fabricante que acredite la calidad de aliado, sin requerir expresamente que se indique el nivel."

RESPUESTA / NO PROCEDE

Al respecto, es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, así como garantizar que el contratista cuente con conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad.

Por esta razón, el contratista deberá adjuntar con su propuesta una certificación dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, expedida directamente por el fabricante CISCO, en la cual se indique de manera explícita que el Partner se encuentra certificado como Gold.

Vale precisar, que al contar con un canal certificado como Gold Partner, se garantiza la trazabilidad y legalidad en la cadena de distribución de los elementos, evitando que estos sean adquiridos en el mercado gris o como productos remanufacturados. Asimismo, se asegura que el contratista esté en capacidad de:

- Realizar escalamientos de casos de soporte relacionados con servicios o incidentes.
- Tramitar solicitudes de RMA (Return Merchandise Authorization).
- Gestionar la renovación de garantías y servicios de soporte de los equipos CISCO involucrados en el presente proceso.

Dado que el futuro contratista deberá soportar la plataforma de Red LAN, Capa de CORE, WLAN y las soluciones de seguridad informática de la Entidad, incluyendo configuraciones y soporte, la Entidad debe garantizar la calidad del servicio, y esto se respalda mediante la exigencia de la certificación como Gold Partner de CISCO.

No sobre indicar, que existe diversidad de empresas tecnológicas categorizadas como Gold Partner de CISCO en Colombia, lo que se traduce en pluralidad de oferentes y posibilidad de concurrencia al proceso; cuestión que se puede verificar a través del siguiente link:

https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do

Por lo anterior, la observación resulta improcedente.

PREGUNTA N° 06:

*"**Observación 6: Aceptación curso:***

Respetuosamente solicitamos a la entidad modificar el requisito que exige la presentación de la certificación CCNA, permitiendo en su lugar la aceptación del curso aprobado correspondiente a dicha certificación, siempre y cuando esté debidamente soportado con constancia oficial de aprobación."

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores aclara, que es que menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la misma, por lo que se debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario y disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón exigir la certificación CCNA demuestra que el recurso humano tiene las habilidades y fundamentos de redes, configuración de dispositivos de red CISCO, protocolos de comunicación y direccionamiento IP, necesarios para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

Por esta razón, la observación no es aceptada.

PREGUNTA N° 07:

*"**Observación 7: Eliminación Perfiles:***

De manera atenta, solicitamos a la entidad revisar y considerar la eliminación de los perfiles de "Ingeniero Wireless" y "Experto en Data Center" dentro del personal exigido en el pliego, en razón a que las funciones asignadas a dichos roles pueden ser asumidas de forma efectiva por los perfiles técnicos ya contemplados, lo que permitiría optimizar la estructura del equipo sin afectar la calidad ni el alcance del proyecto.

RESPUESTA / NO PROCEDE

Frente a la observación, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad continua de sus servicios tecnológicos, así como garantizar que el contratista cuente con el recurso humano necesario, con conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad.

Durante la ejecución del contrato, se debe garantizar la administración y soporte 7x24 de los siguientes servicios:

- Capa de DMZ, Acceso de Red LAN, CORE y Acceso a Datos.
- Capa de Acceso Inalámbrica.
- Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso.

Para la prestación del servicio de Soporte, Administración y Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso), así como la Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, con periodicidad mensual, se requiere el recurso mínimo contemplado en las especificaciones técnicas del proceso actual.

Lo anterior, con el fin de garantizar la ejecución de actividades de soporte en paralelo, mediante la asignación de diferentes recursos expertos según la especialidad requerida.

Por lo anterior, la observación no es aceptada, ya que los requerimientos establecidos son indispensables para asegurar la calidad, continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos de la Entidad.

PREGUNTA N° 08:

"Observación 8: Certificaciones Networking Perfiles:

Respetuosamente solicitamos a la entidad contemplar la posibilidad de aceptar certificaciones vigentes en soluciones de Networking emitidas por fabricantes reconocidos en el mercado colombiano, como alternativa válida para los perfiles técnicos solicitados"

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la misma, además de garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón exigir la certificación CCNA demuestra que el recurso humano tiene las habilidades y fundamentos de redes, configuración de dispositivos de red CISCO, protocolos de comunicación y direccionamiento IP, necesario para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

En virtud de lo anterior, la observación no es aceptada.

3. **OBSERVACIONES PRESENTADAS SPECTRA INGENIERÍA S.A.S., a través del SECOP II**

PREGUNTA N° 01:

"Observación 1:

Numeral 2.3.3 Grupo mínimo de trabajo (Personal)

Cambio perfil coordinador y gestor del servicio:

Con base en el análisis del objeto contractual y la experiencia en procesos similares, sugerimos respetuosamente a la entidad reformular el perfil actualmente exigido como " Coordinador y Gestor del Servicio " adoptando en su lugar el perfil de Gerente de Proyecto, más adecuado en cuanto a competencias, responsabilidades y trayectoria profesional.

Perfil sugerido:

Formación: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Software, Telecomunicaciones o afines.

Posgrado: Especialización o Maestría en áreas relacionadas con su carrera profesional.

Certificaciones vigentes:
o Project Management Professional)
o ITIL Foundation V4

Experiencia general: Mínimo 10 años desde la expedición de la tarjeta profesional.

Experiencia específica: Mínimo 8 años liderando proyectos tecnológicos.

