DEPENDENCIA SOLICITANTE	Secretaria General - Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos.
CIUDAD Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LOS ESTUDIOS PREVIOS	Bogotá, septiembre de 2026
PRESUPUESTO OFICIAL: SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL VEINTIDÓS PESOS ($792.133.022) M/CTE, valor que incluye todos los impuestos, tasas, contribuciones y demás gravámenes a que haya lugar.	

TIPO DE PROCESO	
Licitación Pública	
Selección Abreviada de Menor Cuantía	
Selección Abreviada Subasta Inversa	**X**

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista. En desarrollo de su mandato constitucional y legal, tiene, entre otras, las funciones de: i) promover, ejercer y divulgar los derechos humanos; ii) proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; iii) fomentar la observancia del Derecho Internacional Humanitario; iv) atender, orientar y asesorar a las personas en el ejercicio de sus derechos; y v) proveer el acceso a la administración de justicia en los casos señalados en la ley.

La Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 281 a 284, estableció la Defensoría del Pueblo como uno de los organismos de control que integran el Ministerio Público y le otorgó autonomía administrativa y presupuestal para el cumplimiento de sus funciones. Su organización, estructura y funcionamiento se encuentran regulados, entre otras disposiciones, por la Ley 24 de 1992, el Decreto 025 de 2014 y las demás normas que los complementan, adicionan o modifican.

Ahora bien, en virtud del Decreto 025 de 2014, se modificó la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo estableciendo su organización y funcionamiento, en el que se dispuso, entre otros, lo siguiente respecto a las funciones de la Secretaría General: *"Artículo 19. Secretaría General. Son funciones de la Secretaría General, las siguientes: (…) 2. Dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros y contables, contratación pública, soporte técnico informático, servicios administrativos y gestión documental de la entidad. (…)"*.

Así las cosas, en virtud de la Resolución No. 0359 de 2026[1], la Defensoría del Pueblo creó el **Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos**, cuyo propósito es garantizar la operación, continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales, mediante la gestión de la infraestructura, la atención a los usuarios y la administración de los recursos tecnológicos, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio y la sostenibilidad operativa.

En desarrollo de dicho propósito, al Grupo le corresponde, entre otras funciones, brindar soporte técnico integral mediante un modelo de operación y monitoreo que permita garantizar la continuidad de los servicios, atender de manera eficiente las necesidades de los usuarios y prevenir fallos en la infraestructura tecnológica y en los servicios destinados al usuario final. Asimismo, tiene a su cargo la gestión de los procesos

[1] *"Por la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo en la Defensoría del Pueblo y se les asignan funciones"*.

precontractuales y contractuales asociados a los proyectos y servicios de tecnologías de la información.

En este contexto, la gestión eficiente de los servicios de tecnologías de la información constituye un componente transversal para la operación institucional, en la medida en que facilita la atención de requerimientos, la gestión de incidentes, la administración y control de los activos tecnológicos, la identificación de riesgos y dependencias de la infraestructura y la generación de información para la toma de decisiones.

Dicho lo anterior, en atención a las funciones asignadas al Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos, se evidencia la necesidad de garantizar la adecuada operación, disponibilidad, continuidad y sostenibilidad de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de los servicios de tecnologías de la información de la Entidad.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo cuenta actualmente con una plataforma de gestión de servicios de tecnologías de la información —ITSM (Information Technology Service Management)— basada en soluciones del fabricante Aranda Software, adquirida mediante el Contrato No. BID-039-2022-CP, la cual se encuentra implementada y en operación dentro de la infraestructura tecnológica de la Entidad.

La plataforma constituye una herramienta tecnológica utilizada para soportar la gestión de servicios de TI, particularmente los procesos relacionados con la atención y seguimiento de incidentes y requerimientos, la administración de activos tecnológicos, la gestión de la configuración y la operación de la Mesa de Servicios. Por su nivel de utilización y por los procesos que soporta, resulta necesario mantener su disponibilidad, estabilidad, seguridad y adecuado funcionamiento, así como contar con el acompañamiento técnico especializado para atender las necesidades que se presenten durante su ciclo de operación.

En virtud de dicho contrato fueron suministradas licencias perpetuas de uso exclusivo para la Defensoría del Pueblo, debidamente certificadas por el fabricante, correspondientes a los siguientes productos:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Aranda Service Management Suite (11 procesos) – Usuario Concurrente	36 licencias
2	Aranda Service Management Suite (11 procesos) – Usuario Nombrado	6 licencias
3	Aranda Client Management Suite	3000 licencias
4	Aranda CMDB Avanzada	3000 licencias
5	Aranda Virtual Support U Concurrente	2 licencias

La plataforma actualmente implementada soporta procesos críticos asociados a la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM) y constituye una herramienta tecnológica de apoyo para la operación de la Mesa de Servicios de la Entidad. Su utilización centraliza y gestiona, bajo un modelo unificado y multiproyecto, los diferentes servicios tecnológicos, aplicando conceptos y buenas prácticas asociadas a ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Esta plataforma transforma el esquema tradicional de atención de solicitudes de soporte en un modelo estructurado de gestión de servicios, orientado al cumplimiento de niveles de servicio, la trazabilidad de las actuaciones, la atención oportuna de los usuarios y la generación de información que mida y mejore continuamente la calidad de los servicios tecnológicos.

De igual manera, la solución integra funcionalidades para la administración de activos tecnológicos y la Base de Datos de Gestión de la Configuración —CMDB (Configuration Management Database). Este componente consolida y relaciona información sobre los elementos de configuración físicos y lógicos que hacen parte del entorno tecnológico de la Entidad, facilitando la identificación de dependencias entre componentes, el análisis de impactos y la gestión de cambios, incidentes y eventos que puedan afectar la continuidad de los servicios.

La disponibilidad de información centralizada y estructurada sobre los activos y elementos de configuración constituye un insumo fundamental para la administración de la infraestructura tecnológica, toda vez que facilita la identificación de relaciones y dependencias, mejora la capacidad de diagnóstico y la adopción de medidas preventivas y correctivas frente a situaciones que puedan comprometer la disponibilidad o estabilidad de los servicios.

Adicionalmente, mediante las funcionalidades de soporte remoto y gestión de servicios, la plataforma optimiza la operación de la Mesa de Servicios, posibilitando el registro, clasificación, asignación, seguimiento, atención, escalamiento y cierre de incidentes y requerimientos. De igual manera, facilita la generación de reportes e indicadores de gestión, para contribuir al análisis del comportamiento de los casos, los tiempos de atención, el cumplimiento de los niveles de servicio y las tendencias de la demanda.

En consecuencia, la plataforma Aranda Software constituye un componente tecnológico relevante para la operación de los servicios de TI de la Defensoría del Pueblo, por cuanto concentra información, procesos y funcionalidades relacionados con la atención a usuarios, la gestión de incidentes y requerimientos, la administración de activos y la gestión de configuración de la infraestructura tecnológica.

Ahora, si bien la Entidad cuenta con licenciamiento perpetuo para el uso de la solución Aranda Software, dicha condición corresponde al derecho de uso de los productos licenciados y no comprende, por sí misma, los servicios especializados requeridos para garantizar el soporte, mantenimiento y evolución tecnológica durante el ciclo de vida de la plataforma. En consecuencia, resulta necesario contratar la renovación del soporte técnico del fabricante y los servicios de mantenimiento especializado, con el propósito de mantener la solución en condiciones adecuadas de operación y contar con asistencia técnica especializada para la atención de incidentes, eventos y situaciones que puedan afectar sus componentes y funcionalidades.

La renovación del soporte del fabricante mantendrá el acceso a los servicios especializados de asistencia técnica y a los recursos de actualización disponibles para la solución, incluyendo nuevas versiones, actualizaciones, correcciones, parches de seguridad y demás elementos que hagan parte del servicio de soporte vigente, de acuerdo con las condiciones y políticas establecidas por el fabricante. Este componente es de gran importancia para el respaldo técnico especializado ante incidentes o eventos cuya identificación, diagnóstico o solución requiera conocimiento específico de la arquitectura y funcionalidades de la plataforma.

Por su parte, el mantenimiento especializado estará orientado a preservar las condiciones técnicas y operativas de la plataforma actualmente implementada, mediante actividades de revisión, diagnóstico, ajuste y atención de situaciones que puedan incidir en su funcionamiento, desempeño, estabilidad, disponibilidad, compatibilidad e interoperabilidad con los componentes de la infraestructura tecnológica institucional.

La prestación conjunta de estos servicios favorece el mantenimiento y mitiga los riesgos asociados a la obsolescencia tecnológica, vulnerabilidades de seguridad, incompatibilidades con los componentes de la infraestructura institucional y fallas que

puedan afectar la disponibilidad, estabilidad y continuidad de los servicios de gestión de TI soportados por la plataforma.

En este sentido, la renovación del soporte y el mantenimiento especializado constituyen componentes necesarios para preservar la operatividad de la solución, mantener sus condiciones de seguridad y compatibilidad, atender oportunamente situaciones técnicas que se presenten durante su operación y maximizar el aprovechamiento de la inversión realizada por la Entidad en el licenciamiento.

La renovación del soporte técnico del fabricante comprende, entre otros, los siguientes beneficios y capacidades:

- Acceso al soporte técnico especializado del fabricante para el análisis, diagnóstico y atención de incidentes relacionados con la plataforma.

- Acceso a actualizaciones, nuevas versiones, correcciones y demás componentes de actualización que se encuentren contemplados dentro del servicio de soporte del fabricante.

- Acceso a parches y actualizaciones de seguridad destinados a mantener condiciones adecuadas de protección y estabilidad de la solución.

- Acompañamiento técnico especializado frente a situaciones que puedan afectar el funcionamiento, disponibilidad, desempeño o estabilidad de la plataforma.

- Atención de situaciones relacionadas con compatibilidad e interoperabilidad de los componentes de la solución dentro del entorno tecnológico institucional.

- Disponibilidad de conocimiento técnico especializado del fabricante para la atención de incidentes de mayor complejidad.

- Mitigación de riesgos derivados de la falta de actualización, corrección de errores, vulnerabilidades conocidas u obsolescencia de los componentes tecnológicos.

De manera complementaria, el mantenimiento especializado de la plataforma permitirá atender actividades técnicas necesarias para conservar la adecuada configuración y operación de los componentes implementados, así como realizar las revisiones y ajustes requeridos para prevenir o corregir situaciones que puedan afectar el desempeño de la solución.

Es importante precisar que la renovación del soporte y el mantenimiento especializado corresponden a servicios diferentes y complementarios. Mientras el soporte del fabricante proporciona asistencia técnica especializada, acceso a actualizaciones, correcciones, parches y demás recursos asociados al servicio contratado con el fabricante, el mantenimiento especializado comprende las actividades técnicas necesarias para la adecuada administración, revisión, ajuste y conservación de la plataforma implementada en el entorno tecnológico de la Entidad.

Por otra parte, adicional a la renovación del soporte del fabricante y al mantenimiento especializado, la Entidad requiere contar con una bolsa de horas de servicios especializados destinada a atender necesidades técnicas específicas que puedan surgir durante la operación de la plataforma y que, por su naturaleza, alcance o complejidad, requieran actividades de análisis, parametrización, optimización o acompañamiento técnico especializado, sin que ello implique actividades de desarrollo de software.

La bolsa de horas constituye un mecanismo de atención flexible para responder a necesidades técnicas no necesariamente asociadas a incidentes ordinarios de soporte o a las actividades habituales de mantenimiento y dispondrá de capacidad especializada para atender requerimientos que se presenten durante el ciclo de vida de la solución, de acuerdo con las necesidades efectivamente identificadas por la Entidad y dentro del alcance establecido contractualmente.

En particular, la bolsa de horas estará orientada a la atención de actividades especializadas de normalización y optimización de la plataforma, encaminadas a mantener y mejorar sus condiciones de operación, desempeño, eficiencia y administración, de acuerdo con las necesidades técnicas que se identifiquen. Estas actividades estarán dirigidas a la revisión, ajuste, estandarización y mejora de las configuraciones y componentes existentes de la solución, sin que ello implique el desarrollo de software a la medida.

En este sentido, las actividades a desarrollar mediante la bolsa de horas se enmarcan en los siguientes conceptos:

- *Normalización:* organizar, estandarizar y depurar la configuración actual de la plataforma tecnológica, con el propósito de asegurar su alineación con los estándares técnicos oficiales, las buenas prácticas aplicables y los lineamientos definidos para su correcta operación, minimizando inconsistencias y posibles errores de configuración.

- *Optimización:* implementar acciones de mejora sobre la plataforma, orientadas a incrementar su rendimiento, eficiencia y facilidad de uso, mediante el ajuste de configuraciones, la automatización de tareas repetitivas y la simplificación de actividades operativas, facilitando la gestión y el uso cotidiano por parte de los funcionarios.

La disponibilidad de esta bolsa de horas resulta particularmente relevante debido a que las necesidades de optimización y soporte avanzado de una plataforma tecnológica pueden variar durante su ciclo de operación y depender de factores como cambios en la infraestructura, actualizaciones de componentes, crecimiento de la demanda, modificaciones en los procesos de gestión de servicios, nuevas necesidades de integración o situaciones técnicas identificadas durante la operación.

