RESPUESTAS – OBSERVACIONES AL PLIEGO INVITACIÓN PÚBLICA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IPU-INC-076-2026

Bogotá, D. C., 06-05-2026

ASUNTO

RESPUESTAS – OBSERVACIONES A PLIEGOS

INVITACIÓN PÚBLICA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA **IPU-INC-076-2026** cuyo objeto es: "ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO/SUSCRIPCIÓN PARA MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI DE LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA".

Interesado

COMPUMARKETING DE COLOMBIA SAS

Fecha de observación

06 de mayo de 2026

Observación 1.
Estructura de pagos

Es importante precisar que el objeto ofertado no corresponde a un servicio en la nube, en el cual puedan presentarse indisponibilidades propias de este tipo de soluciones y, en consecuencia, la aplicación de esquemas de penalidades asociados a caídas del servicio. Para el presente proceso, estamos ofertando un esquema de soporte 5x8 nativo, bajo el cual los incidentes que correspondan a fabricante deberán ser escalados directamente a este, quien maneja tiempos de atención definidos, mas no tiempos de solución garantizados, por tratarse de terceros.

Por otra parte, en busca de un esquema financiero más eficiente y acorde con la ejecución del contrato, sugerimos que la forma de pago se estructure en dos etapas:

a) Un primer pago correspondiente a la licencia, contra entrega y activación de la misma.
b) Un segundo pago asociado a los servicios de implementación, contra la entrega y validación de dichos servicios.

Adicionalmente, respecto a la bolsa de 12 horas de soporte, consideramos que el modelo de facturación mensual por consumo efectivo puede generar ineficiencias operativas, especialmente en escenarios de bajo uso (por ejemplo, consumos mínimos mensuales). En este sentido, proponemos evaluar alternativas que permitan una gestión más práctica, flexible y equilibrada de este componente, alineada con el consumo real del servicio.

Agradecemos de antemano la revisión de esta observación, las cuales están orientadas a garantizar la correcta ejecución del contrato y promover una participación amplia y competitiva. Quedamos atentos a sus comentarios y abiertos a construir conjuntamente la mejor solución.

RESPUESTAS – OBSERVACIONES AL PLIEGO INVITACIÓN PÚBLICA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IPU-INC-076-2026

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada por el proponente, la entidad se permite manifestar lo siguiente:
Una vez analizado el contenido de la misma, **no se acoge la observación**, por las razones que se exponen a continuación:

1. **Respecto al esquema de soporte y los ANS**

El proceso establece de manera expresa que el soporte requerido corresponde a un esquema **8x5 asociado al partner**, el cual hace parte integral de la prestación del servicio y se encuentra debidamente contemplado dentro de los **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**.

Es importante precisar que los ANS fueron ajustados en el proceso con el fin de garantizar condiciones mínimas de atención durante la vigencia de la licencia, independientemente de que la solución ofertada no sea un servicio en la nube. En este sentido, las condiciones de soporte exigidas no se limitan a la disponibilidad de la plataforma, sino que abarcan la **gestión, acompañamiento, escalamiento y atención de incidentes a través del partner**, quien actúa como primer nivel de soporte frente a la entidad.

Por lo anterior, no es procedente eliminar ni modificar los esquemas de ANS ni las eventuales penalidades asociadas, en tanto estos constituyen un mecanismo de aseguramiento del servicio contratado.

2. **Respecto a la forma de pago**

La estructura de pagos definida en el proceso **responde a un mecanismo de control y garantía** para la entidad, asegurando no solo la activación de la licencia, sino también la **correcta implementación, prestación del soporte y ejecución de la capacitación técnica**.

El esquema planteado contempla entregables verificables que permiten validar el cumplimiento integral de las obligaciones contractuales antes de efectuar los pagos correspondientes. En ese sentido, no se acoge la propuesta de dividir el pago únicamente entre licencia e implementación, dado que el modelo actual **protege el interés de la entidad y garantiza la calidad del servicio recibido**.

3. **Respecto a la bolsa de horas y su relación con el soporte**

Se evidencia en la observación una interpretación inadecuada al asociar la **bolsa de horas de servicios profesionales (40 horas)** con el esquema de **soporte durante los 12 meses**.

RESPUESTAS – OBSERVACIONES AL PLIEGO INVITACIÓN PÚBLICA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IPU-INC-076-2026

Al respecto, se aclara que:

- La **bolsa de horas** corresponde a servicios bajo demanda orientados a actividades específicas como implementación, ajustes o requerimientos particulares.
- El **soporte del partner 8x5** hace parte de la suscripción de la licencia y se presta de manera continua durante la vigencia del contrato, bajo los ANS definidos.

En consecuencia, ambos componentes son **independientes en su naturaleza, alcance y forma de pago**, razón por la cual se mantiene el esquema de facturación mensual vencida únicamente para la bolsa de horas efectivamente ejecutadas, sin que esto genere ineficiencias para la entidad.



César Augusto Escobar Prada C.C 1.032.368.616.
Evaluador Técnico