Experiencia contractual: Participación certificada como Gerente de Proyecto en mínimo dos (2) contratos de los últimos 6 años, finalizados y de igual o mayor valor que el presente proceso, que incluyan el suministro e instalación de equipos de red"

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, por lo que debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, y por esta razón se establecieron los requerimientos mínimos para para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Ahora bien, se precisa, que el perfil y experiencia definidos en la Ficha Técnica para el recurso de "*Coordinador y Gestor del Servicio*", es acorde con la necesidad de soporte a satisfacer por la Entidad, y además de consecución posible dentro del mercado, por lo que, acoger un perfil nuevo con condiciones de experiencia mucho más altas como las propuestas en la observación, aunque también permitan la prestación del servicio, pueden limitar la participación masiva de oferentes, ya que se estarían exigiendo condiciones académicas y de experiencia puntuales para su consecución en términos generales, más no para el observante que lo pide.

No sobra decir, que las exigencias del personal son mínimas, y que, si a bien se tiene presentar un recurso con mayores condiciones académicas y de experiencia, el mismo podrá aceptarse siempre y cuando satisfaga las condiciones mínimas requeridas por la Entidad.

Por lo tanto, la observación presentada no es aceptada, dado que con los requerimientos mínimos de personal definidos por la Entidad se asegura la correcta operación y continuidad de los servicios tecnológicos.

No obstante lo anterior, y en virtud de la observación presentada, en tratándose del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, la entidad considera necesario precisar las exigencias académicas y de experiencia para cada uno, así como ajustar algunos de sus requisitos, a fin de establecer perfiles más claros para cada recurso, determinar un mejor relación entre su costo y la calidad de los servicios que se espera recibir, y ampliar las

posibilidades de acreditación de requisitos; facilitando así una mejor estructuración de propuestas e incentivando la concurrencia al proceso de selección.

Por lo tanto, el recurso humano, para el **RECURSO HUMANO PERMANENTE PARA SOPORTE DE PRIMER NIVEL (Numeral 1.1 del Anexo Técnico)**, se ajustará en el pliego de condiciones definitivo, quedando así:

(…)

"COORDINADOR Y GESTOR DEL SERVICIO

Funciones

1) *Entregar informes de actividades de seguimiento del contrato.*
2) *Elaborar y gestionar el plan de proyecto, y sus modificaciones cuando así se requiera.*
3) *Actualizar indicadores de cumplimiento para el seguimiento del proyecto.*
4) *Realizar seguimiento y monitoreo permanente del cumplimiento de los planes de proyecto y del contrato, y proponer acciones de mejora cuando así lo requieran.*
5) *Seguimiento de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio*
6) *Velar porque se cumplan los compromisos*
7) *Elaborar las actas y documentación que se genere durante las reuniones de seguimiento durante la ejecución del contrato.*
8) *Preparación y presentación mensual del estado del servicio a nivel de cumplimiento, informes de casos atendidos, gestión de los ingenieros dedicados, lecciones aprendidas, acciones de mejora.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines, o Ingeniería industrial y afines, o Administración.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de seis (6) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Mínimo dos (2) años de experiencia profesional específica como Coordinador de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC, o en coordinación y/o gerencia de proyectos relacionados con infraestructura TIC, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

***Nota**: la experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificación ITIL o Certificación PMP.

Dedicación al proyecto

60% de dedicación exclusiva.

INGENIEROS EN SITIO O REMOTOS

INGENIERO DE REDES EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
2) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional especifica mínima de tres (3) años en soporte y/o mantenimiento de plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Nota: *La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

INGENIERO DE SEGURIDAD EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos y soluciones de seguridad perimetral como Firewalls, Terminador VPN, el filtrado de contenido web basado en categorías y reputación, solución de control de acceso a la red, DUO, Umbrella y proxy en la nube.*
2) *Reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
3) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional específica mínima de cuatro (4) años en soporte y/o mantenimiento de plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Nota: *La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

NOTA GENERAL:

Para el ofrecimiento de este Grupo Mínimo de Trabajo (Personal), se deberá acreditar junto con la oferta los siguientes requisitos y documentos:

- *Copia del título profesional o del acta de grado.*
- *Copia del título de postgrado o del acta de grado (Si aplica).*
- *Copia de los diplomas o certificados de los cursos de educación continuada*

y complementaria requerida.

- *Copia de la tarjeta o matrícula profesional (Según corresponda). Sólo se deberá anexar la tarjeta o matrícula profesional para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión.*
- *Certificado de vigencia de la tarjeta o matrícula profesional (Solo para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión).*
- *Copia del documento de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.*
- *Certificaciones para soportar la experiencia específica requerida."*

(…)

PREGUNTA N° 02:

*"**Observación 2:***

Trabajo remoto perfiles

Amablemente se solicita a la entidad cambiar las condiciones para establecer que la modalidad de trabajo del personal sea remota por defecto, con asistencia presencial únicamente en los casos que lo requiera la ejecución del contrato o por instrucción expresa de la entidad contratante."

RESPUESTA / NO PROCEDE

En atención a la observación de manifiesta, que el Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos en la modalidad 7x24, y garantizar la continuidad de los mismos; por lo que se debe garantizar que el contratista cuente con el recurso humano necesario y disponible, con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, Por esta razón, se establecieron los requerimientos mínimos para la prestación del soporte, administración, monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad, y la optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Por lo anterior, la observación presentada no es aceptada, dado que los requerimientos mínimos definidos por la Entidad son indispensables para asegurar la correcta operación y continuidad de sus servicios tecnológicos.

PREGUNTA N° 03:

*"**Observación 3:***

Certificación fabricante:

Solicitamos a la entidad que acepte la presentación de una carta o certificación oficial del fabricante en la que se indique que el proponente es un aliado autorizado, sin exigir que se especifique un nivel particular de Partner."

RESPUESTA / NO PROCEDE

Al respecto, es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, así como garantizar que el contratista cuente con conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad.

Por esta razón, el contratista deberá adjuntar con su propuesta una certificación dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, expedida directamente por el fabricante CISCO, en la cual se indique de manera explícita que el Partner se encuentra certificado como Gold.

