Presidencia

RESPUESTAS DEFINITIVAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA No. DAPRE-SASI09-2026

EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (DAPRE), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, por medio del estructurador técnico, da respuesta a las observaciones presentadas al proyecto de pliego de condiciones del proceso DAPRE-SASI09-2026 por CCD COMPAÑÍA DE CIBERSEGURIDAD Y DEFENSA S.A.S., RIT ENTERPRISE SOLUTIONS y GRUPO MICROSISTEMAS COLOMBIA S.A.S. (observación extemporánea), de la siguiente manera:

CCD COMPAÑÍA DE CIBERSEGURIDAD Y DEFENSA S.A.S.

OBSERVACIÓN 1:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1 – Ficha Técnica y Requisitos Técnicos Mínimos, numeral 2, pág. 2. NOTA: Si los dispositivos PA-3410 presentan obsolescencia, fin de venta anunciado o incompatibilidad con la última versión estable del fabricante, deben reemplazarse por equipos de mejores características de Firewall throughput y/o Threat Prevention throughput, sin costo adicional.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si la obligación de reemplazar los equipos PA-3410 por condiciones de obsolescencia, anuncio de fin de venta o incompatibilidad con nuevas versiones de software aplica únicamente cuando dicho reemplazo se encuentre expresamente contemplado dentro de las condiciones de garantía y soporte del fabricante. Lo anterior, considerando que el objeto contractual corresponde a la renovación de licenciamiento y soporte de infraestructura existente y no a la adquisición o actualización de hardware. Agradecemos considerar la eliminación de esta obligación o su aplicación exclusivamente conforme a las coberturas oficiales del fabricante.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad aclara que se mantiene la condición establecida en las especificaciones técnicas. El reemplazo de los equipos PA-3410 aplicará cuando, durante la ejecución contractual, se presente obsolescencia, fin de venta o incompatibilidad con la última versión estable liberada por el fabricante, conforme a lo previsto en el Anexo 1, con el propósito de garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de la plataforma de seguridad perimetral.

En consecuencia, el contratista deberá contemplar las condiciones necesarias para dar cumplimiento integral a las especificaciones técnicas requeridas, sin costo adicional para la Entidad, de conformidad con la identificación, asignación y tratamiento de este riesgo previstos en los documentos del proceso.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA / SE ACLARA

OBSERVACIÓN 2:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 2. PA 3410 HA: dos suscripciones de Threat Prevention, dos de Advanced URL Filtering, dos de WildFire, dos de DNS Security, dos renovaciones de Premium Support para PA-3410 y una de Premium Support para Panorama.*

OBSERVACIÓN: *Agradecemos precisar los números de serie, referencias comerciales (SKU), fechas de vencimiento y estado actual de soporte y licenciamiento de los dispositivos PA-3410 y de la plataforma Panorama. Esta información es necesaria para validar con el fabricante las referencias de renovación correspondientes, las condiciones de continuidad del servicio y los costos asociados, evitando inconsistencias en el dimensionamiento económico de la propuesta.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La información necesaria para estructurar la oferta corresponde a la plataforma PA-3410 en alta disponibilidad y a Panorama, junto con las cantidades, suscripciones y coberturas descritas en la ficha técnica. Los proponentes, en su calidad de canales autorizados, cuentan con los mecanismos de consulta y validación ante el fabricante para identificar las referencias de renovación aplicables. Los datos sensibles o individualizadores de la infraestructura no se publican de forma abierta por razones de seguridad de la información. La Entidad suministrará al adjudicatario la información estrictamente necesaria para la activación, sin que ello implique modificar los documentos del proceso.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA / SE ACLARA

OBSERVACIÓN 3:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 1. El licenciamiento y software asociado deberán entregarse en versión vigente y soportada por el fabricante durante toda la ejecución, garantizando actualizaciones, parches y mejoras funcionales.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si el requisito de mantener versiones vigentes de software podrá cumplirse mediante*

versiones oficialmente soportadas y recomendadas por Palo Alto Networks para los equipos existentes, sin que sea obligatorio implementar inmediatamente la última versión publicada. Lo anterior, considerando que las actualizaciones deben responder a criterios de estabilidad, compatibilidad, disponibilidad y buenas prácticas del fabricante para ambientes productivos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

