ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

En atención a los mandatos contenidos en los artículos 209 y 123 de la Constitución Política, y 3, 23, 25 y 28 de la Ley 80 de 1993, en ejercicio de las facultades legales que le confiere el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015, y en consideración a las observaciones presentadas por los proponentes se procede a modificar los siguientes aspectos en el pliego de condiciones definitivo, estudio previo definitivo y en el anexo técnico definitivo del proceso , los cuales quedaran de la siguiente manera así:

Del Pliego de condiciones definitivo:

3.1.1. Reglas para la valoración de la experiencia

a. Para la verificación de estos requisitos el proponente deberá indicar en la propuesta cuáles de los contratos certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) deben ser tenidos en cuenta por la Entidad con el fin de ser habilitado.
b. Del RUP se extraerá la información de la clasificación UNSPSC, que deberá corresponder a la descrita en el presente acápite, el valor de los contratos convertidos en SMMLV y el nombre de la entidad contratante y del contratista. De existir contradicción o diferencias en estos aspectos, entre la información establecida en el RUP y certificaciones contractuales u otra clase de documentos, prevalecerá la información contenida en el RUP.
c. Debe entenderse que la demostración de experiencia debe realizarse sobre contratos iniciados, ejecutados y terminados en su totalidad. Si en un mismo documento se presenta la acreditación de la experiencia en más de un contrato, se tomará cada contrato como una (1) certificación de experiencia.
d. La experiencia habilitante del oferente debe corresponder a contratos ejecutados, conforme lo previsto en el numeral 1.2 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, por lo tanto, no se aceptan contratos en ejecución.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

e. El proponente deberá relacionar en el Formato de experiencia, establecido en los pliegos de condiciones, los contratos cuya experiencia pretenda acreditar en el proceso de selección, los cuales, en todo caso deberán estar registrados en el RUP.
f. En complemento de la información registrada en el RUP, los proponentes deberán aportar las certificaciones de contratos y formatos establecidos. Estas certificaciones deberán provenir de la Entidad contratante, ser suscritas por el competente e incluir como mínimo la siguiente información:

- Número del contrato.
- Nombre o razón social del contratante (con dirección y teléfono).
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato, claramente definido.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Valor total ejecutado del contrato.

g. En caso de que las certificaciones expedidas por los contratantes no contengan la totalidad de información requerida para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados anteriormente, TRANSMILENIO S.A. aceptará que el proponente aporte cualquier otro documento adicional a la certificación que evidencie la información a verificar. Lo anterior, siempre y cuando el documento provenga de la entidad contratante del servicio – contrato, acta de liquidación, acta de terminación, etcétera.
h. Cuando el contrato presentado incluya otras actividades, el proponente deberá presentar certificación o soportes suscritos por la Contratante que indiquen, de manera clara y expresa, el valor y alcance ejecutado en las actividades que cumplen con lo exigido en el presente proceso de selección. Este será el valor que la Entidad tendrá en cuenta al momento de evaluar la experiencia del proponente; si en los

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

documentos aportados no se encuentran discriminados estos valores, NO se tendrá en cuenta la respectiva experiencia.

i. La experiencia que el proponente pretenda acreditar del RUP debe ser la misma que presenta con las certificaciones de experiencia, como se mencionó, las certificaciones complementan la información que no es posible obtener mediante el RUP. En caso de que no coincida, prevalecerá la información contenida en el RUP y el proponente deberá presentar la certificación del contrato que este conforme con lo que allí se establece.
j. Cuando la experiencia acreditada corresponda a contratos realizados en Consorcio o Unión Temporal, la experiencia en valor será tomada de acuerdo con el porcentaje de participación que le correspondió en dicha propuesta conjunta del integrante que pretenda hacerla valer en el presente proceso. La acreditación del citado porcentaje de participación será verificada a través del RUP.
k. Para calcular el valor de los contratos ejecutados en años anteriores se verificará de acuerdo con el valor en salarios mínimos, teniendo en cuenta la fecha de terminación, homologándolo a SMMLV de 2026.
l. Si el proponente es un Consorcio o una Unión Temporal, se tendrán en cuenta los certificados aportados por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal, por lo tanto, para el presente proceso de selección, no es necesario que todos los integrantes de la estructura plural aporten experiencia.
m. La experiencia de los Consorcios y Uniones Temporales se obtendrá de la suma simple del valor de los contratos ejecutados aportados por cada uno de los integrantes que concurren a acreditarla.
n. Si el proponente es un consorcio o una unión temporal, y alguno de los integrantes del consorcio o unión temporal acredita la mayor parte de la experiencia, este integrante deberá tener un porcentaje mínimo de participación del cuarenta por ciento (40%) en la estructura plural que se conforme.
o. Cuando exista diferencia entre la información relacionada en el FORMATO de

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

experiencia establecido en el pliego de condiciones y la consagrada en los soportes presentados, o el formato no incluya información de la cual se aportó en el soporte, prevalecerá la información del RUP y certificaciones.