Vale precisar, que al contar con un canal certificado como Gold Partner, se garantiza la trazabilidad y legalidad en la cadena de distribución de los elementos, evitando que estos sean adquiridos en el mercado gris o como productos remanufacturados. Asimismo, se asegura que el contratista esté en capacidad de:

- Realizar escalamientos de casos de soporte relacionados con servicios o incidentes.
- Tramitar solicitudes de RMA (Return Merchandise Authorization).
- Gestionar la renovación de garantías y servicios de soporte de los equipos CISCO involucrados en el presente proceso.

Dado que el futuro contratista deberá soportar la plataforma de Red LAN, Capa de CORE, WLAN y las soluciones de seguridad informática de la Entidad, incluyendo configuraciones y soporte, la Entidad debe garantizar la calidad del servicio, y esto se respalda mediante la exigencia de la certificación como Gold Partner de CISCO.

No sobre indicar, que existe diversidad de empresas tecnológicas categorizadas como Gold Partner de CISCO en Colombia, lo que se traduce en pluralidad de oferentes y posibilidad de concurrencia al proceso; cuestión que se puede verificar a través del siguiente link:

https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do

Por lo anterior, la observación resulta improcedente.

PREGUNTA N° 04:

*"**Observación No 4***

Aceptación curso:

Con el fin de facilitar una participación más amplia de oferentes técnicamente calificados, sugerimos amablemente a la entidad permitir que se acepte como válido el curso aprobado de CCNA, impartido por una entidad oficial o autorizada, en sustitución de la certificación CCNA como tal."

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores aclara, que es que menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la misma, por lo que se debe garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario y disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón exigir la certificación CCNA demuestra que el recurso humano tiene las habilidades y fundamentos de redes, configuración de dispositivos de red CISCO, protocolos de comunicación y direccionamiento IP, necesarios para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

Por esta razón, la observación no es aceptada.

PREGUNTA N° 05:

*"**Observación No 5:***

Certificaciones Networking Perfiles:

Solicitamos a la entidad incluir una opción que permita acreditar, para los perfiles exigidos, certficaciones relacionadas con soluciones de networking expedidas por el fabricante de tecnología reconocidas y con presencia activa en el mercado colombiano."

RESPUESTA / NO PROCEDE

El Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad continua de sus servicios tecnológicos, así como garantizar que el contratista cuente con el recurso humano necesario, con conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO actualmente operativas en la Entidad.

Por esta razón, la exigencia de certificaciones orientadas a la marca de los equipos de red instalados en la Entidad tiene como propósito verificar que el recurso humano asignado por

el futuro contratista al proyecto, posee los conocimientos, habilidades y fundamentos necesarios en redes, así como en la configuración y administración de dispositivos CISCO.

Estas competencias son indispensables para la adecuada prestación de los servicios de Soporte, Administración y Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso), así como para la Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, con una periodicidad mensual.

Por lo tanto, la observación no es aceptada, dado que los requisitos establecidos son fundamentales para garantizar la calidad, continuidad y seguridad de los servicios tecnológicos de la Entidad.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR MICROWAVE TELECOMUNICACIONES S.A.S., a través del SECOP II

PREGUNTA N° 01:

*"**OBSERVACION N° 1***

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*17*	*9*	*Contrato de Garantía y Soporte de los Equipos Activos de Red y de Seguridad*	*Se le informa a la entidad que los siguientes equipos ya se encuyentran soportados hasta su fecha limite con fabrica (EOS) razón por la cual no puede ser rneovados su soporte con fabrica:* *Firepower FTD JAD2034047F* *Firepower FTD JMX2336Z027* *FPR4K-NM-8X1G-F JAD233506NQ* *FPR4K-NM-8X1G-F JAD233506NN*

RESPUESTA / PROCEDE

Una vez validada la observación a nivel de fabricante, la Entidad la acepta y procederá a modificar el **Inventario de Equipos a Renovar - Contratos de Garantía**, correspondiente al numeral 09 - **Contrato de Garantía y Soporte de los Equipos Activos de Red y de Seguridad**, de la Ficha / Especificaciones Técnicas, excluyendo los equipos cuyos seriales no pueden ser renovados debido a que han sido declarados como fuera de vida útil (End of Life) por el fabricante CISCO.

Este ajuste se hará junto con el Pliego de Condiciones Definitivo.

PREGUNTA N° 02:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*17*	*9*	*Contrato de Garantía y Soporte de los Equipos Activos de Red y de Seguridad*	*Se le informa a la entidad que los siguientes equipos ya cuentan con un EOS anunciado, razón por la cual únicamente podrán contar con soporte hasta esa fecha, los siguientes equipos unicamenten podran ser renovados hasta 30 de septiembre de 2025:* *ASA5525 FTX1806100U* *ASA5525 FTX1806100D*

RESPUESTA / PROCEDE

Una vez validada la observación a nivel de fabricante, la Entidad la acepta y procederá a modificar el **Inventario de Equipos a Renovar - Contratos de Garantía**, correspondiente al numeral 09 - **Contrato de Garantía y Soporte de los Equipos Activos de Red y de Seguridad**, de la Ficha / Especificaciones Técnicas, excluyendo los equipos cuyos seriales no pueden ser renovados debido a que han sido declarados como fuera de vida útil (End of Life) por el fabricante CISCO.

Este ajuste se hará junto con el Pliego de Condiciones Definitivo.