El requisito no impone instalar de manera inmediata la última versión publicada. Exige que el licenciamiento y el software permanezcan en una versión vigente y soportada por el fabricante, con acceso a actualizaciones, parches y mejoras disponibles para la versión contratada. La aplicación de actualizaciones deberá observar compatibilidad, estabilidad, recomendaciones del fabricante y los procedimientos de control de cambios de la Entidad. En consecuencia, la solicitud ya se encuentra comprendida en el texto vigente y no requiere modificación.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 4:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 2. Capacitación certificada por el fabricante para mínimo dos funcionarios o contratistas, con intensidad mínima de 20 horas, dentro de los 30 días previstos para entrega.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si se aceptará que la capacitación requerida sea impartida mediante modalidades virtuales, remotas o presenciales, a través de centros de entrenamiento autorizados por Palo Alto Networks. Asimismo, agradecemos confirmar si la capacitación podrá programarse dentro de la vigencia contractual, en fechas acordadas con el supervisor, considerando la disponibilidad de los cursos oficiales y los cronogramas establecidos por el fabricante.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La capacitación hace parte del alcance integral y deberá garantizar el contenido, la intensidad y la acreditación exigidos dentro de las condiciones y oportunidad previstas en los documentos del proceso. La modalidad podrá ser presencial, virtual o remota, siempre que sea impartida o gestionada a través de los mecanismos autorizados por el fabricante y cumpla íntegramente los requisitos. No se acepta trasladar libremente su ejecución a cualquier momento de la vigencia contractual, pues ello afectaría la oportunidad definida por la Entidad, esto es, dentro del plazo para la entrega de la renovación, es decir, treinta (30) días, de conformidad con lo establecido en las especificaciones técnicas del proceso.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 5:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 2. El proveedor debe asegurar que el fabricante emita el certificado de capacitación con constancia de la intensidad horaria.*

OBSERVACIÓN: *Agradecemos precisar si se aceptarán certificados de participación, asistencia o finalización emitidos por centros de entrenamiento oficialmente autorizados por Palo Alto Networks, siempre que acrediten el contenido y la intensidad horaria solicitada. Lo anterior, considerando que los esquemas de certificación y constancias de formación pueden variar según la modalidad y el programa oficial contratado.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Se mantendrá la exigencia en los términos establecidos, esto es: "*El proveedor debe asegurar que el fabricante emita el respectivo certificado en el que conste la capacitación y la intensidad horaria".*

En consecuencia, no se establecerán esquemas de certificación, constancias de formación ni modalidades o programas alternativos para acreditar este requisito. El documento aportado deberá provenir del fabricante y permitir verificar de manera inequívoca la capacitación realizada, la persona capacitada y la intensidad horaria exigida.

Por lo anterior, esta aclaración corresponde exclusivamente a la forma de verificación del requisito y no implica modificación de su alcance ni del Anexo 1.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA / SE ACLARA

OBSERVACIÓN 6:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 2. El proponente debe acreditar mínimo dos especialistas con certificaciones técnicas vigentes del fabricante, relacionados con implementación, administración, operación o soporte.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar cuáles certificaciones técnicas oficiales de Palo Alto Networks serán aceptadas para acreditar los dos especialistas requeridos, considerando los diferentes esquemas de certificación del fabricante. Asimismo, agradecemos precisar si se admitirán certificaciones equivalentes o aquellas que hayan reemplazado credenciales anteriores dentro de los programas de formación vigentes.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Son admisibles las certificaciones técnicas vigentes emitidas por Palo Alto Networks que acrediten conocimientos relacionados con implementación, administración, operación o soporte de la plataforma objeto del proceso. También podrán considerarse las credenciales vigentes que, dentro del programa oficial del fabricante, sustituyan o actualicen denominaciones anteriores, siempre que acrediten capacidades equivalentes y puedan verificarse. El requisito fue redactado funcionalmente y no limita la acreditación a una única denominación, por lo cual no requiere ajuste.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 7:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 2, pág. 2. Especialistas vinculados al proponente o a integrante del proponente plural y disponibles durante todo el período de licenciamiento y soporte.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si la vinculación de los especialistas certificados podrá acreditarse mediante contratos laborales, contratos de prestación de servicios o compromisos contractuales de disponibilidad, sin exigir una modalidad específica de vinculación. Lo anterior, con el propósito de permitir diferentes esquemas de contratación de personal especializado, garantizando en todos los casos la capacidad técnica y la disponibilidad requerida durante la ejecución contractual.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Los documentos no establecen una modalidad laboral exclusiva. La vinculación podrá acreditarse mediante la relación contractual o jurídica idónea con el proponente o con un integrante del proponente plural, siempre que demuestre disponibilidad real durante el período requerido y permita exigir el cumplimiento de las obligaciones. Por tanto, la aclaración solicitada ya se desprende del requisito y no se modifican los documentos.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 8:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.2 – Certificado de Distribuidor Autorizado. Acreditación mínima ASC y CPSP emitida por Palo Alto Networks.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si será posible acreditar la condición de canal autorizado mediante certificación vigente*

expedida por Palo Alto Networks, acompañada de evidencia de capacidad técnica y experiencia en soporte de la plataforma, sin exigir de manera acumulativa las acreditaciones ASC y CSP. Lo anterior, considerando que estas acreditaciones corresponden a programas especializados del fabricante y pueden restringir la participación de canales autorizados con capacidad para suministrar las licencias y prestar los servicios requeridos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes, la Entidad ajustará el numeral 2.3.2, eliminando la exigencia acumulativa de ASC y CPSP.

En consecuencia, el requisito se ajustará para establecer como acreditación **APS (Authorized Professional Services)**, anteriormente denominada CPSP, o la denominación equivalente vigente que certifique Palo Alto Networks. El proponente deberá acreditar, mediante certificación vigente expedida por el fabricante, dicha condición y su calidad de partner autorizado, así como cumplir los demás requisitos técnicos establecidos en los documentos del proceso.

DECISIÓN: SE ACEPTA / SE AJUSTA

OBSERVACIÓN 9:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.2 – Certificado de Distribuidor Autorizado. Aval del fabricante en nivel Diamond o Platinum.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si se aceptará la participación de canales autorizados de Palo Alto Networks que cuenten con niveles de partnership diferentes a Diamond o Platinum, siempre que acrediten experiencia, personal certificado, capacidad de suministro y acceso a soporte oficial del fabricante. Agradecemos considerar que el nivel comercial del canal no constituye por sí mismo una medida exclusiva de su capacidad para ejecutar satisfactoriamente el objeto contractual.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Una vez analizada la observación, la Entidad considera procedente ampliar las categorías de partnership admisibles con el propósito de favorecer la pluralidad de oferentes, sin afectar las condiciones técnicas y de respaldo del fabricante requeridas para la ejecución contractual. En consecuencia, se aceptarán los niveles Diamond, Platinum o Innovator, o su equivalente dentro del programa vigente de partners de Palo Alto Networks, siempre que el proponente acredite mediante certificación vigente expedida por el fabricante su condición de partner autorizado y cumpla integralmente los demás requisitos técnicos, de experiencia, personal certificado, soporte y capacidad establecidos en el proceso.

DECISIÓN: SE ACEPTA

OBSERVACIÓN 10:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.2. Certificación del fabricante expedida con antelación no mayor a 30 días, referida al proceso y con vigencia mínima igual al licenciamiento.*

OBSERVACIÓN: *Agradecemos precisar si se aceptarán certificaciones vigentes de distribuidor autorizado emitidas mediante los procedimientos habituales de Palo Alto Networks, sin exigir que hagan referencia específica al proceso contractual, siempre que permitan verificar la condición y autorización del proponente. Asimismo, solicitamos confirmar si la vigencia exigida podrá acreditarse mediante una certificación actualizada y la permanencia del oferente dentro del programa de canales autorizados durante la ejecución del contrato.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La certificación reciente, específica para el proceso y con vigencia acorde con el licenciamiento permite verificar, al momento de presentar la oferta, que el fabricante conoce y respalda la participación del canal para este objeto concreto, así como la continuidad de la autorización durante la cobertura. Una certificación genérica no ofrece el mismo nivel de trazabilidad ni respaldo. Se mantiene la exigencia.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA

OBSERVACIÓN 11:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.4 – Certificación de Garantía. Certificación reciente (menos de 30 días), suscrita directamente por Palo Alto Networks, que garantice la solución durante un año desde la entrega.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si se aceptarán documentos oficiales de garantía y soporte emitidos por Palo Alto Networks, tales como certificados de cobertura, documentación contractual del fabricante o constancias oficiales de renovación, sin requerir necesariamente una carta individualizada para el proceso. Lo anterior, con el propósito de armonizar el requisito con los mecanismos documentales utilizados por el fabricante para acreditar la vigencia y cobertura de sus productos.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La carta individualizada del fabricante permite acreditar de forma directa que la solución ofertada contará con garantía y soporte durante el término exigido y

que el fabricante respalda las condiciones ofrecidas para este proceso. Documentos generales o de catálogo no necesariamente identifican al proponente, el proceso ni la cobertura concreta. En atención a la criticidad del servicio, se mantiene el requisito.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA

OBSERVACIÓN 12:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.1 – Experiencia General. Máximo tres contratos terminados o ejecutados con sumatoria mínima de 370,2 SMMLV y códigos UNSPSC exigidos.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si serán aceptados contratos cuyo objeto incluya suministro, renovación de licenciamiento, soporte técnico, mantenimiento o administración de soluciones de ciberseguridad y seguridad perimetral, siempre que estén registrados en los códigos UNSPSC exigidos y permitan acreditar experiencia relacionada con el objeto contractual. Asimismo, agradecemos precisar si los contratos con componentes tecnológicos adicionales podrán ser considerados cuando se identifique claramente la participación de los servicios requeridos.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad aclara que, para efectos de la acreditación de la experiencia, se tendrán en cuenta los contratos que cumplan las condiciones establecidas en el numeral 2.3.1 del pliego de condiciones.

