Función Pública

OBSERVACIONES Y RESPUESTA PRESENTADAS AFP-SASIE-004-2025

OBSERVACIÓN PRESENTADA POR INFOMEDIA.

OBSERVACIÓNES AL PREPLIEGO

	Numeral	Solicitud de ENTIDAD	Consulta de Infomedia	
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Pestaña Especificaciones Técnicas, numeral 3: (Cloud Services) y/o gateway de Telefonía IP	*Configurar soporte para la troncal SIP de 60 canales simultáneos manteniendo la numeración actual 601 7395656.Disponibilidad del 99,999 % con al menos a través de 20 centros de datos georredundantes en todo el mundo.	La solicitud de contar con al menos 20 centros de datos georredundantes en todo el mundo, para garantizar la disponibilidad del servicio de Troncal SIP, corresponde al proveedor ISP de la troncal SIP, por lo tanto esa solicitud no aplica para el despliegue y gestión del servicio de CU de la invitación. O se solicita ajustar redacción para hacer referencia a la disponibilidad de la plataforma en la nube, no de la troncal SIP.	NO Se acepta la observación. La especificación de disponibilidad del 99.999% con 20 centros de datos georredundantes hace referencia a la plataforma de comunicaciones unificadas en la nube (Cloud Services), no a la troncal SIP del proveedor ISP. Se aclara que este requisito aplica para la infraestructura de la solución de telefonía en la nube ofrecida por el fabricante, garantizando alta disponibilidad del servicio de comunicaciones unificadas.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Pestaña Especificaciones Técnicas, numeral 3: (Cloud Services) y/o gateway de Telefonía IP	5. IMPLEMENTAR SERVICIOS DE GRABACIÓN Y CUMPLIMIENTO: Instalar plataforma de grabación de llamadas para cumplimiento normativo con licenciamiento para 20 usuarios. Configurar integración para posterior traslado a servidor de almacenamiento según requerimientos del DAFP.	Por favor especificar el tiempo de retención de las grabaciones para las 20 extensiones.	El tiempo de retención de las grabaciones para las 20 extensiones será de mínimo 120 días calendario. El sistema debe permitir configurar períodos de retención superiores según las necesidades del DAFP y contar con capacidad de almacenamiento suficiente para este período.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Pestaña Especificaciones Técnicas, numeral 4: Operadora Automática	Se deben configurar las opciones que el DAFP indique a través del supervisor del contrato.	Por favr especificar los niveles y árbol definido para asegurar la comunicación por IVR.	NO se acepta observación, la configuración específica de los niveles y el árbol de menú será definida por el supervisor del contrato según las necesidades organizacionales del DAFP durante la fase de implementación.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Terminales (teléfonos Ip) Hardware Gama Media. Numeral 9	Las terminales telefonicas deben tener por lo minimo: Debe permitir configurar minimo 16 líneas SIP programables con soporte para múltiples plataformas de comunicación unificada y servicios en la nube. Integrar una pantalla LCD a color, minimo con resolución de 480 x 240 píxeles para proporcionar interfaz visual intuitiva junto con 6 teclas de línea físicas para gestión eficiente de llamadas. Incorporar tecnología de audio HD con capacidades de inteligencia artificial para eliminación de ruido ambiental y cancelación de eco acústico con micrófono de cancelación de ruido para garantizar comunicaciones cristalinas libres de interferencias. Asegurar el sistema mediante módulo de plataforma confiable TPM 2.0, protocolo TLS 1.3, arranque seguro, autenticación de imagen y control de acceso de red para proporcionar seguridad encriptada de extremo a extremo. Habilitar conectividad expandida a través de puertos USB-A y USB-C, soportar alimentación Power over Ethernet (PoE) para simplificar la instalación y facilitar gestión eficiente de llamadas mediante teclas físicas dedicadas con capacidades de audio avanzadas para entornos empresariales que requieren comunicaciones seguras y de alta calidad. Debe incluir 2 puertos ethernet 10/100/1000 Base T (IEEE 802.3i/802.3u/802.3ab) con interface RJ-45 para conexión con la red z con el PC en el mismo lugar	Por conocmiento de mercado se solicita a la entidad replantear la descripción de teléfono solicitado para mínimo 16 líneas, dado que este tipo de teléfonos son usados en mayor frecuencia para áreas de recepción para atención de ingreso y salida de múltiples llamadas.	Se acepta observación se realiza modificación en la ficha técnica el ítem ajusta de la siguiente manera: Las terminales telefónicas deben tener por lo mínimo: Debe permitir mínimo recepción de seis llamadas, transferencia de llamada consulta de buzón de mensajes, identificador de llamadas, display, conexión de red mínimo a 100M, alimentación mediante PoE integrada, altavoz full duplex, control de volumen, pantalla LCD de 320*160 a color, bloqueo para protección personal, selección de tono de timbre, debe tener incluida botonera de mínimo 16 extensiones, todos los teléfonos de la misma marca tanto los de gama media - alta.