PREGUNTA N° 03:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*7*	*1*	*Consolidar equipos de comunicaciones en el rack que el supervisor del contrato lo solicite, en los casos que se requieran*	*Agradecemos a la entidad confirmar como se va a dimensionar esta parte del Alcance, ya que esto podría generar un desequilibrio económico en la ejecución del Contrato al no estar acotado, lo que impide que se realice un dimensionamiento adecuado y acotado en la etapa pre contractual.*

RESPUESTA / ACLARA

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, en caso de requerirse la consolidación de equipos de comunicación en un rack, las actividades a realizar por el soporte son configuración, reconfiguración, parametrización y puesta en marcha de los equipos, y serán responsabilidad del futuro proveedor, apoyadas por los servicios y el recurso humano prestados bajo el **ítem 1 - Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual; y el subítem 1.1 - Recurso Humano Permanente para el Soporte de Primer Nivel**.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento de este ítem corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar su oferta económica con base en estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios contemplados en los ítems 1 y 1.1 de la Ficha / Especificación Técnica.

PREGUNTA N° 04:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*7*	*1*	*Participar en la planeación e implementación de proyectos que impacten la infraestructura de la red LAN, Core, WLAN, y Seguridad Perimetral.*	*Con relación a estos ítem, se requerirá involucrar al Equipo de Ingeniería ya que lo más probable es que impliquen la generación de nuevas propuestas de diseño de Producto o Servicio. Agradecemos a la entidad confirmar si para estos Servicios adicionales especializados se usará una Bolsa de horas adicional a la propuesta, lo cual podría generar un desequilibrio económico al Proyecto, ya que no pueden ser dimensionados en la etapa pre contractual.*

RESPUESTA / ACLARA

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, para los servicios de Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, NO SE

USARÁ UNA BOLSA DE HORAS, y de ser necesario participar en la planeación e implementación de proyectos que impacten la infraestructura de la red LAN, Core, WLAN, y Seguridad Perimetral, dicha actividad estarán a cargo del futuro contratista.

Se precisa, que dichas actividades deberán ser ejecutadas con el apoyo de los servicios y del recurso humano contemplados en el **ítem 1 y el subítem 1.1 - Recurso Humano Permanente para el Soporte de Primer Nivel** de la Ficha Técnica.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar su oferta económica con base en estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios.

PREGUNTA N° 05:

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*7*	*1*	*Optimizar la configuración de los equipos para que la red este configurada y generando tráfico en IPV4/IPV6 para garantizar los prefijos de propiedad de cancillería.*	*Agradecemos a la entidad confirmar como se va a dimensionar esta parte del Alcance, ya que esto podría generar un desequilibrio económico en la ejecución del Contrato al no estar acotado, lo que impide que se realice un dimensionamiento adecuado y acotado en la etapa pre contractual.*

RESPUESTA / ACLARA

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, la actividad de configuración de los equipos para que la red este configurada y generando tráfico en IPV4/IPV6 para garantizar los prefijos de propiedad de cancillería, será de responsabilidad del futuro contratista, y dicha actividad será apoyada por los servicios y el recurso humano prestados bajo el **ítem 1 - Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual;** y el **subítem 1.1 - Recurso Humano Permanente para el Soporte de Primer Nivel**.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento de este ítem corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar en su

oferta económica estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios contemplados en los ítems 1 y 1.1 de la Ficha / Especificación Técnica.

PREGUNTA N° 06:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	***7***	***1***	***Mantener la configuración de log de eventos y alarmas en equipos de comunicación de la red.***	***Agradecemos a la entidad detallar un poco más este Requerimiento para poder dimensionarlo (tiempo de retención, capacidad de retención, si se requiere mantener para todos los equipos, disponbilidad de acceso a la información, privilegios para consultar la información).***

RESPUESTA / ACLARA

En atención a la observación, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que será responsabilidad del futuro contratista dentro de las actividades de Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual; mantener la configuración activa de los log de eventos, y alarmas en equipos de comunicaciones administrados por el futuro contratista, aspecto que será validado en sus informes mensuales, sin requerir herramientas de backup o repositorios de almacenamiento adicionales.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento de este ítem corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar en su oferta económica estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios contemplados en los ítems 1 y 1.1 de la Ficha / Especificación Técnica.

PREGUNTA N° 07:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*8*	*1*	*En caso de que la Entidad requiera realizar acondicionamiento o traslado de un centro de datos, o rack de comunicaciones, o algún de los equipos relacionados en EL LISTADO EQUIPOS DE RED ACTIVA, INALÁMBRICA Y DE SEGURIDAD, el ingeniero en sitio del contratista deberá atender el requerimiento de traslados, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos.*	*Agradecemos a la entidad confirmar como se va a dimensionar esta parte del Alcance, ya que esto podría generar un desequilibrio económico en la ejecución del Contrato al no estar acotado, lo que impide que se realice un dimensionamiento adecuado y acotado en la etapa pre contractual.*

RESPUESTA / ACLARA

Sobre el particular, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, en caso de requerirse el traslado de equipos, el embalaje, el transporte entre sedes y el acondicionamiento de la red eléctrica y cableada, esto será responsabilidad de la Cancillería.

Por su parte, las actividades de configuración, reconfiguración, parametrización y puesta en marcha de los equipos serán responsabilidad del futuro proveedor, apoyadas por los servicios y el recurso humano prestados bajo el **ítem 1 - Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual; y el subítem 1.1 - Recurso Humano Permanente para el Soporte de Primer Nivel**.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento de este ítem corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar su oferta económica con base en estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios contemplados en los ítems 1 y 1.1 de la Ficha / Especificación Técnica.