En consecuencia, contar con horas de servicios especializados busca atender estas necesidades de manera planificada, sin limitar la capacidad de la Entidad para realizar ajustes técnicos necesarios para preservar la estabilidad y eficiencia de la solución.

La contratación de la renovación del soporte técnico del fabricante, el mantenimiento especializado y la bolsa de horas para actividades de soporte avanzado, normalización y optimización de la plataforma Aranda Software permitirá a la Defensoría del Pueblo mantener esta solución bajo condiciones adecuadas de disponibilidad, estabilidad, seguridad, desempeño y actualización tecnológica. Estos servicios proporcionarán el respaldo técnico especializado requerido para la atención de incidentes, el acceso a actualizaciones, nuevas versiones, correcciones y parches de seguridad, así como la capacidad técnica para realizar actividades de mantenimiento, análisis, ajuste y optimización de los componentes existentes de la plataforma. En conjunto, estos servicios contribuirán a la gestión preventiva de riesgos tecnológicos, a la adecuada administración del ciclo de vida de la solución, al aprovechamiento de la inversión realizada en el licenciamiento y a la continuidad de los servicios de TI asociados a la Mesa de Servicios, gestión de incidentes y requerimientos, administración de activos tecnológicos y gestión de configuración, que soportan la operación de la Entidad.

Asimismo, la contratación permite aprovechar las capacidades y funcionalidades de las licencias actualmente adquiridas por la Entidad, preservar la inversión efectuada en la solución y mantener las condiciones necesarias para que la plataforma continúe soportando los procesos de gestión de servicios de TI.

En consecuencia, la contratación de estos servicios resulta conveniente y necesaria, en la medida en que contribuye a mantener condiciones adecuadas de continuidad, disponibilidad, estabilidad, seguridad, rendimiento y sostenibilidad tecnológica de la plataforma Aranda Software implementada en la Entidad.

La presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA de la Entidad vigencia 2026, bajo la línea No. 1837.

2. OBJETO A CONTRATAR:

500009 - Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.

2.1. Identificación del objeto en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC.

Según el clasificador de bienes y servicios de las Naciones Unidas (Versión 14 UNSPSC) contenido en la dirección https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios, el objeto contractual se enmarca dentro de los siguientes códigos de Clasificador de Bienes y Servicios.

GRUPO	(E) Producto de Uso Final
SEGMENTO	(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
FAMILIA	(23) Software
CLASE	(15) Software funcional específico para empresas
PRODUCTO	(00)

GRUPO	(F) Servicios
SEGMENTO	(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	(11) Servicios informáticos
CLASE	(22) Mantenimiento y soporte de software
PRODUCTO	(00)

2.2. Condiciones técnicas exigidas.

FICHA TÉCNICA	
Objeto: 500009 - Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.	
Identificación del objeto en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC	**81112200:** Mantenimiento y soporte de software.
	43231500: Software funcional específico de la empresa.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS	
El objeto a contratar deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:	
2.2.1. Renovación del soporte técnico y mantenimiento del fabricante para la plataforma Aranda Service Management instalada en la Entidad. Debe incluir soporte técnico, actualizaciones, parches, acceso a nuevas versiones y soporte especializado.	

1. El contratista deberá prestar el servicio integral de soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas. La renovación del soporte y mantenimiento deberá efectuarse para los siguientes componentes licenciados actualmente:

- 36 licencias Aranda Service Management Suite (11 procesos) usuario concurrente.
- 6 licencias Aranda Service Management Suite (11 procesos) usuario nombrado.
- 3000 licencias Aranda Client Management Suite.
- 3000 licencias Aranda CMDB Avanzada.
- 2 licencias Aranda Virtual Support concurrente.

2.2.1.1. Soporte Técnico Especializado y Mantenimiento[2]:

En relación con el soporte técnico especializado y mantenimiento, es necesario:

Descripción	Observación
a. Prestar el servicio de soporte técnico especializado y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad	Servicio por un (1) año.
b. Permitir el acceso a soporte técnico de nivel especializado	Aranda contempla servicios de soporte y mantenimiento para sus soluciones ITSM, orientados a la atención de incidentes, defectos de software y mantenimiento funcional de la plataforma.
c. Brindar asistencia técnica por vía telefónica, correo, chat y acceso remoto para resolución de incidentes y defectos del software. con cobertura 7 x 24 (siete días a la semana 24 horas al día)	Con la finalidad de que allí se realice la apertura de tickets a los requerimientos de servicio y las posibles fallas que presenten, actualizaciones y mantenimientos, cuando aplique.
d. Contar con el personal capacitado y certificado por Aranda.	Este personal deberá contar con disponibilidad para el desarrollo adecuado del objeto contractual.
e. Brindar tiempos de respuesta garantizados.	Según niveles de prioridad/severidad del incidente conforme a los ANS definidos por Aranda y que se señalan en el presente documento.
f. Canal directo con Aranda.	En caso de requerirse escalamiento, mediante portal ASC, correo, teléfono y acceso remoto
g. Otorgar acceso a todas las actualizaciones release menores, fix packs y parches liberados por Aranda	Durante la vigencia del contrato.
h. Brindar acceso al portal de soporte, base de conocimiento, repositorio de actualizaciones, documentación técnica, etc.	Para que a través de la bolsa de horas se realice o implemente el parcheo de seguridad, corrección de errores y mejoras de rendimiento.
i. Acceso a mesa de soporte del fabricante	Tener disponible en Aranda Support Center (ASC), incluyendo portal web para gestión y seguimiento de casos.

[2] https://arandasoft.com/centro-de-soporte/

2.2.1.2. Bolsa de horas:

Ítem	Descripción	Cantidad
2	Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM[3]	100 horas

Descripción	Observación
a. Para el consumo de la bolsa de horas técnicas para diagnóstico, estabilización, optimización y evolución de la plataforma Aranda Service Management conforme a buenas prácticas ITIL, se establece una metodología flexible y controlada, coordinada por el Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos.	Las horas se utilizarán bajo demanda, conforme a las necesidades técnicas que se identifiquen durante la operación, mantenimiento o evolución del sistema. Cada solicitud será formalizada mediante los canales definidos por la Entidad (correo electrónico, formato interno o sistema de tickets), y se programará con el proveedor una vez validada, incluyendo la estimación de tiempos, recursos requeridos y alcance de las actividades. Las horas se utilizarán bajo demanda, conforme a las necesidades técnicas que se identifiquen durante la operación, mantenimiento o evolución del sistema. Cada solicitud será formalizada mediante los canales definidos por la Entidad (correo electrónico, formato interno o sistema de tickets), y se programará con el proveedor una vez validada, incluyendo la estimación de tiempos, recursos requeridos y alcance de las actividades. Modalidad de atención: La atención de los requerimientos podrá realizarse de manera remota, mediante los mecanismos y herramientas tecnológicas autorizadas por la Entidad, sin perjuicio de que, cuando la naturaleza de la actividad lo requiera y sea solicitado por la Entidad, puedan realizarse actividades de manera presencial. Alcance de la disponibilidad: La obligación de disponibilidad del cien por ciento (100%) aplicará exclusivamente durante el período de consumo de la bolsa de horas y para las actividades efectivamente solicitadas y autorizadas por la Entidad, y no implicará dedicación exclusiva ni disponibilidad permanente durante toda la vigencia del contrato.
b. Realizar el proceso de actualización, parcheo de seguridad, corrección de errores y mejoras de rendimiento.	
c. Efectuar la evaluación y diagnóstico técnico de la plataforma ITSM.	
d. Efectuar las recomendaciones de arquitectura y buenas prácticas ITSM	
e. Realizar la Normalización de configuraciones	
f. Brindar optimización de procesos ITIL implementados	
g. Realizar los ajustes en flujos de incidentes, requerimientos, problemas y cambios	
h. Planificación y asistencia técnica durante las actualizaciones de versión del motor.	
i. Revisión y fortalecimiento de CMDB	
j. Realizar ajustes en catálogo de servicios	
k. Realizar la validación de datos, configuraciones y conexiones existentes.	
l. Validación de compatibilidades e	

[3] Es de precisar que, la bolsa de horas para el servicio de soporte técnico especializado asociado a la plataforma Aranda Service Management, se estimó basados en las necesidades operativas previstas, el alcance del servicio y las actividades requeridas para garantizar la continuidad y disponibilidad de la plataforma. La cantidad definida contempla la atención de incidentes, requerimientos, mantenimientos, actualizaciones, análisis técnicos, contingencias y demás actividades especializadas que puedan requerirse durante la ejecución del servicio, permitiendo una capacidad de atención flexible y acorde con las necesidades de la Entidad.

integraciones con otros sistemas de la Entidad	
m. Realizar ajustes en reportes e indicadores de servicio	
n. Realizar transferencia de conocimiento al equipo de TI	Mensuales o conforme el requerimiento que efectúe el supervisor del contrato.
o. Llevar un registro detallado de intervenciones, recomendaciones y tareas ejecutadas.	
p. Entregar los informes técnicos periódicos.	Mensuales o conforme el requerimiento que efectúe el supervisor del contrato.

2.2.1.3. Personal mínimo requerido para la ejecución del contrato:

Para la ejecución del contrato, el contratista, deberá contar con un personal mínimo que deberá cumplir con las siguientes condiciones:

Denominación	Profesión	Experiencia	Disponibilidad
INGENIERO SENIOR ARANDA	Título en el núcleo básico del conocimiento de: Ingeniería Sistemas, Telemáticas y Afines	Al menos tres (3) años de experiencia profesional, el cual debe contar con **Certificación Aranda**[4].	El profesional deberá contar con una disponibilidad del cien por ciento (100%) durante el período en que se encuentre autorizada y en ejecución la bolsa de horas, atendiendo los requerimientos que sean solicitados por la Entidad, de acuerdo con la programación y demanda definida por el supervisor del contrato para el consumo de las horas disponibles.

La hoja de vida de este profesional, junto con los soportes académicos, certificaciones y constancias de experiencia deberán presentarse por parte del Contratista, para aprobación del supervisor del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.

Descripción	Observación
a. El personal estará bajo cuenta y riesgo del contratista.	Esto entendiéndose que no genera relación laboral alguna con la Defensoría del Pueblo, en consecuencia, tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distinto al valor acordado.

[4] Se requiere que el personal asignado cuente con conocimientos actualizados y oficialmente validados por Aranda para garantizar la correcta ejecución y soporte técnico.

b. Si durante el tiempo de ejecución del contrato la Defensoría del Pueblo lo considera necesario, podrá solicitar cambios del personal mínimo requerido al Contratista.	El profesional de remplazo deberá contar con el mismo perfil solicitado por la Entidad o mejores calidades que las del profesional objeto a reemplazar. Igualmente, en caso de que el Contratista lo considere necesario podrá solicitar a la Defensoría del Pueblo el cambio del profesional, el cual podrá ser reemplazado por un profesional del mismo perfil solicitado por la Entidad o mejores calidades que las del profesional objeto a reemplazar, una vez sea aprobado por el supervisor del contrato. En todo caso, el Contratista deberá mantener el personal mínimo requerido durante la ejecución del contrato.

2.2.1.4. Acuerdos Niveles de Servicio -ANS

El soporte técnico y mantenimiento deberá contemplar el cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos por el fabricante, en virtud de lo dispuesto en las condiciones de soporte de Aranda[5].