p. En caso de presentar un número mayor de certificaciones contractuales junto con los contratos a las exigidas, TRANSMILENIO S.A. solo tendrá en cuenta las primeras en orden de presentación relacionado en el FORMATO de experiencia establecido en el pliego de condiciones.
q. No se permiten presentar "auto certificaciones", entendidas como tal, cualquier certificación expedida por el proponente para acreditar su propia experiencia.
r. El proponente que pretenda hacer valer experiencia con información que reposa en TRANSMILENIO S.A., deberá indicar en su propuesta qué información de esta desea hacer valer dentro del presente proceso, ello con el objeto de proceder a su verificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto Ley 019 de 2012.
s. El proponente podrá presentar como experiencia contratos que hayan sido realizados por su casa matriz o una de las filiales de su casa matriz, siempre y cuando la participación de su casa matriz o filial de su casa matriz, haya sido igual o superior al 40% de la forma asociativa que ejecutó el respectivo contrato.

- En el evento en que el proponente presente la experiencia de su casa matriz o de una de las filiales de su casa matriz, esta última deberá manifestar por escrito que conoce y avala la propuesta presentada.
- En todos los casos el interesado debe demostrar que su matriz o la filial de su matriz, participó en el contrato presentado y que tuvo un porcentaje de participación mayor o igual al 40% para ser tenida en cuenta.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

t. TRANSMILENIO S.A. puede ejercer el derecho de solicitarle al proponente aclaración y/o ampliación de cualquier información referente a la experiencia certificada, como la presentación de copia de los contratos suscritos, y/o el derecho a solicitarla o verificarla directamente a quienes expiden los certificados de experiencia y/o las empresas contratantes.
u. Cuando el proponente sea una persona natural o jurídica extranjera que no tenga sucursal en Colombia, presentará la información que acredite su experiencia, en iguales condiciones y cumpliendo los mismos requisitos que los proponentes nacionales. Las actividades desarrolladas se certificarán mediante la presentación de actas o certificaciones respectivas, en las que se verifiquen los valores cancelados por dicho concepto. De igual manera las certificaciones contractuales y documentos mediante los cuales se pretenda acreditar la experiencia expedidos en el extranjero deberán cumplir las condiciones establecidas en la Guía para la participación de Proveedores Extranjeros en Procesos de Contratación y en la Circular Externa No. 17 de 11 de febrero de 2015, de Colombia Compra Eficiente, así como las indicadas en los Pliegos de Condiciones para el efecto.
v. Cuando el valor de los contratos con los cuales se pretenda acreditar la experiencia se encuentre expresado en moneda extranjera se atenderán las siguientes reglas:

- Para el caso de contratos en dólares americanos, se hará la conversión a pesos colombianos con la TRM publicada en las estadísticas del Banco de la República publicadas en su página oficial, para la fecha de suscripción del contrato.

- Para el caso de contratos en moneda extranjera diferente al dólar americano, se realizará su conversión a dólares americanos de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas publicadas por el Banco de la República en su página oficial teniendo en cuenta la fecha de suscripción del contrato, y seguidamente a pesos colombianos.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

w. Para el caso de que el proponente sea una Mipyme domiciliada en Colombia, deberá acreditar dicha condición con el Registro Único de Proponentes (RUP) y/o con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, bajo los parámetros señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021, y los criterios de clasificación empresarial definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya. En el caso de presentarse diferencia en la información del tamaño de la empresa consignado en el RUP y el del Certificado de Existencia, se tendrá en cuenta la información del RUP.
x. Para proponentes plurales, se aplicará el criterio diferencial de Mipyme si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme, y éste tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.
y. Los incentivos contractuales para las empresas y emprendimientos de mujeres no excluyen la aplicación de los criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas. Lo anterior, para el criterio diferenciador para Mipyme en el sistema de compra pública aplica sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1860 de 2021.

La no acreditación de la experiencia mínima requerida hará que el proponente sea evaluado como NO HABILITADO.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

3.3 ACREDITACIÓN NIVEL DE PARTNER HERRAMIENTA DE GESTIÓN (ITSM)

Teniendo en cuenta que el objeto y alcance del presente proceso de selección, el proponente deberá presentar junto con su oferta un certificado vigente expedido por el fabricante de la herramienta ITSM ofertada, con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del proceso, en el cual se acredite su calidad de partner directo del fabricante en cualquier de los niveles de establecidos por este. Dicha condición deberá estar debidamente soportada mediante el documento oficial emitido por el fabricante del software.

Adicionalmente, se reconoce que la acreditación de la idoneidad técnica del proponente podría demostrarse, de manera equivalente, a través de otros documentos oficiales emitidos por el fabricante, siempre que cumplan la misma finalidad técnica del requisito principal.