PREGUNTA N° 08:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*11*	*1*	*Dentro del servicio de ser necesario se deberá realizar:* *• Diseños y recomendaciones o asesorías nuevas configuraciones.* *• Realizar configuraciones de mejoras sobre los equipos que no cubran el contrato de soporte.* *• Configuraciones requeridas para la correcta operación de la red.* *• Creación de nuevas reglas y/o servicios.* *• Nuevas configuraciones o activaciones de nuevas funcionalidades.* *• Afinamiento a nivel lógico de la infraestructura de seguridad actual.* *• Acompañamientos para la puesta en funcionamiento de nuevos servicios por parte de la Entidad* *• Definición de nuevos controles de monitoreo.*	*Con relación a estos ítem, se requerirá involucrar al Equipo de Ingeniería ya que lo más probable es que impliquen la generación de nuevas propuestas de diseño de Producto o Servicio. Agradecemos a la entidad confirmar si para estos Servicios adicionales especializados se usará una Bolsa de horas adicional a la propuesta, lo cual podría generar un desequilibrio económico al Proyecto, ya que no pueden ser dimensionados en la etapa pre contractual.*

RESPUESTA / ACLARA

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, para los servicios de **Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, NO SE USARÁ UNA BOLSA DE HORAS de ser necesario las actividades de:**

- Diseños, recomendaciones o asesorías sobre nuevas configuraciones.

- Configuraciones de mejora sobre los equipos que no estén cubiertos por el contrato de soporte.
- Configuraciones requeridas para la correcta operación de la red.
- Creación de nuevas reglas y/o servicios.
- Nuevas configuraciones o activaciones de funcionalidades adicionales.
- Afinamiento lógico de la infraestructura de seguridad actual.
- Acompañamiento en la puesta en funcionamiento de nuevos servicios por parte de la Entidad.
- Definición de nuevos controles de monitoreo.

En caso de ser necesarias, las anteriores actividades estarán a cargo del futuro contratista.

Se precisa, que dichas actividades deberán ser ejecutadas con el apoyo de los servicios y del recurso humano contemplados en el **ítem 1 y el subítem 1.1 - Recurso Humano Permanente para el Soporte de Primer Nivel** de la Ficha Técnica.

Cabe resaltar que el recurso humano solicitado para el cumplimiento corresponde al mínimo requerido por la Entidad, por lo tanto, el futuro proveedor deberá dimensionar su oferta económica con base en estos requerimientos mínimos establecidos para la prestación de los servicios.

PREGUNTA N° 09:

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*7,8,9*	*1*	*Gestión de Eventos y Monitoreo* *Monitorear de manera proactiva las alarmas y eventos que generen indisponibilidad del servicio de red, y realizar remediaciones necesarias que garanticen la continuidad del servicio de red* *Configurar eventos y alarmas en equipos de comunicación de la red LAN.*	*Agradecemos confirmar si la entidad cuenta con algún tipo de herramienta de monitoreo licenciada que se pueda usar para esta componente del Alcande de Servicio, o si por el contrario se espera que el proveedor oferte un Servicio que incluya esta herramienta dado que la misma no fue contemplada en el estudio de mercado y generaría sobre costos al proyecto. Sabiendo que una herramienta a de monitoreo pueda valer mas que el mismo presupuesto asignado para este proceso.*

RESPUESTA / ACLARA

En atención a la observación, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que el futuro contratista **NO deberá adquirir herramientas de monitoreo** para cumplir con la gestión de eventos y el monitoreo.

El proveedor deberá realizar un **monitoreo proactivo de alarmas y eventos** utilizando exclusivamente las herramientas y soluciones tecnológicas ya operativas en la Entidad, tales como:

- **Cisco Identity Services Engine (ISE)** para control de acceso.
- **MFA DUO** para autenticación multifactor.
- **Firewalls de perímetro y VPNs**.
- **Cisco Stealthwatch (Secure Network Analytics)**.
- **Cisco Umbrella**, como solución de proxy en la nube.

Estas herramientas constituyen la base tecnológica sobre la cual el proveedor deberá implementar sus actividades de monitoreo, SIN REQUERIR RECURSOS ADICIONALES por parte de la Entidad.

PREGUNTA N° 10:

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*19*	*10*	*Entregará en medio magnético y digital la documentación técnica de la solución implementada así:* *• Plan de implementación.* *• Cronograma de implementación.* *• Manual de Operaciones con el detalle de las configuraciones y equipos implementados.* *• Actualización de topologías y direccionamiento IP.* *• Acta de cierre fase de Implementación.* *• Manual de operación y administración de la de los equipos instalados.*	*Agradecemos a la entidad detallar que se espera con relación a este requerimiento, ya que del Anexo se entiende que el Alcance requerido solo contempla Actividades de Servicio.*

			• *Manuales de fábrica de los equipos.*	

RESPUESTA / ACLARA

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores aclara que, en relación con el alcance requerido para el **ítem 10 - Transferencia de Conocimiento**, se espera que el futuro contrstista entregue la documentación necesaria que permita justificar la correcta ejecución del objeto contractual, así como mantener actualizadas las topologías y configuraciones de los servicios de soporte prestados, para:

- **Tener la documentación de configuración y topologías actualizadas:**

En la entidad es crucial para una gestión eficiente y segura de la red. Esto permite una mejor comprensión, solución de problemas, diseño y mantenimiento de la red, además de facilitar la colaboración entre equipos

- **Facilitar la comprensión de la red:**

La documentación, incluyendo diagramas de topología física y lógica, ayuda a visualizar la estructura de la red, la conexión de dispositivos y cómo fluye la información. Esto es esencial para nuevos miembros del equipo, para entender cómo funciona la red y cómo realizar cambios de forma segura.

- **Mejorar la resolución de problemas:**

Al tener la documentación actualizada, los administradores pueden identificar rápidamente la causa de los problemas y aplicar soluciones más eficientes. Los diagramas de topología ayudan a visualizar el flujo de datos y a aislar los dispositivos problemáticos, entre otros.

Finalmente, el objetivo de dicha transferencia de conocimiento es:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos.
- Facilitar la apropiación técnica por parte del personal de la Entidad.
- Documentar de manera clara y estructurada los procedimientos, configuraciones, cambios y mejoras implementadas.
- Permitir la trazabilidad de las acciones realizadas durante la ejecución del contrato.
- Asegurar la disponibilidad de información técnica para auditorías, revisiones o futuras contrataciones.