2.2.1.5. Glosario:

Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en el presente documento, se establecen las siguientes definiciones, términos y conceptos técnicos:

Término utilizado	Definición técnica
a) Aranda Service Management (ASM).	Plataforma de gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM), desarrollada por Aranda Software, basada en buenas prácticas de ITIL, que permite administrar procesos de soporte y operación tecnológica.
b) Plataforma ITSM.	Conjunto de herramientas tecnológicas que permiten gestionar los servicios de tecnologías de la información, incluyendo la administración de incidentes, requerimientos, cambios, problemas y activos tecnológicos.
c) ITSM (Information Technology Service Management).	Se refiere al conjunto de políticas, prácticas y procesos mediante los cuales una organización diseña, entrega, administra y mejora los servicios tecnológicos que ofrece a sus usuarios.
d) ITIL (Information Technology Infrastructure Library).	Marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM), orientado a mejorar la calidad de los servicios, reducir incidentes y tiempos de respuesta, estandarizar procesos y alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio.
e) TI (Tecnologías de la Información).	Conjunto de recursos tecnológicos utilizados para crear, almacenar, procesar, transmitir y proteger información, incluyendo hardware, software, redes, bases de datos, servicios tecnológicos y mecanismos de seguridad informática.
f) Soporte técnico especializado.	Servicio prestado por el fabricante o proveedor autorizado para la atención, diagnóstico, análisis y resolución de incidentes o requerimientos

[5] https://arandasoft.com/centro-de-soporte/

	técnicos, incluyendo, cuando sea necesario, el escalamiento a niveles especializados.
g) Mantenimiento de software.	Conjunto de actividades orientadas a garantizar la estabilidad, seguridad, disponibilidad y correcto funcionamiento de una solución tecnológica, mediante la aplicación de actualizaciones, parches, correcciones y demás acciones de mantenimiento.
h) Actualizaciones de software.	Mejoras funcionales, técnicas, de rendimiento o de seguridad liberadas por el fabricante y aplicadas a la plataforma tecnológica con el propósito de optimizar su funcionamiento y mantenerla vigente.
i) Parches de seguridad.	Correcciones o actualizaciones emitidas por el fabricante destinadas a mitigar vulnerabilidades, fallas o riesgos de seguridad identificados en la plataforma tecnológica.
j) CMDB (Configuration Management Database - Base de Datos de Gestión de Configuración).	Base de datos que almacena y relaciona información sobre los elementos de configuración de la infraestructura tecnológica de la Entidad, incluyendo activos, componentes, relaciones y dependencias.
k) Mesa de Servicios (Service Desk).	Punto único de contacto entre los usuarios y el área de TI para el registro, atención, seguimiento y gestión de incidentes, requerimientos y demás solicitudes relacionadas con los servicios tecnológicos.
l) Incidente.	Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción de la calidad o desempeño del mismo que afecta o puede afectar la operación normal de los usuarios o de la plataforma tecnológica.
m) Requerimiento.	Solicitud formal realizada por un usuario relacionada con la prestación, modificación o acceso a un servicio de TI, que no corresponde a una falla o interrupción del servicio.
n) Evolución tecnológica.	Conjunto de actividades de mejora, ajuste, actualización o optimización de una plataforma tecnológica orientadas a incrementar su eficiencia, estabilidad, rendimiento o funcionalidad, sin que necesariamente impliquen el desarrollo de nuevo software.
o) Integraciones.	Conexiones o mecanismos técnicos que permiten la interoperabilidad entre la plataforma ITSM y otros sistemas de información de la Entidad, facilitando el intercambio de datos, la sincronización de información o la automatización de procesos.
p) Trazabilidad.	Capacidad de registrar, consultar, realizar seguimiento y documentar las diferentes etapas y actuaciones asociadas al ciclo de vida de una solicitud, incidente, requerimiento, cambio o actividad gestionada mediante la plataforma.
q) Disponibilidad del servicio.	Nivel o porcentaje de tiempo durante el cual la plataforma tecnológica se encuentra operativa, funcional y accesible para los usuarios, de

	acuerdo con las condiciones y acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.
r) Escalamiento.	Proceso mediante el cual un incidente, requerimiento o situación técnica es transferido a un nivel superior de soporte, especialista, fabricante o proveedor autorizado, cuando su atención o resolución requiere conocimientos, capacidades o autorizaciones especializadas.

3. OBLIGACIONES:

3.1. Obligaciones del Contratista.

3.1.1. Generales:

El contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones generales:

1. Prestar los servicios de conformidad con el objeto del contrato y las especificaciones técnicas establecidas en el numeral No. 2.2. “Condiciones técnicas exigidas” del presente documento, el cual contiene la ficha técnica, con la descripción de los requerimientos mínimos que se deben cumplir para la ejecución a satisfacción.
2. Cumplir con las condiciones establecidas en los documentos del proceso de contratación y desarrollar el objeto del contrato en las condiciones de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en dichos documentos.
3. Dar a conocer a la Entidad cualquier situación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones
4. Presentar el informe de ejecución junto con las respectivas facturas de cobro para revisión y aprobación por parte de la supervisión del contrato.
5. Guardar confidencialidad de la información de carácter reservada que para la ejecución del contrato le sea entregada y responder patrimonialmente por los perjuicios de su divulgación o utilización indebida.
6. Responder por los daños y perjuicios hasta por culpa leve, cuando se cause perjuicio a la Defensoría de Pueblo o a terceros en la ejecución del contrato.
7. Cumplir, durante el tiempo de ejecución del contrato, con las obligaciones del sistema integral de seguridad social, salud, pensión y parafiscales, de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia. Para el efecto, el Contratista debe adjuntar sobre la plataforma SECOP II copia de los comprobantes de pago de los aportes, los cuales serán verificados por el Supervisor del contrato para la aprobación del pago respectivo.
8. Constituir y publicar en la plataforma SECOP II la garantía exigida del contrato.
9. Remitir y publicar, en la plataforma SECOP II, los Informes de Contratista en el formato que indique el Supervisor del contrato, y los documentos complementarios y de soporte establecidos en la forma de pago del contrato, para la aprobación de los desembolsos correspondientes.
10. Cumplir con la totalidad de las obligaciones contractuales y laborales (convencionales o legales) aplicables a los trabajadores que se designen para el desarrollo del contrato. La Defensoría del Pueblo no asumirá responsabilidades u obligaciones de tal naturaleza.
11. Sufragar los gastos legales a que haya lugar para la legalización del contrato y asumir todos los costos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
12. Cumplir con las políticas del sistema integrado de gestión y de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) de la Defensoría del Pueblo cuando se realicen actividades en sus instalaciones y a cumplir con la normativa que le sea exigible.
13. Cumplir con la legislación en SG-SST aplicable a la naturaleza de las actividades contractuales.

14. Cumplir con la legislación Nacional que le sea exigible en lo relacionado con Medio Ambiente.
15. Dar cumplimiento a las obligaciones tributarias derivadas del contrato (tales como el impuesto de timbre si a él hubiere lugar), de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
16. Manejar con la debida confidencialidad la información a que tenga acceso, así como la producida a lo largo de la ejecución del contrato.
17. Cumplir con las demás normas y obligaciones contenidas en la Constitución Política, en la Ley o reglamento, en los documentos del proceso, en la propuesta y las que se deriven de la naturaleza del contrato.

3.1.2. Específicas:

1. Entregar la Carta de activación del soporte de fábrica para los productos licenciados Aranda, la cual debe estar dirigida a la Defensoría del Pueblo, atendiendo las condiciones técnicas exigidas.
2. Garantizar la continuidad operativa y disponibilidad de la plataforma durante la vigencia del contrato, en línea con la verificación post-actualización, conforme las condiciones técnicas exigidas.
3. Prestar el servicio de soporte técnico especializado y mantenimiento para de la plataforma Aranda Service Management, conforme a la vigencia de la suscripción por un (1) año y las condiciones técnicas establecidas.
4. Disponer de una bolsa de horas para el análisis técnico atendiendo las condiciones técnicas exigidas. Cada intervención deberá contar con aprobación del Supervisor del Contrato y ser soportada mediante un informe técnico que detalle las tareas realizadas, horas efectivamente consumidas, resultados obtenidos y recomendaciones, si aplica.
5. Entregar reportes periódicos que permitan hacer seguimiento al avance de la bolsa de horas, garantizando trazabilidad y transparencia en el uso de los recursos.
6. Presentar un informe consolidado final que evidencie el cumplimiento de los objetivos del servicio, una vez se agoten las horas o finalicen las actividades asociadas a esta.
7. Atender oportunamente los lineamientos, directrices, observaciones y requerimientos que realice la Entidad con respecto a la ejecución y desarrollo del objeto contractual.

3.2. Obligaciones de la Defensoría del Pueblo.

1. Realizar el pago pactado conforme a lo establecido en la forma de pago del presente documento.
2. Exigir al contratista, la ejecución idónea y oportuna del contrato.
3. Efectuar la supervisión y seguimiento del contrato.
4. Suscribir junto con el contratista, el acta de inicio para la ejecución del contrato, así como el acta de liquidación del contrato, cuando aplique y los demás documentos que se requieran.
5. Verificar y aprobar las garantías otorgadas por el contratista.
6. Adelantar las gestiones necesarias para hacer efectiva la garantía constituida por por el contratista, sí a ello hubiere lugar.
7. Requerir a el contratista, para que adopte las medidas pertinentes cuando surjan faltas en el cumplimiento del contrato.
8. Realizar la liquidación del contrato, cuando ello aplique, e informar al Grupo Interno de Contratación para su terminación en SECOP II.
9. Realizar el acta de cierre del contrato, cuando finalice la vigencia de las Garantías que amparan el contrato, si así se requiere.

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN:

Considerando la naturaleza del objeto a contratar y teniendo en cuenta que los bienes y servicios a adquirir son de características técnicas uniformes, la Entidad establece que la escogencia del Contratista se efectuará a través de un proceso de contratación bajo la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa, atendiendo lo dispuesto en la Ley 80 de 1993 y lo señalado en los numerales 1°. y 2°. de la Ley 1150 de 2007 que rezan lo siguiente: "*la escogencia del Contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública*", sin embargo, "*La selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual*".

En línea con lo anterior, el literal a) del numeral 2 del artículo 2°. de la Ley 1150 de 2007 define los criterios para optar por el modelo de selección abreviada, indicando que: "*La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las Entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Para la adquisición de estos bienes y servicios las Entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa (…)*", lo cual es aplicable a la presente contratación.

Asimismo, el numeral tercero del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 establece que: "*sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las Entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido*", por lo que para la selección del contratista se tendrá en cuenta como único factor de evaluación el menor precio ofrecido.

Por último y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el presente proceso de selección NO es susceptible de ser limitado a Mipymes, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial estimado es superior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000).

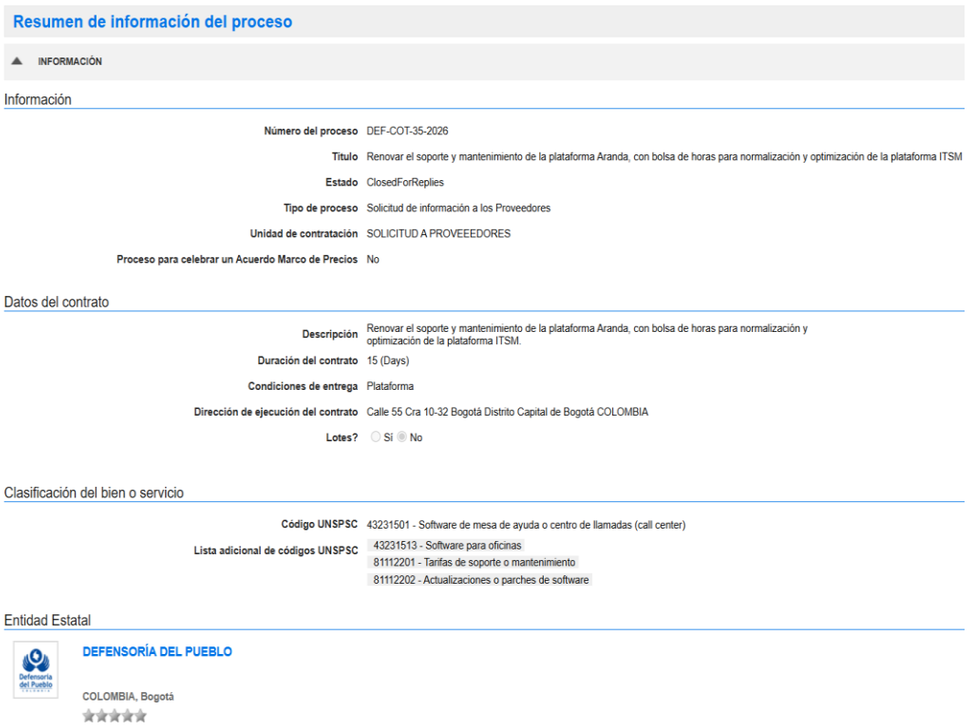
5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN:

Con el fin de determinar el valor del presupuesto oficial y de acuerdo con las Especificaciones Técnicas definidas, se efectuó un estudio de mercado mediante la consulta a empresas especializadas en la prestación de servicios de mantenimiento. A partir de este ejercicio, se identificó una muestra de potenciales proveedores con capacidad para atender los requerimientos establecidos y presentar cotización dentro del estudio de mercado.