Función Pública

OBSERVACIONES Y RESPUESTA PRESENTADAS AFP-SASIE-004-2025

1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Grabación de llamadas. Numeral 10	Se deberá permitir la grabación de llamadas, y permitir la integración para su posterior traslado a otro servidor y/o almacenamiento.	Por favor especificar el tiempo de rentención de las grabaciones y con qué frecuencia se realizará el traslado al otro servidor o almacenamiento.	No se acepta observación, pero se aclara que el tiempo de retención de las grabaciones será de mínimo 180 días calendario. El traslado a servidor de almacenamiento externo o repositorio secundario se realizará con periodicidad mensual, o con la frecuencia que el supervisor del contrato determine según las necesidades del DAFP.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Personal. Numeral 13	El oferente deberá adjuntar a su propuesta las hojas de vida del personal que será responsable de realizar el diseño y de coordinar la implementación e instalación de la solución así: Mínimo un (1) profesional titulado en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica, Ingeniería Telecomunicaciones o Ingeniería Eléctrica, con experiencia profesional mínima de dos (2) años en manejo, administración e instalación en soluciones de telefonía IP , además de haber participado en mínimo dos (2) proyectos de este tipo. Debe tener certificado a nivel profesional en comunicaciones unificadas de fabrica y certificado ITIL V4. La formación académica deberá soportarse mediante certificados de estudio, fotocopia de los diplomas, actas de grado y tarjeta profesional, y la experiencia deberá demostrarse a través de contratos ejecutados, certificaciones laborales o actas de liquidación en los cuales se evidencie el ejercicio de estas actividades.	Se solicita a la entidad que el ingeniero solicitado para el diseño y coordinación de la implementación e instalación de la solución cuente con el certificado a nivel profesional en comunicaciones unificadas de fabrica, ITIL o se cambie como opcional así: "Debe tener certificado a nivel profesional en comunicaciones unificadas de fabrica y Especialización en Gerencia de Proyectos **o** certificado ITIL V4 **o** Master en dirección de empresas."	No se acepta observación, la modificación solicitada dado que la certificación ITIL V4 es un requisito técnico específico y necesario directamente relacionado con el objeto contractual "Suministrar, instalar, configurar, documentar y poner en servicio un sistema de comunicaciones VoIP". ITIL V4 es el marco estándar internacional para la gestión de servicios de tecnología de la información, proporcionando competencias especializadas en gestión de transición de servicios, gestión de cambios en infraestructura crítica de telecomunicaciones, gestión de niveles de servicio (SLA), procesos de puesta en producción, gestión de incidentes y mejora continua del servicio, aspectos fundamentales para garantizar la correcta implementación y operación de un sistema de comunicaciones crítico.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Garantía y soporte. Numeral 16	Un ingeniero en sitio con tiempo de respuesta no superior a dos (2) horas después de reportada la incidencia cuando no exista una solución remota, en un horario de 8:00 AM a 5:30 PM los cinco días a la semana, quien estará a cargo del soporte y la gestión de la solución ofrecida. Nota: En caso de indisponibilidad en un fin de semana se debe contar con un línea de soporte en donde se puedan reportar las fallas y se de solución remota o en sitio en caso de ser necesario durante el tiempo de ejecución del contrato.	Por favor aclarar el ANS de atención en sitio para resolución dado que en la pestaña ANS se menciona atención 8x5 (siguiente día hábil).Se solicita mantener el tiempo especificado en la pestaña ANS, dado que un tiempo no superior a 2 horas para un ingeniero no residente, puede llegar a no cumplirse por los tiempos de desplazamiento de la ciudad de Bogotá.	No se acepta observación, pero se aclara el tiempo de respuesta de 2 horas corresponde al tiempo máximo para que el ingeniero se reporte y confirme el desplazamiento hacia las instalaciones del DAFP. El tiempo de resolución en sitio será de 8 horas (siguiente día hábil) según lo especificado en la pestaña ANS, contabilizado desde el momento del reporte de la incidencia. Se mantiene el horario de atención 8:00 AM a 5:30 PM, cinco días a la semana, con línea de soporte para fines de semana según lo especificado en el numeral 16.