PREGUNTA N° 11

Documento	Página	Númeral	Requerimiento de la Entidad	Observación
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*14*	*1.1*	*• Ingeniero de redes en sitio o remoto: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones o de sistemas, con experiencia relacionada al menos de tres (3) años, con conocimientos de redes CISCO y certificado CCNA en Routing and Switching, quién será el responsable de gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato, y realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.* *• Ingeniero de seguridad en sitio o remoto: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones o de sistemas, con experiencia relacionada al menos de tres (3) años, con conocimientos de redes CISCO y certificado CCNA quién será el responsable de gestionar los equipos y soluciones de seguridad perimetral como Firewalls, Terminador VPN, el filtrado de contenido web basado en categorías y reputación, solución de control de acceso a la red, DUO, Umbrella y proxy en la nube.* *reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato, y realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que*	*Agradecemos a la entidad confirmar si es viable presentar HV´s de Ingenieros con la certificación CCNA como deseable. Esto debido a que en el mercado cada vez es más escaso encontrar el mix de perfiles con experiencia, conocimiento y certificaciones.*

			disponga la Entidad.	

RESPUESTA / NO PROCEDE

Ante la observación, el Ministerio de Relaciones Exteriores indica que, es menester para la Entidad asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la misma; además debe garantizar que el contratista cuente con el recurso humano necesario y disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad.

Por esta razón, exigir la certificación CCNA demuestra que el recurso humano tiene las habilidades y fundamentos de redes, configuración de dispositivos de red CISCO, protocolos de comunicación y direccionamiento IP, necesario para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

En consecuencia, la observación resulta improcedente.

PREGUNTA N° 12:

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*14*	*1.1*	*Ingeniero de redes en sitio o remoto: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones o de sistemas, con experiencia relacionada al menos de tres (3) años, con conocimientos de redes CISCO y certificado CCNA en Routing and Switching, quién será el responsable de gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato, y realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*	*Agradecemos a la entidad considerar modificar este requerimiento, debido a que la certificación CCNA en Routing and Switching ya no se encuentra vigente. La presente certificación fue reemplazada desde el año 2020 por la certificación Implementing and Administering Cisco Solutions (200-301 CCNA) v1.1.*

RESPUESTA / PROCEDE

Frente a la observación, una vez validada la misma en la URL del fabricante CISCO https://www.cisco.com/site/us/en/learn/training-certifications/exams/list.html, se confirma dicha actualización, por lo que la observación resulta procedente, y la Ficha / Especificaciones Técnicas en su **numeral 1.1 – Recurso Humano Permanente para Soporte de Primer Nivel**, será modificada.

De otra parte, en tratándose del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, la entidad considera necesario precisar las exigencias académicas y de experiencia para cada uno, así como ajustar algunos de sus requisitos, a fin de establecer perfiles más claros para cada recurso, determinar un mejor relación entre su costo y la calidad de los servicios que se espera recibir, y ampliar las posibilidades de acreditación de requisitos; facilitando así una mejor estructuración de propuestas e incentivando la concurrencia al proceso de selección.

Por lo tanto, el recurso humano, para el **RECURSO HUMANO PERMANENTE PARA SOPORTE DE PRIMER NIVEL (Numeral 1.1 del Anexo Técnico)**, se ajustará en el pliego de condiciones definitivo, quedando así:

(…)

"COORDINADOR Y GESTOR DEL SERVICIO

Funciones

1) *Entregar informes de actividades de seguimiento del contrato.*
2) *Elaborar y gestionar el plan de proyecto, y sus modificaciones cuando así se requiera.*
3) *Actualizar indicadores de cumplimiento para el seguimiento del proyecto*
4) *Realizar seguimiento y monitoreo permanente del cumplimiento de los planes de proyecto y del contrato, y proponer acciones de mejora cuando así lo requieran.*
5) *Seguimiento de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio*
6) *Velar porque se cumplan los compromisos*
7) *Elaborar las actas y documentación que se genere durante las reuniones de seguimiento durante la ejecución del contrato.*
8) *Preparación y presentación mensual del estado del servicio a nivel de cumplimiento, informes de casos atendidos, gestión de los ingenieros dedicados, lecciones aprendidas, acciones de mejora.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines, o Ingeniería industrial y afines, o Administración.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de seis (6) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Mínimo dos (2) años de experiencia profesional específica como Coordinador de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC, o en coordinación y/o gerencia de proyectos relacionados con infraestructura TIC, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

***Nota**: la experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificación ITIL o Certificación PMP.

Dedicación al proyecto

60% de dedicación exclusiva.

INGENIEROS EN SITIO O REMOTOS

INGENIERO DE REDES EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
2) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional especifica mínima de tres (3) años en soporte y/o mantenimiento de plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Nota: *La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

INGENIERO DE SEGURIDAD EN SITIO O REMOTO

Funciones

1) *Gestionar los equipos y soluciones de seguridad perimetral como Firewalls, Terminador VPN, el filtrado de contenido web basado en categorías y reputación, solución de control de acceso a la red, DUO, Umbrella y proxy en la nube.*
2) *Reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato.*
3) *Realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.*

Formación

Título profesional en alguno de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines.

Experiencia requerida

Experiencia Profesional General

Experiencia profesional general mínima de ocho (8) años contados a partir de la expedición de la tarjeta o

matrícula profesional, según corresponda, y a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Experiencia Profesional Específica

Experiencia profesional específica mínima de cuatro (4) años en soporte y/o mantenimiento de plataformas y/o equipos CISCO, a la fecha de la diligencia de cierre y recibo de ofertas.

Nota: *La experiencia profesional específica podrá contabilizarse dentro de la experiencia profesional general.*

Certificaciones adicionales

Certificado CCNA en Routing and Switching y/o certificación CCNA.

Dedicación al proyecto

100% de dedicación exclusiva.

NOTA GENERAL:

Para el ofrecimiento de este Grupo Mínimo de Trabajo (Personal), se deberá acreditar junto con la oferta los siguientes requisitos y documentos:

- *Copia del título profesional o del acta de grado.*
- *Copia del título de postgrado o del acta de grado (Si aplica).*
- *Copia de los diplomas o certificados de los cursos de educación continuada y complementaria requerida.*
- *Copia de la tarjeta o matrícula profesional (Según corresponda). Sólo se deberá anexar la tarjeta o matrícula profesional para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión.*
- *Certificado de vigencia de la tarjeta o matrícula profesional (Solo para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión).*
- *Copia del documento de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.*
- *Certificaciones para soportar la experiencia específica requerida."*

(…)

Este ajuste se hará junto con el Pliego de Condiciones Definitivo.

PREGUNTA N° 13:

Documento	*Página*	*Númeral*	*Requerimiento de la Entidad*	*Observación*
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*12*	*1*	*Ingeniero Wireless: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones, de sistemas, o carreras afines, certificado como mínimo CCNP Wireless y IPv6 Network Engineering Silver o Gold. Dada la complejidad de la infraestructura de red de la Entidad es necesario asesoría avanzada sobre una buena práctica, optimización e integración de soluciones WLAN, con el soporte se busca optimizar los servicios WIFI.*	*Agradecemos a la entidad considerar modificar este requerimiento para cubrir el Servicio de forma integral a nivel LAN/WLAN, solicitando la certificación Cisco Certified Network Professional Enterprise - CCNP Enterprise ®. Adicionalmente, para tener un modelo operativo robusto amablemente solicitamos a la entidad requerir al menos dos Ingenieros con esta certificación dentro del esquema de Servicio del contratista.*

RESPUESTA / NO PROCEDE

Al respecto, el Ministerio de Relaciones Exteriores indica, que debe asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos de la misma, además de garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad; por esta razón se establecieron los requerimientos mínimos para para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual, durante la ejecución del contrato.

Ahora bien, se precisa, que el perfil y experiencia definidos en la Ficha Técnica para el recurso humano es acorde con la necesidad de soporte a satisfacer por la Entidad, y además de consecución posible dentro del mercado, por lo que, acoger un perfil y condiciones de experiencia mucho más altas como las propuestas en la observación, aunque también permitan la prestación del servicio, pueden limitar la participación masiva de oferentes, ya que se estarían

exigiendo condiciones académicas y de experiencia puntuales para su consecución en términos generales, más no para el observante.

No sobra decir, que las exigencias del personal son mínimas, y que, si a bien se tiene presentar un recurso con mayores condiciones académicas y de experiencia, el mismo podrá aceptarse siempre y cuando satisfaga las condiciones mínimas requeridas por la Entidad.

Por lo tanto, la observación presentada no es aceptada, dado que con los requerimientos mínimos de personal definidos por la Entidad se asegura la correcta operación y continuidad de los servicios tecnológicos.

PREGUNTA N° 14:

Documento	***Página***	***Númeral***	***Requerimiento de la Entidad***	***Observación***
ANEXO 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA	*14*	*1.1*	*• Ingeniero de redes en sitio o remoto: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones o de sistemas, con experiencia relacionada al menos de tres (3) años, con conocimientos de redes CISCO y certificado CCNA en Routing and Switching, quién será el responsable de gestionar los equipos de red LAN, CAPA DE CORE Y DMZ de la infraestructura, reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato, y realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.* *• Ingeniero de seguridad en sitio o remoto: Un (1) Ingeniero electrónico, de telecomunicaciones o de sistemas, con experiencia relacionada al menos de tres (3) años, con conocimientos de redes CISCO y certificado CCNA quién será el responsable de gestionar los equipos y*	*Agradecemos a la entidad confirmar el esquema de Servicio requerido para la operación de la red del Ministerio. Inicialmente, se plantea un modelo con disponibilidad rotativa entre los administradores, con apoyo del backoffice del proveedor en un esquema 7x24.*

			soluciones de seguridad perimetral como Firewalls, Terminador VPN, el filtrado de contenido web basado en categorías y reputación, solución de control de acceso a la red, DUO, Umbrella y proxy en la nube. reportar requerimientos o incidentes, solucionar incidentes y requerimientos al supervisor del contrato, y realizar acompañamiento a ventanas de mantenimiento en horario que disponga la Entidad.	

RESPUESTA / ACLARA

Sobre el particular, se precisa que, el Ministerio de Relaciones Exteriores debe asegurar la disponibilidad de sus servicios tecnológicos, además de garantizar que el contratista tenga el recurso humano necesario disponible con los conocimientos y habilidades técnicas especializadas en las soluciones CISCO instaladas en la Entidad, por esta razón se establecieron los requerimientos mínimos para para la prestación del Soporte, Administración, Monitoreo de Plataformas de Seguridad Avanzada (Capa de Seguridad Perimetral y Control de Acceso) de la Entidad y Optimización de la Red LAN, Capa de CORE, Red Inalámbrica y Capa de Seguridad Perimetral, Mensual.

Conforme con lo anterior, se solicitan los siguientes perfiles de acuerdo con el modelo de servicio y soporte es 7x24 que necesita la entidad, así:

Como PRIMER NIVEL DE SERVICIO:

a. COORDINADOR Y GESTOR DEL SERVICIO

b. INGENIEROS EN SITIO O REMOTOS:

- ***Ingeniero de redes en sitio o remoto***.
- ***Ingeniero de seguridad en sitio o remoto***.