- **Eventos de Cotización en SECOP II**

Para el presente estudio, se procedió a publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, el evento de Solicitud de Información a los Proveedores No. DEF-COT-35-20026 el día 02 de julio de 2026, tal como se evidencia en la **imagen 1:**

IMAGEN 1
Publicación Evento de Solicitud de Información a los Proveedores DEF-COT-35-2026 - Plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II



Resumen de información del proceso

INFORMACIÓN

Información

Número del proceso DEF-COT-35-2026
Título Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM
Estado ClosedForReplies
Tipo de proceso Solicitud de información a los Proveedores
Unidad de contratación SOLICITUD A PROVEEEDORES
Proceso para celebrar un Acuerdo Marco de Precios No

Datos del contrato

Descripción Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.
Duración del contrato 15 (Days)
Condiciones de entrega Plataforma
Dirección de ejecución del contrato Calle 55 Cra 10-32 Bogotá Distrito Capital de Bogotá COLOMBIA
Lotes? Sí No

Clasificación del bien o servicio

Código UNSPSC 43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
Lista adicional de códigos UNSPSC 43231513 - Software para oficinas
81112201 - Tarifas de soporte o mantenimiento
81112202 - Actualizaciones o parches de software

Entidad Estatal

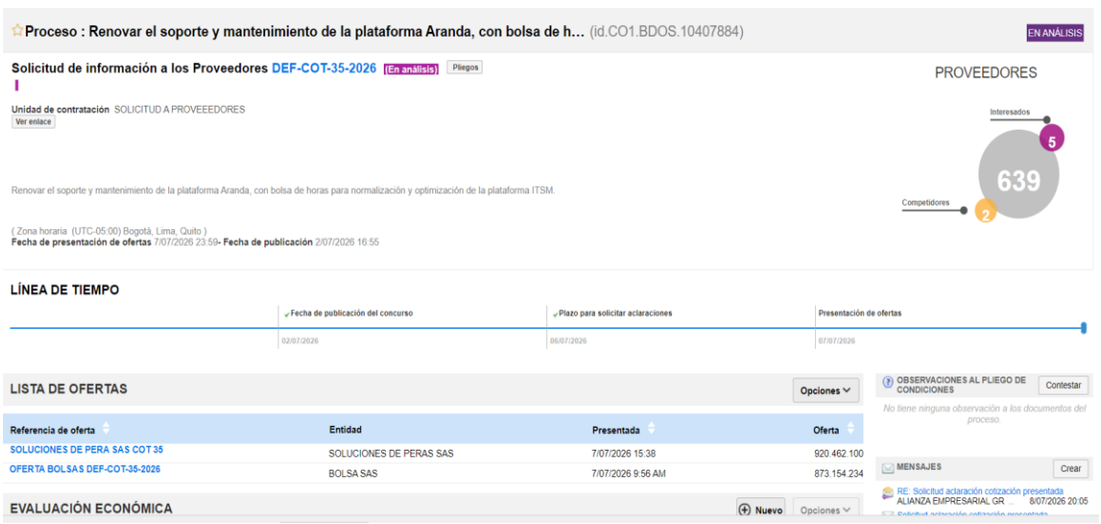
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
COLOMBIA, Bogotá

Arrojando la siguiente información:

CATEGORÍA	CANTIDAD
Empresas registradas en SECOP con los códigos UNSPSC	639
Proveedores que se suscribieron al evento de cotización	5
Proveedores que presentaron oferta para el evento de cotización	2

En desarrollo del evento publicado en SECOP II se recibieron cotizaciones por parte de las siguientes empresas:

- PEAR SOLUTIONS S.A.S
- BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS (BAG SAS)



Proceso : Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de h... (id.CO1.BDOS.10407884) EN ANÁLISIS

Solicitud de información a los Proveedores DEF-COT-35-2026 (En análisis) Pliegos

Unidad de contratación SOLICITUD A PROVEEEDORES
Ver enlace

Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.

(Zona horaria (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)
Fecha de presentación de ofertas 7/07/2026 23:59- Fecha de publicación 2/07/2026 16:55

PROVEEDORES
Interesados 5
639
Competidores 2

LÍNEA DE TIEMPO
Fecha de publicación del concurso 02/07/2026
Plazo para solicitar aclaraciones 06/07/2026
Presentación de ofertas 07/07/2026

LISTA DE OFERTAS

Referencia de oferta	Entidad	Presentada	Oferta
SOLUCIONES DE PERA SAS COT 35	SOLUCIONES DE PERAS SAS	7/07/2026 15:38	920.462.100
OFERTA BOLSAS DEF-COT-35-2026	BOLSA SAS	7/07/2026 9:56 AM	873.154.234

Opciones

OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES Contestar
No tiene ninguna observación a los documentos del proceso.

MENSAJES Crear
RE: Solicitud aclaración cotización presentada
ALIANZA EMPRESARIAL GR ... 8/07/2026 20:05

EVALUACIÓN ECONÓMICA Nuevo Opciones

Las cotizaciones presentadas fueron objeto de análisis, verificando para cada uno de los ítems requeridos los valores unitarios ofertados, incluido todos los impuestos a que haya lugar, de conformidad con la **Tabla No. 1:**

Tabla 1
Respuesta - Evento de Solicitud de Información a los Proveedores DEF-COT-35-2026 - Plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II

"Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM".

				PEAR SOLUTION SAS				BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS			
ÍTEM	COMPONENTES DE LA OFERTA ECONÓMICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Renovar soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas	UNIDAD	1	$ 769.348.420	$ 146.176.200	$ 915.524.620	$ 915.524.620	$ 491.743.054	$ 93.431.180	$ 585.174.234	$ 585.174.234
2	Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM	HORA	100	$ 1.037.286	$ 197.084	$ 1.234.370	$ 123.437.034	$ 250.000	$ 47.500	$ 297.500,00	$ 29.750.000
TOTAL COTIZACIÓN							$ 1.038.961.654				$ 614.924.234

Ahora bien, teniendo en cuenta que durante el evento publicado en SECOP II únicamente se recibieron dos (2) cotizaciones y, con el propósito de fortalecer el estudio de mercado, ampliar la consulta al sector y obtener un mayor número de referencias comerciales, se realizaron solicitudes adicionales de cotización mediante correo electrónico a proveedores identificados como partners autorizados de Aranda, de conformidad con la información publicada en el portal oficial del fabricante *(https://arandasoft.com/partner-network/)*, en la misma línea de lo solicitado en el evento generado en la plataforma del SECOP II. Dichas solicitudes fueron remitidas a los siguientes proveedores:

Ítem	Empresa	Correo electrónico	Correo enviado
1	ARUS SA	mercadeo@arus.com.co	03-Jul-2026
2	Heimcore SAS	mercadeo@heimcore.com.co	03-Jul-2026
3	Indra Group	fayala@indracompany.com	03-Jul-2026
4	Colsof SAS	contacto@colsof.com.co	02-Jul-2026
5	Sonda de Colombia S.A.	Alfredo.gonzalez@sonda.com	03-Jul-2026
6	Compañía de Ingenieros de Sistemas Asociados - Coinsa SAS.	coordinaciondips@coinsalt.com deysi_piedrahita@coinsalt.com	02-Jul-2026
7	Wexler S.A.S.	contactenos@wexler.com.co	03-Jul-2026
8	Pear Solutions S.A.S.	gladys.torres@pearsolutions.com.co	03-Jul-2026
9	Tivit Colombia Tercerización De Procesos Servicios Y Tecnología SAS	marketinglatam@tivit.com	02-Jul-2026
10	Business Alliance Group SAS (BAG SAS)	contacto@bagsas.com	03-Jul-2026
11	Stefanini Group	adalgarra@stefanini.com	03-Jul-2026
12	Hachi SAS	info@hachi.co	03-Jul-2026
13	Yeapdata SAS	contacto@yeapdata.com / info@yeapdata.com	03-Jul-2026
14	KGV Servicios SAS	info@kgvservicios.com	03-Jul-2026
15	Systems Technology & Management SAS - STIMIA	info@stmiasas.com	03-Jul-2026
16	TSG The It Experts Sas	info@tsg.net.co	02-Jul-2026

Producto de lo anterior, se recibió cotización por parte de la empresa COMPAÑÍA DE INGENIEROS DE SISTEMAS ASOCIADOS - COINSA SAS., de acuerdo como se muestra en la **tabla 2.**

Tabla 2
Respuesta - Solicitud de Información a los Proveedores DEF-COT-35-2026 -
Por medio de correo electrónico

"Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM".

Ítem	DESCRIPCION DEL ELEMENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD APROXIMADA	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	PORCENTAJE (%) IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Renovar soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas	UNIDAD	1	606.682.202	19%	$115.269.618,00	$721.951.820,00	$721.951.820,00
VALOR TOTAL ÍTEM 1								**$721.951.820,00**
2	**Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM**							
	Bolsa de 100 horas	HORAS	100	589.758	19%	$112.054,00	$701.812,00	$70.181.200,00

Así las cosas, una vez identificados los valores de las cotizaciones por proveedor, se realizó el siguiente análisis estadístico – descriptivo: (i) se calcularon las medidas de tendencia central que muestra la **tabla 3** para la serie de precios unitarios que ofertaron las empresas: PEAR SOLUTIONS S.A.S, BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS (BAG SAS) y COMPAÑÍA DE INGENIEROS DE SISTEMAS ASOCIADOS - COINSA SAS. (ii) se calcularon las estadísticas descriptivas contenidas en la **tabla 4** con el fin de caracterizar el conjunto de precios con la menor distorsión posible.

"Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM".

PROVEEDOR				PEAR SOLUTION SAS				BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS				COMPAÑÍA DE INGENIEROS DE SISTEMAS ASOCIADOS - COINSA SAS			
ÍTEM	COMPONENTES DE LA OFERTA ECONÓMICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Renovar soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas	UNIDAD	1	$ 769.348.420	$ 146.176.200	$ 915.524.620	$ 915.524.620	$ 491.743.054	$ 93.431.180	$ 585.174.234	$ 585.174.234	$ 606.682.202	$ 115.269.618	$ 721.951.820	$ 721.951.820
2	Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM	HORA	100	$ 1.037.286	$ 197.084	$ 1.234.370	$ 123.437.034	$ 250.000	$ 47.500	$ 297.500,00	$ 29.750.000	$ 589.758	$ 112.054	$ 701.812	$ 70.181.202
TOTAL COTIZACIÓN							$ 1.038.961.654				$ 614.924.234				$ 792.133.022

Nota: El detalle de los valores acá mencionados se puede consultar en el archivo **5. Estudio cotizaciones Aranda.**

Tabla 3
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL DE LOS PRECIOS

PROVEEDOR				MEDIANA		PROMEDIO	
ÍTEM	COMPONENTES DE LA OFERTA ECONÓMICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Renovar soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas	UNIDAD	1	$ 721.951.820	$ 721.951.820	$ 740.883.558	$ 740.883.558
2	Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM	HORA	100	$ 701.812	$ 70.181.200	$ 744.561	$ 74.456.100
TOTAL COTIZACIÓN					$ 792.133.020		$ 815.339.658

De conformidad con lo contenido en la **tabla 3**, el promedio simple de los precios es de $815.339.626, lo que representa el valor medio de las cotizaciones recibidas para los ítems relacionados con la renovación del soporte técnico y mantenimiento del fabricante para la plataforma Aranda Service Management instalada en la Entidad. y la bolsa de horas de servicios para normalización y optimización de la plataforma ITSM. Y una mediana, que corresponde al valor central de la distribución ordenada de precios, la cual es por valor de **$792.133.022**, cifra inferior al promedio. Esta diferencia sugiere

la presencia de una asimetría positiva en la distribución, es decir, que existen valores superiores al promedio que están influenciando su aumento.

Adicionalmente, de acuerdo con la estructura económica de las cotizaciones analizadas, el componente correspondiente a la renovación del soporte técnico y mantenimiento de la plataforma Aranda Service Management representa la mayor proporción del valor total de las ofertas, con una participación aproximada del 91,14 %, mientras que la bolsa de horas de servicios para normalización y optimización de la plataforma ITSM representa aproximadamente el 8,86 % restante.

Esta distribución resulta coherente con la naturaleza del objeto contractual, en tanto la mayor parte de los recursos se concentra en garantizar la continuidad del soporte, mantenimiento y operación de una plataforma tecnológica que presta servicios asociados a la gestión de servicios de tecnología de la información. La bolsa de horas, por su parte, constituye un componente complementario destinado a atender requerimientos técnicos especializados, actividades de ajuste, normalización, optimización, diagnóstico y demás necesidades que puedan presentarse durante la ejecución contractual.

Tabla 4
Estadística descriptiva de los precios

ESTADÍSTICA	VALOR
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	$212.969.096
MÍNIMO DE LOS PRECIOS	$614.924.234
MÁXIMO DE LOS PRECIOS	$1.038.961.620
RANGO	$424.037.386

Ahora bien, con lo contenido en la **tabla 4**, se refleja una desviación estándar de $212.969.096, este valor representa aproximadamente un 26.12 % del promedio, este indicador evidencia una variabilidad relevante entre las cotizaciones recibidas, circunstancia que puede obedecer a las diferentes estructuras de costos, condiciones comerciales, niveles de servicio, márgenes y demás componentes económicos considerados por cada proveedor.

Adicionalmente, se observa un precio mínimo de $614.924.234, mientras que el precio máximo alcanzó los $1.038.961.620, lo que da lugar a un rango de $424.037.386. La diferencia entre estos extremos confirma la existencia de una dispersión importante dentro de la muestra, razón por la cual resulta necesario utilizar una medida de tendencia central que permita obtener una referencia razonable del comportamiento general del mercado sin otorgar una incidencia desproporcionada a cualquiera de los extremos.

En este contexto, el valor mínimo y el valor máximo no se consideran, individualmente, como referencias suficientes para determinar el presupuesto estimado del proceso, toda vez que corresponden a los extremos de la distribución y pueden estar asociados a condiciones particulares de cada cotización que no necesariamente representan el comportamiento central del mercado.

Si bien el promedio constituye un indicador válido para representar el conjunto de observaciones, para efectos de establecer el valor estimado del contrato se considera técnicamente más conveniente utilizar la mediana, debido a que esta identifica el valor central de las cotizaciones ordenadas y reduce la influencia que los valores extremos pueden ejercer sobre el resultado.

La elección de la mediana adquiere especial relevancia en el presente caso, teniendo en cuenta que únicamente se dispone de tres observaciones. En una muestra de tamaño reducido, la presencia de una cotización significativamente superior o inferior puede afectar de manera importante el promedio aritmético. La mediana, en cambio, permite

seleccionar el valor que ocupa la posición central de la distribución y, por tanto, constituye una referencia más robusta frente a la dispersión observada.