1.2_ 2025-10-16_Ficha_tecnica_telefonia	Oferta económica.	Terminales (teléfonos Ip) en Software PCs - Cantidad 20	Por favor especificar si se debe cotizar un terminal físico y el usuario va a utilizar al tiempo softphone, o a qué se refiere este ítem.	No se acepta observacion: Pero se hace aclaración de que este ítem se refiere exclusivamente al licenciamiento y configuración de 20 aplicaciones softphone (terminales de software para PC) que NO requieren terminal físico adicional. Estos 20 usuarios utilizarán únicamente el softphone en sus computadores como herramienta de comunicación, sin teléfono IP físico.
En el documento Análisis Del Sector del proceso de referencia, se especifican los INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA, en donde la Entidad solicita los siguientes indicadores:	En el documento Análisis Del Sector del proceso de referencia, se especifican los INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA, en donde la Entidad solicita los siguientes indicadores:	***DAFP PROCESO TELEFONÍA*** ***INDICADORES FINANCIEROS*** / ***CONDICIÓN*** / **RESULTADO** **Liquidez** (Activo Corriente/Pasivo corriente) — Mayor o igual a — 1,31 **Nivel de Endeudamiento** (Pasivo Total/Activo Total) — Menor o igual a — 0,65 **Razón de Cobertura de Intereses** (Utilidad Operacional / Gastos de Intereses) — Mayor o igual a — 1,35 **Rentabilidad del Patrimonio** (Utilidad Operacional / Patrimonio) — Mayor o igual a — 0,06 **Rentabilidad del Activo** (Utilidad Operacional / Activo total) — Mayor o Igual a — 0,03	De manera cordial solicitamos al DAFP tener en cuenta el siguiente Indicador financiero: ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO MENOR IGUAL A 0.83 (<=83%). Teniendo en cuenta lo anteriormente citado y basados en los principios de selección objetiva, pluralidad de oferentes y el principio de Economía, solicitamos a la Entidad permita oferentes que cuenten con dicho INDICADORES; esta solicitud de ninguna manera dará favorecimiento a uno u otro proponente, todo lo contrario, permitirá que más oferentes se presente al proceso de referencia, teniendo en cuenta que el GOBIERNO COLOMBIANO apoya a las empresas MIPYMES y siendo las Entidades Estatales la máximas autorizades para dar cumplimiento a las disposiciones Generales que por Ley se generan, es importante que el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION	NO se acoge la observación presentada, manteniendo los indicadores financieros establecidos originalmente en el proceso. Los indicadores financieros habilitantes establecidos en el presente proceso fueron determinados mediante una metodología técnica rigurosa que incluyó: - Análisis de la muestra de un total de 413 empresas, de las cuales se retiraron 82 datos extremos para un total 330 empresas - Análisis de 310 empresas PYMES identificadas como posibles proveedores del sector - Revisión exhaustiva de la base de datos de la Superintendencia de Sociedades (SIIS), reportes 2024 - Aplicación de filtros específicos según códigos CIIU relacionados con el objeto contractual, J6201 - Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), J6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos, J6190 - Otras actividades de telecomunicaciones - Análisis estadístico especializado con descarte del 20% de datos extremos para cálculo de media acotada y desviación estándar - Aplicación de metodología conforme al Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación M-DVRHPC-05 de Colombia Compra Eficiente El estudio sectorial demostró que:

