

ADENDA No. 1 SDMUJER-SASI-013-2025
Selección Abreviada Subasta Inversa Electrónica

Objeto: *“Renovar el soporte, garantía de Equipos y software, de la actual solución de seguridad perimetral y adquirir herramientas de seguridad para la Secretaría Distrital de la Mujer.”*

En cumplimiento del principio de transparencia por medio del cual se señala el deber de las entidades estatales de establecer reglas claras en el pliego de condiciones y en virtud de las respuestas dadas a las observaciones elevadas al pliego de condiciones definitivo, se procede a modificar los numerales 8.3 SOPORTE Y GARANTÍA y 8.4 SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO- 8.4.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE del anexo técnico del pliego de condiciones.

Con base en lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 de emite la adenda en los siguientes términos:

CLÁUSULA PRIMERA: MODIFÍQUESE EL NUMERAL 8.3 SOPORTE Y GARANTÍA DEL ANEXO TECNICO DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO, el cual quedará así:

8.3 SOPORTE Y GARANTÍA

El estudio de mercado correspondiente a este proceso servirá como soporte para definir el período de soporte y garantía requerido. El contratista deberá garantizar el soporte y la garantía de la solución de seguridad perimetral por un período de tres (3) años, para cada uno de los componentes de hardware y software que conforman dicha solución, incluyendo las herramientas de seguridad requeridas.

Para tal fin, deberá anexarse una carta oficial emitida por el fabricante, en la que se certifique la prestación del servicio de soporte técnico bajo modalidad 7x24 (siete días a la semana, 24 horas al día), con tiempos de respuesta no superiores a cuatro (4) horas. Esta condición aplicará tanto para los componentes de software como de hardware incluidos en la solución.

Adicionalmente, el contratista deberá entregar al supervisor del contrato un documento que contenga los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos para la garantía del fabricante, tanto del software como del hardware. Este documento debe incluir los siguientes datos de contacto para reportar incidentes y gestionar requerimientos durante la vigencia de la garantía:

- Página web oficial.
- Línea telefónica de soporte.
- Dirección de correo electrónico.
- Números de contacto móvil (celulares).
- De acuerdo con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI del Ministerio de las Telecomunicaciones de Colombia – MinTic y en pro de su cumplimiento todos los equipos Laptop y/o equipos de escritorio utilizados por el personal para el proyecto en curso, así mismo, se les deberá realizar procedimiento de borrado seguro y/o sanitización de datos para los discos duros que apliquen cuando surjan incidentes de seguridad que conlleven a la eliminación de la data afectada junto con los equipos de la entidad comprometidos.
- El software utilizado para el borrado seguro debe estar debidamente licenciado y no puede ser de código abierto. Además, debe generar un certificado auditable que garantice que el borrado de los datos ha sido irreversible, el cual podrá ser presentado ante auditorías sobre el tratamiento de la información.
- *Este software debe cumplir con las normas nacionales e internacionales aplicables a la eliminación segura de información sensible, tales como: la Guía de Borrado Seguro según la Ley 1581, Artículo 4; ISO 27001 A.11.2.7 sobre control de la eliminación o reutilización de equipos; y los estándares NIST 800-53 y 800-88. El software de sobreescritura de discos debe ofrecer múltiples métodos de borrado, incluyendo, entre otros, los métodos Gutmann, DoD 5220.22-M, CESG CPA – Higher Level, NIST 800-88 Clear y Purgue, NSA 130-1, RCMP TSSIT OPS-II, y TCG Cryptographic Erasure. Además, el oferente debe aportar una certificación expedida por la marca que lo acredite como partner en uno de los dos niveles máximos de membresía del fabricante de la marca ofertada, la certificación la cual debe ser expedida a nombre de la entidad con fecha de expedición no superior a 30 días.*

CLÁUSULA SEGUNDA: MODIFÍQUESE EL 8.4 SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO- 8.4.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE DEL ANEXO TECNICO DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO, el cual quedará así:

8.4 Soporte Técnico y Operativo.

8.4.1 Actividades de Soporte

La oferta deberá incluir la ejecución del mantenimiento preventivo, tanto físico como lógico, así como las actualizaciones correspondientes a los equipos de seguridad perimetral. Este mantenimiento deberá realizarse, como mínimo, una (1) vez al año durante el periodo de soporte y garantía definido por la entidad y otorgado por el fabricante.

El mantenimiento preventivo será realizado en sitio por el contratista, previo acuerdo y establecimiento del plan de mantenimiento junto con el(los/la) supervisor(a) del contrato.

El contratista brindará soporte sobre los productos descritos en el numeral 4. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO del presente documento, a través de las líneas de servicio al cliente y del correo electrónico que el contratista suministrará para tal fin en los primeros 5 días calendario posterior a la firma del acta de inicio y será de lunes a domingo las 24 horas del día. El soporte incluirá lo siguiente:

- a. **Servicio de asistencia** telefónica, virtual y/o por correo electrónico, para solución de reporte de fallas, notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software y solicitudes sobre uso del producto.
- b. **Conexión a través de reunión virtual:** Servicio de asistencia telemático a través de reuniones virtuales para resolución de problemas relacionados con el Software.
- c. **Soporte técnico** para problemas de instalación, configuración, reinstalación e implementación de actualizaciones.
- d. **Registrar los casos** reportados por la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma dispuesta por el proveedor y asignar un número de caso por medio del cual, la entidad podrá hacer el respectivo seguimiento de acuerdo con la clasificación de los niveles de servicio.
- e. **En caso de ser necesario**, el contratista escalará los incidentes reportados al área de soporte del fabricante y con el equipo de desarrollo de producto, para diagnosticar e identificar el problema reportado. El contratista estará encargado del seguimiento al caso hasta su solución y cierre, y reportará a la Secretaría Distrital de la Mujer.
- f. El contratista deberá garantizar la prestación de asistencia no programada sin límite de solicitudes incluidos las que requieran cambio de partes de Hardware durante el tiempo contractual pactado entre las partes.
- g. El contratista deberá garantizar que el personal que prestará la asistencia en el presente contrato cuente con los elementos necesarios para la prestación de la asistencia al evento presentado.
- h. El contratista deberá ajustar y mantener todos los aspectos de seguridad de los equipos siempre que haya modificaciones y/o actualizaciones que puedan afectar la configuración existente, siendo este aspecto responsabilidad del contratista, por los cambios realizados.
- i. El contratista deberá alinearse a las políticas de seguridad de la entidad, así como el modelo MSPI del Ministerio de las Telecomunicaciones de Colombia – Mintic, el prestador de servicio debe contar con certificación vigente en la norma de estándares internacionales del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en su versión más reciente para los procesos relacionados con seguridad y mesa de servicios, a fin de garantizar la calidad, gestión y mejora de los servicios de TI. Se deberá adjuntar a la oferta una copia de la certificación emitida por el ente certificador directamente al oferente.

CLÁUSULA TERCERA: Las demás condiciones contenidas en los documentos definitivos del proceso de selección No. SDMUJER-SASI-013-2025 - Selección Abreviada Subasta Inversa Electrónica, que NO son modificadas en esta adenda quedan indemnes.

La presente Adenda se expide a los veinticinco (25) días del mes de noviembre de 2025.



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Proyectó: Paula Andrea Bravo Rosero -Abogada Contratista- Dirección de Contratación. 

Revisó: Lucía C. Ramírez Rodríguez - Abogada Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó: Carlos Andrés Villa Vanegas -Director de Contratación 