Por lo anterior, y atendiendo a los resultados del estudio de mercado, se establece como valor estimado del contrato la suma de **SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL VEINTIDÓS PESOS ($792.133.022) M/CTE**, correspondiente a la mediana de las cotizaciones obtenidas.

La selección de esta metodología responde a criterios de objetividad, razonabilidad, economía y adecuada planeación contractual, en la medida en que el valor estimado se fundamenta en información efectivamente obtenida del mercado y en una metodología estadística que permite reducir la influencia de las cotizaciones ubicadas en los extremos de la distribución.

En consecuencia, el presupuesto estimado refleja las condiciones económicas observadas en el mercado para la adquisición del bien o prestación del servicio objeto del proceso, sin perjuicio de las verificaciones técnicas, tributarias y presupuestales que correspondan y de la validación de que las cotizaciones consideradas comprendan integralmente las especificaciones, cantidades, obligaciones, costos directos e indirectos, impuestos, tasas, contribuciones, gastos asociados y demás componentes económicos que resulten aplicables al objeto contractual.

La metodología adoptada se encuentra en consonancia con el deber de planeación de las Entidades Estatales y con las orientaciones de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, conforme a las cuales el análisis del sector y el estudio de mercado constituyen instrumentos para conocer las condiciones de oferta y demanda y establecer de manera razonada el presupuesto oficial del proceso.

5.1. Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

El valor de la presente contratación se encuentra amparado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, expedido por la Subdirección Financiera de la Entidad, conforme a la siguiente información:

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL			
NÚMERO DE CDP	**FECHA DEL CDP**	**POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO**	**VALOR DEL CDP**
183726	21-09-2026	A-02-02-02-008-004 - SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	$100.000.000
		A-03-03-01-007 - DEFENSORÍA PÚBLICA (LEY 24 DE 1992)	$300.000.000
		A-03-03-01-008 - FONDO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS - LEY 472 DE 1998	$393.000.000
		VALOR TOTAL DEL CDP	**$793.000.000**

6. FORMA DE PAGO:

El valor total del contrato será cancelado de la siguiente manera:

Un primer pago por el valor de renovación del soporte técnico y mantenimiento del fabricante para la plataforma Aranda Service Management instalada en la Entidad, condicionado a la entrega por parte del Contratista y recibo a satisfacción por parte del Supervisor del siguiente documento:

- Carta de activación del soporte de fábrica para los productos licenciados Aranda, la cual debe estar dirigida a la Defensoría del Pueblo.

El saldo restante del valor, correspondiente a la bolsa de horas de análisis técnico, se cancelará de manera proporcional al número de horas efectivamente ejecutadas en cada mes, con base en los informes presentados por el Contratista y validados y recibidos a satisfacción por el Supervisor del contrato. Cada solicitud de pago deberá estar soportada por un informe técnico que detalle las actividades realizadas, la cantidad de horas utilizadas, las fechas de ejecución, los resultados obtenidos y, cuando aplique, las observaciones técnicas pertinentes.

La solicitud de pago deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

a. Certificado expedido por el Revisor Fiscal o Representante Legal, según sea el caso, en el que se indique que se encuentra al día en los pagos de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud y pensiones, ARL y de aportes parafiscales (SENA, ICBF, Caja de Compensación Familiar e impuesto FIC) cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
b. Copia de los soportes de pago de las planillas de seguridad social y parafiscales (COP02- F62 V2 2022 FORMATO DE INFORME DE CONTRATISTAS o el documento que corresponda).
c. Presentar la factura correspondiente, cuando de conformidad con la normatividad vigente exista la obligación de expedirla. Esta deberá contener la descripción de los bienes o servicios, la cantidad, el valor total antes de IVA, el valor total del IVA, cuando haya lugar, y el valor total a pagar. En caso de que el contratista esté obligado a expedir factura electrónica, esta deberá encontrarse previamente validada por la DIAN como requisito para el trámite de pago, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 358 de 2020, la Resolución 000042 de 2020 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Nota 1: Una vez radicada la correspondiente solicitud de pago con la totalidad de los documentos y soportes requeridos, y previa verificación y recibo a satisfacción por parte del Supervisor del contrato, el pago se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

En todo caso, el pago respectivo estará sujeto al Programa Anual de Caja, P.A.C. autorizado, a la situación de fondos establecida por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y a las correspondientes reservas presupuestales a que haya lugar.

Nota 2: El valor total de este contrato incluye todos los costos, gastos y demás conceptos en los que deba incurrir el CONTRATISTA para el cumplimiento de su objeto, por lo cual no habrá lugar a reconocimiento adicional alguno. La entidad no reconocerá, por consiguiente, reajuste alguno realizado por el CONTRATISTA en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que requiera para la ejecución del contrato.

La Defensoría del Pueblo hará las retenciones a que haya lugar sobre el pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. En caso de terminación anticipada sólo habrá lugar al pago de los servicios efectivamente prestados, liquidados en forma proporcional.

La Defensoría del Pueblo, no pagará suma de dinero alguna al Contratista mientras éste no haya cumplido previamente con los requisitos de ejecución del contrato que se celebra.

La Entidad solo pagará al contratista las cantidades y servicios efectivamente ejecutadas y recibidas a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Nota 3: La Defensoría del Pueblo no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el CONTRATISTA en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requería para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta.

Nota 4: La Entidad no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al Contratista cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente Contrato.

7. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

7.1. REQUISITOS HABILITANTES.

7.1.1. REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS.

7.1.1.1. CAPACIDAD JURÍDICA.

Los requisitos habilitantes jurídicos se señalan en el Documento Complementario del presente proceso de selección.

7.1.2. REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS.

Mediante memorando del 12 de agosto de 2026, el Subdirector Financiero de la Defensoría del Pueblo, previo al análisis correspondiente, estableció los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional aplicables al presente proceso de selección, el cual hace parte integral este documento.

Así las cosas, para efectuar la verificación de la capacidad financiera y la capacidad organizacional de las propuestas de las personas obligadas a inscribirse en el RUP, se efectuará a partir de la información contenida en el citado documento que se encuentre vigente y en firme a más tardar al cierre del proceso, con corte a 31 de diciembre de 2025. En caso de personas jurídicas constituidas en la vigencia 2026 que estén obligadas a inscribirse en el RUP, se validarán los indicadores financieros con la información registrada en el RUP del 2026 que esté vigente y en firme a más tardar al cierre del presente proceso de selección.

En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, los integrantes obligados a inscribirse en el RUP, deberán presentar cada uno su correspondiente Certificado de inscripción, calificación y clasificación en el Registro Único de Proponentes (RUP) de manera separada, si uno de los integrantes no presenta RUP NO SE VERIFICA FINANCIERAMENTE y aparecerá como NO HABILITADO.

La Entidad verificará los indicadores de capacidad financiera y de capacidad organizacional con la información vigente y en firme del RUP en el caso de las personas obligadas a inscribirse en este, o con la información solicitada más adelante para PARA PERSONAS EXTRANJERAS SIN SUCURSAL O DOMICILIO EN COLOMBIA, según corresponda.

Las propuestas serán habilitadas para continuar participando en el presente proceso de selección cuando arrojen valores aceptables en los indicadores relacionados a continuación:

7.1.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA.

CAPACIDAD FINANCIERA	Margen Solicitado Condición General
INDICE DE LIQUIDEZ/ RAZON CORRIENTE: ACT CTE/ PAS CTE	Igual o Mayor a 1.61
INDICE DE ENDEUDAMIENTO: PAS TOTAL / ACT TOTAL	Igual o Menor al 60.00%
RAZON DE COBERTURA DE INTERES: UTILIDAD OPERACIONAL / GASTOS DE INTERESES	Igual o Mayor al 2.48
CAPITAL DE TRABAJO: ACT CTE/ PAS CTE	Igual o Mayor al 50%

Nota 1: Si el proponente llegase a demostrar que su razón de cobertura de intereses es indeterminada, la entidad entenderá que dicho proponente cumple con el indicador financiero solicitado.

Explicación indicadores de capacidad financiera:

- **Índice de Liquidez (L)**

Determina el indicador de Liquidez, que resulta de dividir el Activo Corriente sobre Pasivo Corriente, sobre la información financiera reportada, así:

a. $Índice\ de\ Liquidez = \frac{Total\ Activo\ Corriente}{Total\ Pasivo\ Corriente}$.

Se interpreta como cada peso que se tiene el activo para responder por cada peso que se debe en el pasivo.

Una vez aplicada la formula anterior, la cifra resultante deberá ser igual o mayor a uno punto sesenta y uno (1.61).

Para consorcios o Uniones temporales este indicador se calculará con el siguiente método de ponderación de los componentes de los indicadores así:

b. L = (AC1 X % Participación) + (AC2 X % Participación) + (ACn …. %Participación) / (PC1 X % Participación) + (PC2 X % Participación) + (PCn)… %Participación)

Donde:
L = Índice de Liquidez
ACn = Activo Corriente de los partícipes.
PCn = Pasivo Corriente de los partícipes.
% = La participación de la empresa en el Consorcio o Unión temporal

Condición:
Si **L ≥ 1.61**; la propuesta se calificará **HABILITADO.**
Si **L < 1.61**; la propuesta se calificará **NO HABILITADO**.

- **Índice de Endeudamiento (NE)**

Obtiene el porcentaje de endeudamiento del resultado de dividir el Pasivo Total sobre el Activo Total, sobre la información financiera reportada y el resultado se multiplica por cien (100), así:

a. $Índice\ de\ Endeudamiento = \frac{Total\ Pasivo}{Total\ Activo} * 100$

Se interpreta como el porcentaje de fondos totales que han sido proporcionado por los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, para invertir en activos.

Una vez aplicada la fórmula anterior, el porcentaje resultante deberá ser igual o menor al sesenta punto cero cero por ciento (60.00%).

Para consorcios o Uniones temporales este indicador se calculará con el método de ponderación de los componentes de los indicadores así:

b. NE = (PT1 X % Participación) + (PT2 X % Participación) + (PTn… X %Participación) / (AT1 X % Participación) + (AT2 X % Participación) + (ATn … X %Participación) X 100

Donde:

NE = Nivel de Endeudamiento
PTn = Pasivo Total de los partícipes.
ATn = Activo Total de los partícipes.
% = La participación de la empresa en el Consorcio o Unión temporal

Condición:

Si **NE ≤ 60.00%**; la propuesta se calificará **HABILITADO**.
Si **NE > 60.00%**; la propuesta se calificará **NO HABILITADO**.

- **Razón de Cobertura (RCI)**

Se calcula dividiendo la Utilidad Operacional sobre los Gastos de Intereses Financieros, datos obtenidos sobre la información financiera reportada, así:

a. $Razón\ de\ Cobertura\ de\ Intereses = \frac{Utilidad\ Operacional}{Gastos\ de\ Intereses}$.

Este indicador refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser igual o mayor a dos punto cuarenta y ocho (2.48).

Para consorcios o Uniones temporales este indicador se calculará con el siguiente método de ponderación de los componentes de los indicadores así:

b. RCI= (UOp1 X % Participación) + (UOp2 X % Participación) + (UOpn… X % Participación) / (GI1 X % Participación) + (GI2 X % Participación) + (Gin…X % Participación) x 100

Donde:

RCI = Razón de Cobertura de Intereses.
UOpn = Utilidad Operacional de los partícipes.
GIn = Gastos de Intereses de los partícipes.
% = La participación de la empresa en el Consorcio o Unión temporal

Condición:

Si **RCI ≥ 2.48**; la propuesta se calificará **HABILITADO**.
Si **RCI < 2.48;** la propuesta se calificará **NO HABILITADO.**

- **Capital de Trabajo**

ACT CTE - PASIVO CTE (Igual o Mayor al 50% del presupuesto total)

Una vez aplicada la fórmula anterior, el porcentaje resultante deberá ser igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto total.

7.1.2.2. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL.

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	Margen Solicitado Condición General
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: UTILIDAD OPERACIONAL/ PATRIMONIO	Igual o Mayor a 13.33%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO: UTILIDAD OPERACIONAL/ ACTIVO TOTAL	Igual o Mayor a 6.31%

Explicación indicadores de capacidad organizacional:

- **Rentabilidad del Patrimonio (RP)**

Se determina la Rentabilidad del Patrimonio, tomando Utilidad Operacional sobre Patrimonio.

a. $Rentabilidad\ del\ Patrimonio = \frac{Utilidad\ Operacional}{Total\ Patrimonio} * 100$

Refleja cómo cada peso que los dueños de la empresa mantienen en el año objeto de análisis, genera dinero a su favor.

Una vez aplicada la formula anterior, la cifra resultante deberá ser igual o mayor a trece punto treinta y tres por ciento (13.33%).

Para consorcios o Uniones temporales este indicador calculará con el método de ponderación de los componentes de los indicadores así:

b. *RP = (UOp1 X % Participación) + (UOp2 + X % Participación) + (UOpn… X % Participación) / (Pt1 X % Participación) + (Pt2 X % Participación) + (Ptn… X % Participación) **X** 100*

Donde:

RP = Rentabilidad sobre Patrimonio.
UOpn = Utilidad Operacional de los partícipes.
Ptn = Patrimonio de los partícipes.
% = La participación de la empresa en el Consorcio o Unión temporal

Condición:

Si **RP ≥ 13.33%** la propuesta se calificará **HABILITADO**.
Si **RP < 13.33%** la propuesta se calificará **NO HABILITADO**.