Función Pública

OBSERVACIONES Y RESPUESTA PRESENTADAS AFP-SASIE-004-2025

			PÚBLICA, también apoye a las MIPYMES y para demostrar este interés, es que INFOMEDIA, solicita muy respetuosamente al Entidad que revise este requerimiento y se permita realizar el ajuste al indicador.	-260 empresas de 330 equivalente a un 79% de las empresas identificadas cumplen con el indicador de Endeudamiento establecido lo que representa ser una muestra significativa que permite la participación y mantiene la pluralidad de oferentes. - Se evidenció que existe un número significativo de proveedores potenciales que pueden participar - Los indicadores son realistas y alcanzables para una proporción importante del mercado Por lo anterior, los indicadores establecidos: - Garantizan la libre concurrencia al permitir participación de múltiples oferentes - No generan restricciones desproporcionadas al mercado objetivo - Aseguran un proceso competitivo, transparente y eficiente - Mantienen el equilibrio entre acceso al proceso y garantía de capacidad financiera Los indicadores se ajustan plenamente a la normatividad vigente: a) Cumplimiento del Decreto 1082 de 2015 - Los indicadores establecidos corresponden exactamente a los previstos en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 b) Proporcionalidad con el objeto contractual - La cuantía significativa del contrato justifica la exigencia de los indicadores establecidos Se aclara que en desarrollo del deber de análisis y en concordancia con el método estadístico contenido en el Manual para determinar los requisitos habilitantes en proceso de contratación de la agencia pública Colombia Compra Eficiente M-DVRHPC-05, para establecer los valores límite para los requisitos habilitantes financieros, se partió de analizar una muestra de información financiera de empresas del sector y, teniendo en cuenta que la muestra podría no ser una representación exacta de la realidad se flexibilizaron los valores a requerir restando el valor de una desviación estándar a la media acotada en un 20%, dada la presencia de valores atípicos. Frente a su solicitud en el sentido de modificar los indicadores no es posible para la entidad aceptarla, dado que el valor propuesto es superior al del valor obtenido en el proceso de flexibilización mencionado, el cual tiene la ventaja de ser comparativo y permite llegar a índices no arbitrarios y con ello la consecuente pluralidad de oferentes. Adicionalmente, cabe resaltar que los indicadores financieros habilitantes establecidos en el proceso son: 1. Técnicamente sólidos y metodológicamente respaldados 2. Legalmente adecuados y normativamente proporcionales 3. Operativamente validados por el análisis sectorial 4. Competitivamente equilibrados para garantizar pluralidad Por tanto, la decisión de MANTENER los requisitos habilitantes financieros originalmente establecidos en el proceso es TÉCNICAMENTE JUSTIFICADA y OPERATIVAMENTE NECESARIA para proteger los intereses del Estado y garantizar la continuidad de servicios públicos críticos, sin perjuicio del derecho del observante a participar en futuros procesos cuando cumpla con los indicadores requeridos

Para constancia se firma en Bogotá D. C., a veintisiete (28) días del mes de octubre de 2025.

David Arturo Sanchez Mendoza

Firmado digitalmente por David Arturo Sanchez Mendoza
Fecha: 2025.10.28 16:54:34 -05'00'

DAVID ARTURO SANCHEZ MENDOZA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC