Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN

DOCUMENTO DE RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL EVENTO No. SI-ARN-951-2026 - Renovación Licenciamiento Antimalware

OBSERVACIÓN PRESENTADA POR IKUSI

OBSERVACIÓN 1

El Proyecto de Pliego de Condiciones del proceso SI-ARN-951-2026, establece en 08_Anexos_Condiciones_Pliego_Condiciones en el apartado de Niveles de Acuerdo de Servicio (SLA) lo siguiente:

> *"El tiempo de solución de los requerimientos por parte del contratista y el soporte técnico no deben ser mayor a dos (2) horas calendario, de tal forma que, desde la recepción del requerimiento hasta la solución de este, no supere las cuatro (4) horas calendario; sin generar costos adicionales para la ARN, lo anterior, en atención a los niveles de acuerdo de servicio y como se indica en el Anexo."*

También en el DOC 07_Proyecto_Pliego_SI_ARN_951_2026:

b. El tiempo de atención entre la recepción del requerimiento por parte del contratista y el soporte técnico no debe ser mayor a una (1) hora sin generar costos adicionales para la ARN
c. El tiempo de solución de los requerimientos por parte del contratista y el soporte técnico no deben ser mayor a dos (2) horas calendario, de tal forma que, desde la recepción del requerimiento hasta la solución

Página 40 de 72

Sin embargo, en el ANEXO No. 1 FICHA TÉCNICA numeral 2. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO los niveles de servicio indican:

-NIVELES DE SERVICIO ANS

Para el soporte por demanda y soporte reactivo, la Agencia, puede solicitar atención en cualquier día de la semana y horario, sin generar costos adicionales para la ARN. Según la severidad del incidente los tiempos de atención por parte del contratista son:

Severidad del Incidente	Tiempo de Respuesta
1	2 horas
2	3 horas
3	4 horas

Solicitud de aclaración:

Respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar que los tiempos requeridos de atención son los indicados en los ANS del ANEXO No. 1 FICHA TÉCNICA. La solicitud se fundamenta en que, para soluciones especializadas como Trend Micro, existen incidentes que requieren escalamiento al fabricante para análisis de segundo o tercer nivel, validación de ingeniería, liberación de actualizaciones, firmas o correcciones específicas, actividades cuyos tiempos de resolución dependen directamente del fabricante y se encuentran fuera del control del contratista.

En este sentido, agradeceríamos precisar si, para los casos que requieran escalamiento formal al fabricante, el cumplimiento del SLA se entenderá satisfecho con la atención inicial, diagnóstico, apertura del caso y seguimiento oportuno dentro de las horas establecidas, manteniendo comunicación permanente con la Entidad hasta la resolución definitiva del incidente.

Lo anterior permitiría una interpretación objetiva del requisito y garantizaría la participación de oferentes bajo condiciones técnicamente viables y acordes con las prácticas habituales de soporte especializado de la industria.

RESPUESTA

En atención a la observación presentada, la ARN se permite aclarar:

Que, en relación con los tiempos de atención requeridos, estos corresponden a los establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) contenidos en el Anexo No. 1 – Ficha Técnica. En consecuencia, la Entidad procede a unificar dichos tiempos de conformidad con lo señalado en el anexo técnico. Para tal efecto, se realiza el ajuste correspondiente en la obligación específica No. 6, literal c), la cual quedará así:

> *C). El tiempo de solución de los requerimientos por parte del contratista y el soporte técnico se realizara según la severidad del incidente los tiempos de atención por parte del contratista así: Severidad del Incidente No 1 Tiempo de Respuesta 2 horas, Severidad del Incidente No 2 Tiempo de Respuesta 3 horas, Severidad del Incidente No 3 Tiempo de Respuesta 4 horas; sin generar costos adicionales para la ARN, lo anterior, en atención a los niveles de acuerdo de servicio y como se indica en el Anexo No 1. Ficha técnica*

Para aquellos casos que, por su naturaleza, requieran escalamiento formal al fabricante, el CONTRATISTA deberá realizar la atención inicial, el diagnóstico, la apertura oportuna del caso y el seguimiento permanente dentro de los tiempos establecidos en el ANS (SLA), manteniendo una comunicación continua con la Entidad sobre el estado y avance del incidente.

En el evento en que el caso deba ser escalado al fabricante de la herramienta, el tiempo máximo de solución será de **cuatro (4) horas**, *bajo la modalidad* **7x24**. *Durante todo el proceso, el CONTRATISTA será responsable de efectuar el seguimiento permanente al caso escalado y de mantener informada a la Entidad sobre el estado, avance y solución del incidente o requerimiento de licenciamiento, hasta su cierre definitivo.*

En consecuencia, el cumplimiento del ANS no se entenderá satisfecho únicamente con la apertura o el escalamiento del caso al fabricante, toda vez que el CONTRATISTA continuará siendo responsable de gestionar integralmente el incidente hasta su solución definitiva, garantizando la continuidad y la adecuada prestación del servicio conforme a las condiciones contractuales.

El soporte asociado al escalamiento ante el fabricante **no generará costo adicional para la ARN**, *y la* **severidad del caso será definida por la ARN** *al momento de radicar la solicitud de servicio.*

Elaborado por: Oscar Javier Rey – Profesional OTI
Merly Parra – Profesional OTI
Revisado por: Sebastian Ayala Calderon – Abogado GGC
Fecha de Elaboración: 24-06-2026