- **Rentabilidad del Activo**

Se determina la Rentabilidad del Activo, tomando Utilidad Operacional sobre Activo Total.

a. $Rentabilidad\ del\ Activo = \frac{Utilidad\ Operacional}{Total\ Activo}$

Este indicador permite determinar la efectividad total de la administración para producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio.

Una vez aplicada la formula anterior, la cifra resultante deberá ser igual o mayor a seis punto treinta y uno por ciento (6.31%).

Para consorcios o Uniones temporales este indicador se calculará con el método de ponderación de los componentes de los indicadores así:

*b. RA = (UOp1 X % Participación) + (UOp2 X Participación) + (UOpn …X Participación) / (AT1 X % Participación) + (AT2 X Participación) + (ATn… X Participación) **X** 100*

Donde:
RA = Rentabilidad sobre Activos.
UOpn = Utilidad Operacional de los partícipes.
ATn = Activo Total de los partícipes.
% = La participación de la empresa en el Consorcio o Unión temporal

Condición:

Si **RA ≥ 6.31%** la propuesta se calificará **HABILITADO**.
Si **RA < 6.31%** la propuesta se calificará **NO HABILITADO**.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (BALANCE GENERAL) Y ESTADO DE RESULTADOS.

Sobre este aspecto, la Defensoría del Pueblo verificará la información contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP) aportado por quienes se encuentren obligados a inscribirse en este, que se encuentre vigente y en firme a más tardar al cierre del proceso, con corte a 31 de diciembre de 2025. En caso de personas jurídicas constituidas en la vigencia 2026 que estén obligadas a inscribirse en el RUP, se validarán los indicadores financieros con la información registrada en el RUP del 2026 que esté vigente y en firme a más tardar al cierre del presente proceso de selección. No obstante, y de considerarlo necesario la entidad solicitará los documentos o las aclaraciones que considere pertinentes a efectos de establecer la capacidad financiera y capacidad organizacional de los mismos.

INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS EXTRANJERAS SIN SUCURSAL O DOMICILIO EN COLOMBIA.

Los Proponentes extranjeros sin sucursal o domicilio en Colombia deben presentar la información financiera que se relaciona a continuación, de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien se encuentre en obligación de hacerlo de acuerdo con la normativa vigente del país de origen:

i. Estado de Situación Financiera (Balance general)
ii. Notas a los Estados Financieros (español)
iii. Estado de resultados

Los oferentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia deberán presentar (suscritos por el Representante Legal y Contador Público los documentos anteriormente descritos) debidamente clasificados en corriente y no corriente, auditados y/o

dictaminados, por quien este facultado legalmente para ello en el país de origen, con corte al periodo del último año aprobado, o de conformidad con las normas aplicables para el cierre del periodo fiscal en el país en el que son emitidos.

Los proveedores extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia no están obligados a tener RUP, por lo cual deben acreditar esta información diligenciando el Formato - CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA PERSONAS EXTRANJERAS SIN SUCURSAL O DOMICILIO EN COLOMBIA, del presente documento.

CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES.

Si el proponente es un Consorcio, Unión temporal o promesa de sociedad futura, la determinación de los índices mencionados se establecerá tomando por cada uno de los miembros el valor del indicador requerido al cual se le aplicará el porcentaje de participación que tenga en el Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura. Luego de ello se sumarán los resultados así obtenidos y se determinará si el proponente plural cumple con el índice correspondiente.

Para el capital de trabajo exclusivamente por ser valor absoluto si el proponente es un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, los valores de cada uno de ellos se sumarán para así obtener la cifra que será evaluada.

MONEDA.

Cuando en los Estados Financieros que deben presentar los Proponentes para acreditar los requisitos de capacidad financiera y capacidad organizacional descritos en este Pliego, un valor esté expresado en monedas extranjeras este deberá convertirse a Pesos colombianos, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Los Estados Financieros denominados en una moneda diferente del Peso, deberán ser expresados en la moneda colombiana, atendiendo a lo previsto en la Norma Internacional de Contabilidad 21, incorporada en la legislación colombiana por el Decreto 2615 de 2014, y compilada en el Decreto 2270 del 2019.

2. Si los valores de los Estados Financieros están expresados originalmente en dólares de los Estados Unidos de América, el Proponente y la Defensoría del Pueblo tendrán en cuenta la TRM certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia de la siguiente manera:

    a. El estado de situación financiera se convertirá a la TRM vigente en la fecha de cierre de los estados financieros.
    b. El estado de resultados se convertirá a la TRM promedio del año de cierre, la cual es publicada por el Banco de la República.

3. Si los valores de los Estados Financieros están expresados originalmente en una moneda diferente a dólares de los Estados Unidos de América, estos deberán convertirse inicialmente a dólares de los Estados Unidos de América utilizando para ello:

    a. El estado de situación financiera, se convertirá a la fecha de corte de los Estados Financieros, utilizando las tasas de cambio contenidas en la página web de la reserva federal de los Estados Unidos de América:

    https://www.federalreserve.gov/releases/h10/default.htm

    b. El estado de resultados se convertirá a la tasa de cambio promedio para

el año de cierre de los Estados Financieros, utilizando la tasa de cambio promedio publicada en la página web de la reserva federal de los Estados Unidos de América:

https://www.federalreserve.gov/releases/g5a/current/default.htm

c. Hecho esto, se procederá en la forma señalada en el numeral dos anterior.

La conversión de los Estados Financieros de moneda extranjera a Peso colombiano debe venir en documento independiente y ser suscrito por Representante Legal o Apoderado del Oferente en Colombia y contador público colombiano inscrito en la Junta Central de Contadores para ejercer la profesión, los cuales se acompañarán de copia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios, que se encuentre vigente a la fecha del cierre del proceso.

Los Estados Financieros presentados, dictaminados o auditados por quien este facultado legalmente para ello en el país de origen, para los Proponentes Individuales o miembros de los Proponentes Plurales sin domicilio o sucursal en Colombia, de encontrarse en moneda distinta del Peso colombiano, deberán presentarse convertidos al Peso colombiano.

IDIOMA.

Los Estados Financieros y notas contables junto con el dictamen o informe de auditoría que se encuentren en un idioma distinto al castellano, deberá darse cumplimiento a lo establecido al respecto en el pliego de condiciones.

Los oferentes sin domicilio en Colombia deben cumplir con los indicadores financieros y de capacidad organizacional descritos anteriormente, el incumplimiento de uno o más de ellos, será causal de RECHAZO DE LA PROPUESTA.

En el evento en que cualquiera de estos requerimientos no sea aplicable en el país del domicilio de la empresa extranjera sin sucursal en Colombia, el Representante Legal de esta, así como el apoderado en Colombia, deberán hacerlo constar bajo la gravedad de juramento y certificar a través del competente oficial del Estado o de una Auditoría Externa del país del proponente que el(los) requerimiento(s) efectuado(s) no es (son) aplicable(s).

Los estados financieros del proponente extranjero deben venir firmados por el Representante Legal y el Contador de la firma extranjera, en el evento de que los estados financieros sean firmados por personas diferentes al Representante Legal y Contador, el proponente deberá adjuntar, el aparte de la normatividad legal de su respectivo país que así lo establezca y la certificación emitida por el Representante Legal en donde avale la suscripción de los estados financieros o dictamen y/o informe de Auditoría Externa del país del proponente y solo se aceptará *"dictamen limpio"*.

Entiéndase por dictamen limpio aquel en el que se declara que los estados financieros presentan razonabilidad en todos los aspectos significativos, la situación financiera, los cambios en el patrimonio, los resultados de operaciones y los cambios en la situación financiera de la entidad, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

7.1.3. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS.

7.1.3.1. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Con la suscripción de la CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA, el proponente se

compromete a cumplir a cabalidad el objeto y actividades que se pretenden contratar, garantizando el cumplimiento de la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas requeridas por la Defensoría del Pueblo, establecidas en la FICHA TÉCNICA.

7.1.3.2. EXPERIENCIA.

Para certificar la experiencia, el Oferente deberá acreditar la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) de **MÁXIMO TRES (3) CONTRATOS EJECUTADOS Y TERMINADOS** con anterioridad a la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto, u obligaciones, o actividades, o alcance, o condiciones, esté relacionado con el objeto del presente proceso, para lo cual también deberá anexar las certificaciones de dichos contratos expedida(s) por el(los) contratante(s), que contenga(n) como mínimo la siguiente información:

1) Nombre del Contratante.
2) Nombre del Contratista.
3) Objeto, u obligaciones, o actividades, o alcance, o condiciones del contrato, sean o contengan: ***Actualización o renovación o suscripción al soporte de la plataforma Aranda, incluido su mantenimiento***.
4) Fecha de terminación del contrato.
5) El Porcentaje de participación en el consorcio o unión temporal, cuando aplique.
6) El Valor final, total del contrato.
7) Firma de quien expide la certificación (contratante o persona facultada por parte del contratante).

Los contratos aportados deberán estar inscritos en el RUP en cualquiera de los códigos UNSPSC descritos a continuación:

- Código UNSPSC 43231500 Software funcional específico para empresas.

GRUPO	(E) Producto de Uso Final
SEGMENTO	(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
FAMILIA	(23) Software
CLASE	(15) Software funcional específico para empresas
PRODUCTO	(00)

- Código UNSPSC 81112200 Mantenimiento y soporte de software.

GRUPO	(F) Servicios
SEGMENTO	(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	(11) Servicios informáticos
CLASE	(22) Mantenimiento y soporte de software
PRODUCTO	(00)

La Defensoría verificará que la sumatoria de los contratos señalados para acreditar la experiencia, corresponda a un valor igual o superior al 50% del presupuesto oficial del proceso de selección expresado en SMMLV, así: **452**.

SMMLV
452

7.1.3.2.1. ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Para que los Proponentes sean habilitados por su experiencia deberán aportar: (i) el Registro Único de Proponentes (RUP), renovado, vigente y en firme; (ii) el **FORMATO 5**

- **EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE** y (iii) Los documentos válidos para la acreditación de información adicional que no conste en el RUP.

De conformidad con el inciso 2º del numeral 6.1 del artículo 6º de la Ley 1150 de 2007, el certificado de Registro Único de Proponentes será plena prueba de las circunstancias que allí consten y que hayan sido verificadas por las Cámaras de Comercio.

En caso de existir discrepancia entre la información del RUP y la información adicional a este registro, se tendrá en cuenta la información del RUP.

Los Proponentes podrán acreditar la experiencia proveniente de contratos celebrados con particulares o con Entidades públicas. En ambos casos, los oferentes obligados a estar registrados en el Registro Único de proponentes (RUP) deberán aportar solo los documentos válidos para la acreditación de la experiencia requerida que estén inscritos en dicho registro. Igualmente, todos los documentos allegados tendrán que cumplir con las exigencias establecidas en el Pliego de Condiciones.

Los contratos que el Proponente pretenda acreditar como experiencia deberán cumplir con las condiciones detalladas en los siguientes numerales.

- **CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EXIGIDA**

1. En caso de acreditarse experiencia obtenida como miembros de consorcios o uniones temporales anteriores, se tendrá en cuenta en proporción al porcentaje de participación en dicho consorcio o unión temporal, lo cual se verificará en el porcentaje señalado en el Registro Único de Proponentes.
2. En el caso de consorcios o uniones temporales, esta experiencia es acumulativa, es decir se sumará la experiencia acreditada por uno o varios de los integrantes.
3. Los contratos deben estar ejecutados y terminados antes de la fecha de cierre del presente proceso. Para el caso de la experiencia solicitada, el proponente señalará por escrito cuáles de los contratos acreditados y registrados en el RUP demuestran la experiencia requerida para el presente proceso, para lo cual el proponente deberá diligenciar el **FORMATO 5 – EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE** y adjuntar con la propuesta las certificaciones y documentos de experiencia, tal y como se indica en el presente documento. En caso de diferencia entre el formato y los documentos aportados para acreditar la experiencia mediante contratos, primará lo establecido en las certificaciones aportadas.
4. Los contratos a acreditar deben estar relacionados en el formato correspondiente, con el número consecutivo del contrato en el RUP. Los proponentes plurales deben indicar qué integrante aporta cada uno de los contratos señalados en el citado formato. Este documento debe presentarlo el proponente plural y no cada integrante.
5. El hecho de que el proponente no aporte el **FORMATO 5 – EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE** en ningún caso será motivo para rechazar la oferta. La subsanación de este requisito podrá realizarse en los términos establecidos en el pliego de condiciones.
6. En caso de que el proponente relacione o anexe un número superior a TRES (3) certificaciones de contratos, para efectos de evaluación de la experiencia, únicamente se tendrán en cuenta los TRES (3) primeros contratos relacionados en el **FORMATO 5 – EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE** en orden consecutivo.
7. Para los contratos que sean aportados por socios de personas jurídicas que no cuenten con más de tres (3) años de constituidas, será válida dicha experiencia siempre que la misma se encuentre registrada en el RUP.
8. Cuando el valor esté expresado en dólares americanos u otra moneda diferente al peso colombiano, se convertirán a pesos utilizando para esta conversión la Tasa Representativa del Mercado -TRM diaria, vigente en el momento del inicio de la

vigencia técnica del ramo respectivo, publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

9. Cuando en las certificaciones mediante los cuales se pretende acreditar experiencia se encuentren también relacionados bienes de características disímiles a las del objeto del presente proceso contractual, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la relacionada con el objeto del presente proceso de selección. Para el efecto, debe discriminarse claramente el(los) valor(es) parcial(es) de los diferentes bienes o servicios u operaciones incluidos en dicha certificación.
10. La conversión del valor del(los) contrato(s) de la experiencia habilitante a salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), se hará teniendo en cuenta el valor del salario mínimo mensual legal vigente del año de terminación del contrato respectivo.