EL CONTRATISTA debe garantizar que, para prestar el servicio de soporte de **SEGUNDO NIVEL** de un incidente que por su complejidad deba ser atendido por personal de soporte especializado, por lo que se deberá disponer, como mínimo, de los siguientes perfiles:

i) INGENIEROS DE SOPORTE

- **Ingeniero Wireless**.
- **Experto Data Center**.
- **Ingeniero soluciones de seguridad**.

Por lo anterior, la observación resulta improcedente.

5. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR MICROTEL S.A.S., a través del SECOP II**

PREGUNTA N° 01

"Observación a la propuesta de Matriz de Riesgos

A continuación se incluyen dos riesgos que consideramos procedente se incorporen en la matriz de riesgos:

1. Cambios en la TMR entre la fecha de adjudicación y la entrega de los servicios que impliquen una variación superior al 20% del valor de la oferta por temas macroeconómicos. Ver riesgo No. 5.

2. Problemas en los trámites del proceso de importación de los bienes e insumos requeridos

(Viene tabla)

- *Consideramos procedente establecer un riesgo de la TMR en razón a que uno de los factores que más incide en el costo financiero de los contratos, especialmente en contratos de mediano o largo plazo o en sectores con fuerte dependencia de financiación. Los Riesgos relacionados con variaciones macroeconómicas (tasas de interés, inflación, devaluación, costo de financiamiento) son típicos en matrices de riesgos que analizan la sostenibilidad económica del contrato.*

  Solicitamos tenga en cuenta que Colombia Compra Eficiente, en sus documentos guía , sí recomienda identificar riesgos macroeconómicos que afecten la ecuación financiera del contrato, especialmente en contratos de infraestructura, tecnológicos, concesiones o servicios con financiación relevante.

- *Consideramos procedente establecer un riesgo de "Problemas en lo trámites del proceso de importación de los bienes e insumos requeridos", en razón a que existen riesgos de cambios regulatorios, aduaneros o logísticos que pueden afectar la entrega oportuna y que no son*

imputables al Contratista, ya que obedece a temas de gobierno y de factores externos que no debe asumir el contratista.

En la ejecución del contrato se pueden presentar dificultades en la obtención de licencias de importación, cambios en la normativa aduanera, congestión en puertos, restricciones internacionales al comercio, o demoras en el despacho aduanero, que afecten la disponibilidad oportuna de bienes e insumos críticos para el proyecto. Tal situación no imputable al Contratista conlleva unas demoras en la ejecución del contrato, imposibilidad temporal de cumplir con el cronograma de entregas o ejecución de actividades, costos adicionales por almacenamiento, transporte o gestión aduanera, riesgo de incumplimiento contractual."

RESPUESTA / NO PROCEDE

Vista y analizada la observación, se considera la improcedencia de la misma en razón a lo siguiente:

- **Con relación al riesgo por "*Cambios en la TRM*"**

Aunque puede que la negociación entre Partner y el fabricante CISCO regularmente se haga en moneda extranjera (Dólar Americano), esta es una negociación privada de la que no participa la Entidad, y aplica para algunos de los servicios a adquirirse, como los es el caso del "*Contrato de garantía y soporte de los equipos y la red LAN*", más no para los demás servicios que también requiere la Entidad, como lo son los "Servicios de soporte y monitoreo", "Servicios de mantenimiento correctivo", y "Servicios del recurso humano", los cuales, son servicios que se presta con los recursos y capacidad locales y dependen principalmente del Partner.

De otro lado, se precisa, que la moneda de negociación para el proceso contractual SASI – 003 – 2025 es el Peso Colombiano, y no el Dólar Americano o cualquier otra moneda extranjera, de las que se tenga la obligación de prever su comportamiento con respecto a la ejecución del eventual contrato. En suma, se recuerda, que según las condiciones de la contratación en curso (SASI-003-2025) los precios ofertados y aceptados se consideran como "Precios fijos".

Ahora bien, de acuerdo con la duración estimada para esta contratación, la misma no excede del 31 de diciembre de 205, y su ejecución debe materializarse dentro de dicho plazo, por lo que no tiene un horizonte de mediano y menos aún de largo plazo, o una ejecución por fases, que permitan contemplar la proyección de variabilidad de la TRM en el tiempo, como si sucede en el caso de contrataciones con desagregación tecnológica.

- **Con relación al riesgo "*Problemas en los trámites del proceso de importación de los bienes e insumos requeridos"***

Al respecto, importante es recordar, que de acuerdo con la naturaleza y alcance del proceso contractual SASI – 003 – 2025, este implica la prestación de servicios personales, incluyendo un intangible como lo es el "*Contrato de garantía y soporte de los equipos y la red LAN*", el cual debe

activarse en favor de la entidad más no entregarse materialmente a esta; por lo tanto, no hay como tal la obligación, durante el plazo de ejecución del contrato, de entregar bienes e insumos que deban importarse o someterse a trámites de licenciamiento o de aduana que lleguen a afectar su entrega oportuna a la entidad contratante.

En virtud de lo anterior, se considera la improcedencia de la observación en cuanto a la inclusión de los riesgos sugeridos por el observante

Atentamente,



LUIS GABRIEL BENAVIDES MERA
Asesor GIT Servicios Tecnológicos



JHON FERNANDO BARRANTES
Contratista GIT Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

Elaboró: **Luis Gabriel Benavides Mera** – Asesor GIT Servicios Tecnológicos / **Jhon Barrantes** – Contratista DIGIT

EL HISTORIAL DE CAMBIOS REGISTRADO A CONTINUACIÓN SE DEBE DILIGENCIAR CADA VEZ QUE EL FORMATO CAMBIE DE VERSIÓN. ESTA PARTE DE FORMATO NO DEBERÁ SER IMPRESA PARA LA APLICACIÓN DE ESTE.

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
2	Se inserta en texto de ejemplo la palabra SECOP Se incluye nota de protección de datos. Se incluye Historial de Cambios.