Entre las alternativas equivalentes se consideran:

- Certificaciones oficiales vigentes emitidas por el fabricante que acrediten al proponente como partner directo; esto es, certificaciones a modo de título y/o reconocimiento que establezcan una fecha de inicio de vigencia y una fecha de finalización del título de partner directo. Este documento (digital o físico) no podrá tener finalización dentro del tiempo de vigencia del contrato a suscribir con TRANSMILENIO S.A.,(vigente mínimo hasta 30 de abril de 2027). En este caso la fecha de expedición del título no se ciñe a la vigencia de la expedición de treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso que se establece en los requisitos habilitantes del proceso.

- Mecanismos de validación en línea mediante los cuales la Entidad pueda acceder a la validación de la relación del proponente con la fábrica (esquemas de partner), siempre y cuando dichos modelos sean reconocidos formalmente por el fabricante y se encuentren debidamente soportados en sus sitios web oficiales.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

Nota: De cualquier manera la Entidad tendrá la potestad de validar la condición acreditada.

Del estudio previo definitivo:

5.5 OTROS REQUISITOS HABILITANTES

B. ACREDITACIÓN NIVEL DE PARTNER HERRAMIENTA DE GESTIÓN (ITSM)

Teniendo en cuenta que el objeto y alcance del presente proceso de selección, el proponente deberá presentar junto con su oferta un certificado vigente expedido por el fabricante de la herramienta ITSM ofertada, con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del proceso, en el cual se acredite su calidad de partner directo del fabricante en cualquier de los niveles de establecidos por este. Dicha condición deberá estar debidamente soportada mediante el documento oficial emitido por el fabricante del software.

Adicionalmente, se reconoce que la acreditación de la idoneidad técnica del proponente podría demostrarse, de manera equivalente, a través de otros documentos oficiales emitidos por el fabricante, siempre que cumplan la misma finalidad técnica del requisito principal.

Entre las alternativas equivalentes se consideran:

- Certificaciones oficiales vigentes emitidas por el fabricante que acrediten al proponente como partner directo; esto es, certificaciones a modo de título y/o reconocimiento que establezcan una fecha de inicio de vigencia y una fecha de finalización del título de partner directo. Este documento (digital o físico) no podrá tener finalización dentro del tiempo de vigencia del contrato a suscribir con TRANSMILENIO S.A.,(vigente mínimo hasta 30 de abril de 2027). En este caso la fecha de expedición del título no se ciñe a la vigencia de la

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

expedición de treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso que se establece en los requisitos habilitantes del proceso.

- Mecanismos de validación en línea mediante los cuales la Entidad pueda acceder a la validación de la relación del proponente con la fábrica (esquemas de partner), siempre y cuando dichos modelos sean reconocidos formalmente por el fabricante y se encuentren debidamente soportados en sus sitios web oficiales.

  Nota: De cualquier manera la Entidad tendrá la potestad de validar la condición acreditada.

Del anexo técnico definitivo:

4. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS

4.1 ASPECTOS GENERALES

El proveedor deberá garantizar presencia de todo el personal de mesa de ayuda solicitado para la prestación del servicio en las instalaciones administrativas de TRANSMILENIO S.A (previo envío de las hojas de vida dentro de los tiempos requeridos y previa validación de estas por parte de la supervisión del contrato) desde las 6:00 a.m. del día de inicio del contrato (acorde a la firma del acta de inicio del mismo), para dar inicio a la operación de la mesa de ayuda y la prestación del servicio correspondiente. De igual forma será responsabilidad del proveedor, entregar durante los primeros cinco (5) días hábiles (a partir del inicio del contrato) la herramienta ITSM y las demás herramientas y/o módulos y/o aplicaciones y/o licencias solicitadas, debidamente licenciadas, instaladas y configuradas de manera básica para iniciar la operación de la mesa de servicios (Este es el tiempo de aprovisionamiento del que trata el KPI TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO y sobre el cual se medirá el ANS correspondiente).

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Adenda No. 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA

TMSA-SASI-03-2026

Objeto: *"DCC126 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios asociados, enfocado a usuarios finales de la entidad."*

Será responsabilidad del proveedor, entregar durante los primeros quince (15) días calendario de vigencia del contrato, el PLAN DE GESTION del proyecto, el cual debe contener como mínimo: (i) Alcance, (ii) cronograma de operación, (iii) gestión de riesgos, (iv) gestión de comunicaciones, y (v) gestión de calidad; todo esto debe estar alineado con los estándares del PMI. Este plan de gestión de proyecto será revisado por el supervisor del contrato o quien sea designado por la entidad en un término de 15 días calendario. Las solicitudes de modificación y/o correcciones solicitadas sobre el plan deberán efectuarse por parte del proveedor en un término máximo de ocho (8) días calendario siguientes.

TRANSMILENIO S.A, les recuerda a los proponentes que los demás términos, parámetros, clausulas, lineamientos, aspectos y condiciones de los pliegos de condiciones definitivos, sus anexos, formatos y demás documentos que componen el proceso TMSA-SASI-03-2026, continúan vigentes y son de obligatorio cumplimiento.

Dado en Bogotá D.C., y como constancia de lo anterior se publica en la plataforma SECOP II, y a partir de ese momento es de obligatorio cumplimiento.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co