- **VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL QUE NO REPOSA EN EL RUP**

Teniendo en cuenta que la experiencia en tercer nivel es muy general para verificar la experiencia especifica necesaria para la ejecución del presente proyecto, será necesario que el oferente aporte las certificaciones de contratos de los consecutivos de los contratos registrados en el RUP. El comité técnico evaluador procederá a verificar que cumplan con las condiciones indicadas y adicionalmente:

- **OTRAS DISPOSICIONES DE LA EXPERIENCIA HABILITANTE**

Se aceptan como equivalentes a las certificaciones de experiencia de los contratos, la copia del acta de liquidación y/o los demás documentos expedidos por el contratante, en los que conste la información solicitada para las certificaciones.

Para el efecto, no se aceptarán actas de recibo parcial o copia de los contratos. Las certificaciones deben ser expedidas por los contratantes. No se valdrán auto certificaciones, entendidas como:

i) Cualquier certificación expedida por el oferente para acreditar su propia experiencia.
ii) Cualquier certificación expedida por figuras asociativas en la que el oferente o los integrantes de la misma hayan hecho parte.

No se tendrán en cuenta las certificaciones de contratos que se encuentren en ejecución. Cuando el valor del contrato se encuentre en dólares de los Estados Unidos de América (USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) diaria, vigente a la fecha de terminación del contrato presentado, publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el año correspondiente.

Si el valor del contrato está expresado originalmente en una moneda o unidad de cuenta extranjera diferente a dólares de los Estados Unidos de Norte América, deberá convertirse a esta moneda, utilizando la tasa de cambio vigente entre el dólar y dicha moneda del día de terminación de contrato, aplicando para tal efecto la tasa media publicada por el Banco de la República en el siguiente enlace http://www.banrep.gov.co/es/tasas-cambio-mundo. Excepcionalmente, en el caso en que la tasa de cambio no esté publicada por el Banco de la República en el link anterior, se deberá utilizar la publicada por el conversor de divisas OANDA en la página web respectiva.

Realizada la conversión a dólares americanos, se procederá a su conversión a pesos colombianos de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) diaria, vigente a la fecha de terminación del contrato, publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si en los documentos que acreditan la experiencia, se encuentran contratos en los cuales el proponente o el integrante del consorcio o unión temporal, participó en unión temporal o consorcio, se acreditará el porcentaje del valor ejecutado correspondiente al porcentaje de participación dentro de la Unión Temporal o Consorcio.

La experiencia de los proponentes plurales puede ser acreditada por uno o varios de sus integrantes o entre estos.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios, accionistas o constituyentes, y de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo las modalidades previstas en el artículo 7º de la Ley 80 de 1993.

Cuando el contrato que se aporte para la experiencia haya sido ejecutado por un consorcio o unión temporal, y dos (2) o más de sus integrantes conformen un proponente plural para participar en el presente proceso, dicho contrato se entenderá aportado como un (1) solo contrato y se tendrá en cuenta para el aporte de la experiencia la sumatoria de los porcentajes de los integrantes del consorcio o unión temporal que ejecutaron el contrato y que están participando en el presente proceso.

Si alguna certificación incluye varias adiciones a un contrato principal éstas se considerarán como una sola certificación. Si las certificaciones incluyen varios contratos principales suscritos con la misma entidad se contará cada contrato por separado. Es decir, cada contrato se considerará como una certificación.

La Defensoría del Pueblo se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el proponente y de solicitar las aclaraciones u otros documentos que considere pertinentes para acreditar la experiencia.

Cuando en las certificaciones mediante los cuales se pretende acreditar experiencia se encuentren también relacionados bienes y/o servicios y/o operaciones de características disímiles a las del objeto del presente proceso contractual, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la relacionada con el objeto del presente proceso de selección. Para el efecto, debe discriminarse claramente el(los) valor(es) parcial(es) de los diferentes bienes o servicios u operaciones incluidos en dicha certificación.

Nota 1: La Defensoría del Pueblo se reserva el derecho de comprobar la autenticidad de los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos y/o certificaciones y/o documentos equivalentes que el oferente aporte.

- **CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYMES**

Con el propósito de adoptar medidas afirmativas de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, la Defensoría del Pueblo a partir del análisis del sector determinó para el presente proceso de contratación la procedencia de la aplicación de criterios diferenciales, precisando que el cumplimiento del mismo se encuentra supeditado a la acreditación de la condición diferencial y que estos son EXCLUYENTES con relación a los requisitos habitantes técnicos (experiencia) definidos en el presente documento en los siguientes términos y condiciones:

El criterio habilitante (experiencia) DIFERENCIAL para efectos del presente proceso, es:

CONDICION DIFERENCIAL	CRITERIO HABILITANTE
CRITERIO DIFERENCIAL PARA MIPYMES	**A. CANTIDAD DE CONTRATOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA- HABILITANTE DIFERENCIAL**

CONDICION DIFERENCIAL	CRITERIO HABILITANTE
	Teniendo en cuenta que la experiencia en tercer nivel es muy general para verificar la experiencia especifica necesaria para la ejecución del presente proyecto, es necesario que el oferente aporte CERTIFICACIONES DE LOS CONSECUTIVOS DE LOS CONTRATOS REGISTRADOS EN EL RUP para que el comité técnico evaluador pueda verificar que cumple con las siguientes condiciones: El proponente deberá acreditar, mediante la presentación de máximo CUATRO (4) certificaciones de contratos terminados o liquidados, con entidades públicas y/o empresas privadas cuyo objeto, u obligaciones, o actividades, o alcance o condiciones del contrato, que sean o contengan: ***Actualización o renovación o suscripción al soporte de la plataforma Aranda, incluido su mantenimiento***; y que se encuentren señalados y clasificados en el RUP actualizado según el Decreto 1082 de 2015 de conformidad los requerimientos señalados en el presente documento.

NOTA 1: Para la acreditación del presente criterio habilitante se aplicarán todas las reglas contempladas en el numeral 7.1.3.2 "Experiencia Habilitante del Proponente" del presente documento, en concordancia con lo acá dispuesto.

NOTA 2: Conforme a lo señalado en el parágrafo segundo del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1860 de 2021, tratándose de proponentes plurales, el criterio diferencial habilitante de Mipyme en el sistema de compras públicas solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

NOTA 3: Los presentes criterios habilitantes diferenciales no excluyen al proponente de la obligatoriedad del cumplimiento de los requisitos habilitantes definidos en el numeral 7.1.3.2 del presente documento, salvo en lo dispuesto en el presente acápite.

NOTA 4: **ACREDITACIÓN DE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES:** Para efectos de la acreditación de las condiciones diferenciales respecto de los criterios habilitantes diferenciales antes enunciados, el proponente deberá presentar con su oferta los documentos definidos a continuación:

CRITERIO HABILITANTE DIFERENCIAL	FORMA DE ACREDITACIÓN[6]
Mi pyme en el sistema de compras públicas	En función de los criterios de clasificación empresarial, la acreditación se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1860 de 2021, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

7.1.3.3. CERTIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS.

7.1.3.3.1. Certificación como partner autorizado del fabricante Aranda vigente

[6] Estas condiciones (del literal a) al literal d)) son excluyentes entre sí y, por tanto, con el cumplimiento de una de estos se entiende satisfecho el requisito.

El proponente deberá allegar con su propuesta, una carta o certificación expedida por el fabricante Aranda, vigente a la fecha de cierre del proceso de selección, donde se acredite ser distribuidor o canal o partner autorizado de servicios para la plataforma Aranda con categoría Silver o superior.

Nota 1: Este requisito puede ser cumplido por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal en caso de presentarse bajo alguna de las modalidades mencionadas.

Nota 2: Esta certificación deberá mantenerse vigente durante el plazo de ejecución del contrato.

7.2 OFERTA ECONÓMICA.

Los criterios para seleccionar la oferta más favorable se rigen por los principios de transparencia, selección e igualdad de derechos y oportunidades de los que se deriva la obligación de someter a todos los oferentes a las mismas condiciones definidas en la ley y en el pliego de condiciones. El pliego de condiciones forma parte esencial del contrato; es la fuente de derechos y obligaciones de las partes y elemento fundamental para su interpretación e integración, pues contiene la voluntad de la administración a la que se someten los proponentes y el futuro contratista.

De esta manera, la Entidad tendrá como único factor de escogencia el menor precio ofrecido, conforme lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, que establece: *"sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las Entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido"*.

Así las cosas, el proponente deberá diligenciar en la plataforma SECOP II el valor de su oferta económica indicando el valor de cada ítem.

Dicho lo anterior, para el primer ítem de la oferta económica del SECOP II, el proponente deberá indicar el valor unitario de su oferta en el SECOP II, contemplando la *"renovación del soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas"*, así como incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar.

Por su parte, para el ítem de *"bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM"*, el proponente deberá indicar el valor unitario de su oferta en el SECOP II, contemplando el número de horas requeridas para la ejecución de la bolsa, esto es 100, incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar.

Así las cosas, el valor total de la oferta económica del proponente corresponderá a la sumatoria de los valores totales por ítem, incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar.

Los proponentes deben tener en cuenta que el valor de su oferta económica, debe contemplar todos los costos directos e indirectos e impuestos a que haya lugar durante el plazo de ejecución del contrato.

Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores y omisiones en que incurra al indicar los porcentajes de descuento en la propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o perdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

La variación del precio del dólar es un hecho previsible para el contratista, razón por la cual, debe preverla en el momento en que elabore la oferta. Por lo anterior, la variación cambiaria es un riesgo asumido por el contratista.

Por lo tanto, el proponente para formular la propuesta inicial y sus lances debe efectuar el análisis de los ítems y servicios requeridos por la entidad, así como todos los costos directos e indirectos, a fin de evitar errores de cálculo y determinar los riesgos potenciales. En este sentido, se precisa que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón. La carga tributaria que se genere con ocasión de la firma, ejecución y liquidación del contrato, está a cargo y es de responsabilidad exclusiva del contratista.

Estarán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación, elaboración y presentación de la oferta. Por lo tanto, la Defensoría del Pueblo no reconocerá ningún reembolso por este concepto.

7.2.1. Desarrollo de la Subasta y Margen Mínimo de Mejora

Teniendo en cuenta que los bienes y servicios que se pretenden contratar cuentan con características técnicas uniformes y de común utilización, y conforme con lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, concordante con el artículo 2.2.1.2.1.2.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, se establece como único factor de selección el menor precio ofertado. Así pues, los Proponentes que resulten habilitados de conformidad con los criterios de verificación, podrán participar en la Subasta Inversa Electrónica para mejorar sus ofrecimientos económicos. La celebración de la Subasta Inversa Electrónica se llevará a cabo a través de SECOP II, el día y hora definido en el cronograma del proceso.

De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, solamente podrá efectuarse la subasta inversa para mejorar las ofertas económicas cuando existan por lo menos dos (2) Proponentes habilitados.

De conformidad con el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el cual establece que *"Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las Entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido"*, el presente proceso se adjudicará al Proponente que cumpla con los requisitos habilitantes y oferte el menor precio al cierre de la subasta. Solo podrán participar en la subasta inversa las propuestas que acrediten la experiencia mínima requerida y resulten habilitados en función de las verificaciones técnica, jurídica, financiera y organizacional.

Llegada la fecha y hora, la Defensoría del Pueblo procederá a abrir los sobres que contienen las ofertas económicas iniciales, y el Comité Evaluador verificará dichas ofertas a fin de determinar el precio de arranque de la subasta. El Proponente que haya sido habilitado para participar en la subasta electrónica inversa deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas para su participación:

- Tener conexión a internet estable.
- Estar registrado, y contar con un usuario y clave de acceso a SECOP II

Con la presentación de la propuesta el Proponente acepta las condiciones establecidas en el proceso y por lo tanto es su responsabilidad estar enterado y capacitarse adecuadamente para participar en el evento de subasta. Este evento tendrá una duración de **quince (15) minutos sin extensión**.

Los oferentes habilitados podrán acceder a la subasta desde su cuenta de proveedor de SECOP II. Además, cuentan con el soporte técnico a través de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente. Si el proveedor tiene problemas de conexión al momento del evento de subasta, se aplicará lo definido en el artículo 2.2.1.2.1.2.6. del Decreto 1082 de 2015 que señala: *"Si por causas imputables al oferente o a su proveedor de soluciones de tecnología de la información y telecomunicaciones, durante la subasta electrónica la conexión con el sistema se pierde, la subasta continuará y la Entidad estatal entiende que el proveedor que pierde su conexión ha desistido de participar en la misma"*, salvo que logre volver a conectarse antes de la terminación del evento, entendiendo que su propuesta está constituida por la presentación de oferta inicial de precio dentro del proceso de selección de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015, o por el último lance mientras estuviera conectado a la plataforma tecnológica de subasta (leer guía de indisponibilidad de CCE).

Los oferentes habilitados que participen en la subasta electrónica deberán acceder a la misma a través de sus propios recursos. La Defensoría del Pueblo no provee conexiones desde sus instalaciones para este evento. Los oferentes habilitados para participar en la subasta presentarán sus posturas de precio electrónicamente, usando su usuario y contraseña para ingresar en el SECOP II.

Cada lance deberá reflejar el margen mínimo de mejora de la oferta del uno por ciento (1%), en consecuencia, solamente serán válidos los lances efectuados durante la subasta inversa en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el margen mínimo valido establecido, expresados en números enteros. En el evento de que un Proponente habilitado no participe en la subasta inversa, la Entidad tomará como su oferta económica definitiva la Oferta Económica Inicial.

La plataforma SECOP II muestra una ventana con el detalle del lance a presentar, el valor total del lance y la posición después del lance. Si el Proponente tiene dudas adicionales puede hacer uso de la guía dispuesta por Colombia Compra Eficiente para participar en los eventos de subasta.

El evento de subasta permite al oferente conocer el valor de sus ofertas y la posición frente a los demás oferentes. Para que el oferente, al momento de iniciar la subasta, pueda tener conocimiento de su posición, necesariamente deberá hacer un lance. El evento de subasta se desarrollará bajo la modalidad de precio invisible, donde el precio de la mejor oferta no es conocido. Los Proponentes hacen sus lances y solo conocen la posición en la que se encuentran.

Conforme avanza la subasta electrónica, al llevar a cabo un lance, los oferentes serán informados por parte del sistema de la recepción de su postura y la confirmación de su valor, así como de la ubicación en que se encuentra su propuesta. Si en el curso de la subasta electrónica inversa se presentan fallas de la plataforma tecnológica como las previstas en el artículo 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015, que impidan continuar con el curso normal de la misma, *"(…) la subasta debe ser suspendida y cuando la falla técnica haya sido superada la Entidad estatal debe reiniciar la subasta (…)"*. Se dará reinicio al evento de subasta en las condiciones y fechas que establezca la Defensoría del Pueblo y que serán comunicadas a los Proponentes habilitados.

En ningún caso la plataforma tecnológica determinará precios artificialmente bajos, este proceso lo determinará la Entidad una vez culminado el evento de subasta y aplicará lo dispuesto por el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015. Una vez adjudicado el contrato, la Entidad publicará el desarrollo y resultado de la subasta incluyendo la identidad de los oferentes habilitados. El Proponente que presente un lance no válido no podrá en lo sucesivo efectuar más lances y se tomará como su oferta definitiva el último lance válido. Se entenderán como lances no válidos los siguientes:

- Si el lance está por debajo del margen mínimo de mejora.
- Si el Proponente presenta la lista de precios en blanco.
- Si el Proponente realiza lances por fuera del tiempo establecido.

Nota 1: Para participar en el proceso de subasta los Proponentes deberán contar con las credenciales de usuario y contraseña del Representante Legal o apoderado del oferente.

Nota 2: Una vez finalizada la subasta, el proponente adjudicatario del proceso, procederá a informar formalmente a la Defensoría del Pueblo el valor unitario de cada uno de los ítems objeto del contrato, para efectos de la elaboración de la minuta del contrato.

7.2.2. Factores de Escogencia

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del Articulo 5 de la Ley 1150 de 2207, el único factor de evaluación para el presente proceso de contratación es el menor precio ofertado.

FACTORES DE ESCOGENCIA	
1	Se adjudicará al proponente que, cumpliendo con los requisitos mínimos habilitantes jurídicos, técnicos y financieros exigidos dentro del procedimiento de subasta, oferte el menor precio.

Así las cosas, teniendo en cuenta que los bienes que se pretenden adquirir son bienes de características técnicas uniformes y de común utilización y conforme con lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el ofrecimiento más favorable corresponde a aquel que oferte el menor precio, por cuanto en este tipo de procesos de contratación el único factor de selección es el menor precio.

Los proponentes que se califiquen como HABILITADOS en los criterios habilitantes podrán participar en la Subasta Inversa Electrónica, para hacer mejorar el precio y buscar ofrecer el menor precio a la Entidad para cada uno de los grupos o lotes a los cuales presente su propuesta.

7.2.3. Corrección de Errores Aritméticos

Por error aritmético se entiende aquel en el que incurre el proponente cuando realiza una indebida operación matemática, pero con la certeza de las cantidades, requerimientos y valores.

Los errores e imprecisiones de tipo aritmético que sean cometidos por el proponente en su oferta económica serán corregidos por la Defensoría del Pueblo y éste será el valor que se tomará para efectos de la oferta económica.

Las correcciones efectuadas en las ofertas de los proponentes, según el procedimiento anterior, serán de forzosa aceptación.

Se aclara que, en el evento de requerirse corrección aritmética, esta solo procede al momento de la terminación de la subasta y no para el precio inicial de arranque

7.2.4. Ofertas Económicas Artificialmente Bajas

En el evento en el que el precio de una oferta no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente durante el Estudio del Sector, la Entidad deberá

aplicar el procedimiento descrito en el artículo 2.2.1.2.1.2.4 del Decreto 1082 de 2015 y la metodología definida en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente.

7.2.5. Método Aleatorio en Caso de Empate

Se dará aplicación a lo establecido al respecto en el pliego de condiciones del presente proceso de selección.

8. ANÁLISIS DE RIESGO:

Para la presente contratación, la entidad estima los riesgos según el tipo, la etapa, del proceso de contratación en la que ocurre; posteriormente se evalúan los riesgos teniendo en cuenta su impacto, y su probabilidad de ocurrencia y finalmente se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles de los mismos. La estimación de los riesgos podrá verificarse dentro del anexo denominado *"Matriz de Riesgo"*.

9. GARANTÍAS

9.1. Garantía de Cumplimiento

El Contratista garantizará el cumplimiento de las obligaciones que se adquieren en el contrato, mediante la constitución de una garantía única de conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y en el Decreto 1082 de 2015, la cual debe constituirse a favor de la Defensoría del Pueblo identificada con el NIT. 800.186.061-1, de la siguiente manera:

AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA
Cumplimiento	Veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato[7] y un (1) año más, en todo caso deberá mantenerse vigente hasta la liquidación del contrato.
Calidad del servicio	Veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato[8] y un (1) año más.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato	Por el periodo de ejecución del contrato[9] y tres (3) años más.

Esta garantía será aprobada por el responsable del Grupo de Contratación de la Defensoría del Pueblo, si reúne los requisitos legales y contractuales establecidos para tal fin. En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato, el contratista se obliga a ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según sea el caso.

Conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.18. Del Decreto 1082 de 2015. EL CONTRATISTA está obligado a reponer o restablecer el valor de la garantía cuando éste se haya visto reducido o agotado por razón de las reclamaciones efectuadas. En cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, EL CONTRATISTA deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia según el caso. Así mismo, EL CONTRATISTA propenderá por mantener vigente las garantías hasta el momento en que se adelanten los trámites de liquidación del contrato, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.12 del Decreto anteriormente citado.

[7] Incluido el año del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda.
[8] Incluido el año del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda.
[9] Incluido el año del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda.

9.2. Garantía de Seriedad de la Oferta

El Proponente debe presentar con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta que cumpla con los parámetros, condiciones y requisitos que se indican en el numeral de los requisitos habilitantes, relativos a capacidad jurídica.

Cualquier error o imprecisión en el texto de la garantía presentada, será susceptible de aclaración por el Proponente hasta el término de traslado del informe de evaluación. En todo caso la falta de presentación de esta garantía será causal de rechazo, conforme lo dispuesto en el parágrafo 3 del artículo 5 de la Ley 1882 de 2018 que modificó el Parágrafo 1 e incluyó los parágrafos 3, 4 y 5 al artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

10. OBLIGACIÓN EN MATERIA DE ACUERDOS COMERCIALES:

Los acuerdos comerciales son tratados internacionales vigentes celebrados por el estado colombiano. Estos tratados contienen derechos y obligaciones en materia de compras públicas de bienes y serviciosde origen extranjero. A continuación, se relacionan los acuerdos comerciales aplicables al presente proceso de selección de conformidad con el "*Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación*" de Colombia Compra Eficiente. En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y de lo aclarado en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación publicado por la Agencia Colombia Compra Eficiente, se revisaron los siguientes aspectos en cada uno de los Acuerdos Comerciales vigentes con capítulos de contratación pública concluyendo que:

a) La entidad estatal se encuentra incluida en la cobertura del capítulo de compras públicas.
b) El valor de la contratación se encuentre dentro del rango límite señalado en el acuerdo para su aplicabilidad a la entidad estatal.
c) No se encuentre exceptuado de su aplicación.

Conforme el análisis realizado, los Acuerdos comerciales aplicables para el presente proceso de contratación, son:

Tabla 3. Acuerdos comerciales aplicables

ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES AL PROCESO DE CONTRATACIÓN					
ACUERDO COMERCIAL		**Entidad Estatal cubierta**	**Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial**	**Excepción Aplicable al Proceso de Contratación**	**Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial**
Alianza Pacífico	Chile	Sí	Sí	Sí	Sí
	México	Sí	Sí	Sí	Sí
	Perú	Sí	Sí	Sí	Sí
Canadá		Sí	Sí	No	Sí
Chile		Sí	Sí	No	Sí
Corea		Sí	Sí	No	Sí
Costa Rica		Sí	Sí	No	Sí
Estados AELC		Sí	Sí	No	Sí
Estados Unidos		Sí	Sí	No	Sí
México		No	Sí	No	No
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	Sí	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	Sí	Sí
	Honduras	No	Sí	No	No
Unión Europea		Sí	Sí	Sí	Sí
Israel		No	Sí	Sí	Sí
Reino Unido e Irlanda del Norte		Sí	Sí	Sí	Sí
Comunidad Andina		Sí	Sí	No	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en los Acuerdos Comerciales

11. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo para la ejecución del contrato será de Dos (2) meses, sin superar el 31 de diciembre de 2026, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Ahora bien, el plazo anteriormente señalado se ejecutará de la siguiente manera:

- Para la entrega de la carta de activación del soporte de fábrica, el Contratista contará con un plazo de ejecución de hasta cinco (5) días calendario a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa expedición del Registro Presupuestal y aprobación de las garantías por parte de la Coordinadora del Grupo Interno de Contratación de la entidad.

  En todo caso, el plazo de actualización del licenciamiento, servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, será por un (1) año, contado desde la activación del soporte.

- El plazo para la ejecución de la bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM, será hasta de dos (2) meses sin superar el 31 de diciembre de 2026, o hasta el agotamiento de los recursos, lo que ocurra primero, contado a partir de la carta de autorización emitida por parte del fabricante Aranda a la Defensoría del Pueblo.

12. LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del contrato será Bogotá D.C.

13. SUPERVISIÓN:

La supervisión del presente Contrato, estará a cargo de la Coordinadora del Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos o quien haga sus veces. La Ordenadora del Gasto de la Defensoría del Pueblo podrá modificar unilateralmente la designación del supervisor para lo cual bastará con la comunicación escrita en tal sentido.

Obligaciones del Supervisor del Contrato

1. Velar por el cabal cumplimiento y desarrollo del objeto contratado.

2. Impartir al Contratista las instrucciones necesarias para el desarrollo del objeto Contractual.

3. Expedir las certificaciones de cumplimiento parcial y total de las obligaciones pactadas a cargo del Contratista.

4. Verificar las certificaciones del pago de los aportes realizados por el Contratista al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales de conformidad con la Ley.

5. Elaborar los informes periódicos de verificación de cumplimiento de las obligaciones contractuales, como requisito para la aprobación de los pagos pactados y, reflejar en dichos informes el estado financiero en función de los pagos autorizados, pagos realizados, porcentaje de ejecución del contrato y el avance de cumplimiento.

6. Elaborar el Informe Final de Supervisión, el cual deberá reflejar el estado de ejecución total del contrato y el cumplimiento a satisfacción de los servicios y bienes recibidos.

7. Elaborar el acta de liquidación del contrato dentro de los plazos establecidos, así como el acta de archivo del expediente una vez expire la vigencia de los riesgos amparados en la garantía única.

8. Informar a la secretaría general cualquier circunstancia que ponga en riesgo el cabal cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones del contrato.

9. Ejecutar las demás actividades establecidas en la normativa aplicable al respecto.

LUSA FERNANDA PARDO SÁNCHEZ
Coordinadora
Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos

ACTIVIDAD	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Jenny Adriana Sánchez Ochoa		Septiembre 2026
Revisó	Ángela Pilar Pareja Garzón		Septiembre 2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			