Como resultado de la revisión de la observación, se identificó la necesidad de armonizar el requisito de experiencia específica con el objeto y las especificaciones técnicas del proceso. En consecuencia, se ajustarán los documentos para establecer que podrán acreditarse contratos cuyo objeto incluya *"el suministro, implementación, configuración, soporte o administración de plataformas de seguridad perimetral, firewalls o soluciones de seguridad de red, con capacidades de gestión centralizada".*

Cuando los contratos incluyan componentes tecnológicos adicionales, podrán ser considerados siempre que la documentación aportada permita identificar y verificar el componente relacionado con seguridad perimetral, firewalls o seguridad de red, y se acrediten las demás condiciones de experiencia, cuantía y clasificación UNSPSC establecidas en los documentos del proceso.

DECISIÓN: SE ACLARA / SE AJUSTA

OBSERVACIÓN 13:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 2.3.1 – Experiencia General, Nota 2. Contratos con cualquier tipo de multa o sanción no se tendrán en cuenta.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si la exclusión de contratos con multas o sanciones aplicará únicamente cuando estas se encuentren relacionadas directamente con incumplimientos graves o definitivos del objeto contractual, considerando que pueden existir contratos ejecutados y recibidos a satisfacción que hayan presentado sanciones parciales sin afectar su cumplimiento final. Agradecemos precisar los criterios objetivos que utilizará la entidad para evaluar estos antecedentes.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad aclara que la condición prevista en la Nota 2 se aplicará exclusivamente respecto de los contratos aportados por el proponente para acreditar la experiencia.

Para efectos de su verificación, la Entidad consultará la información registrada en el Registro Único de Proponentes (RUP). En consecuencia, no será tenido en cuenta para acreditar experiencia aquel contrato respecto del cual se evidencie en el RUP la imposición de una multa o sanción asociada a su ejecución.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 14:

DESCRIPCIÓN: *Estudios Previos, numeral 4.5, págs. 10–11: atención máximo 2 horas y visita máximo 4 horas. Anexo 1, numeral 4.5, pág. 4: atención máximo 4 horas y visita máximo 8 horas.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar cuáles serán los tiempos máximos de atención y desplazamiento presencial aplicables durante la ejecución contractual, considerando que los documentos establecen condiciones diferentes. Lo anterior, con el fin de dimensionar adecuadamente el personal especializado, la cobertura de soporte local y los recursos operativos necesarios para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Se aclara que la condición exigida es*: "Prestar el servicio de soporte técnico, local, en horario 7x24x365, con atención remota o en sitio, según sea el caso, para cumplimiento a lo requerido en incidentes o RMA. Para los Incidentes y/o fallas que impliquen la afectación total o parcial del servicio, la atención se*

deberá realizar en horario 24x7 con tiempo máximo de 2 horas. El tiempo de atención, es el tiempo corrido desde el momento que se registra la llamada y el instante en que inicie el proceso de diagnóstico del problema reportado. En caso de que el soporte telefónico o el acceso remoto no sean efectivos, un designado por parte del contratista deberá desplazarse en un tiempo máximo de 4 horas, a la sede que indique el supervisor del contrato para agilizar su diagnóstico." Se realizarán los ajustes correspondientes en el Anexo 1.

DECISIÓN: SE ACLARA / SE AJUSTA

OBSERVACIÓN 15:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 4.5, pág. 4. Soporte 24x7 en incidentes con afectación total o parcial y máximo 4 horas para iniciar diagnóstico.*

OBSERVACIÓN: *Agradecemos precisar si los tiempos establecidos corresponden exclusivamente al inicio de la atención y diagnóstico técnico del incidente, y no al tiempo máximo de solución definitiva o restablecimiento del servicio. Asimismo, solicitamos confirmar si los incidentes serán clasificados mediante niveles de severidad o criticidad y si los tiempos de atención podrán establecerse de acuerdo con el impacto operativo identificado, manteniendo mecanismos de escalamiento al fabricante cuando corresponda.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad aclara que, para el alcance de la presente observación, deberá atenderse lo establecido en la respuesta a la Observación 14 respecto de los tiempos de atención y desplazamiento definidos por la Entidad.

Los tiempos señalados corresponden al inicio de la atención y del diagnóstico del incidente, contados desde el registro del caso, y no constituyen un término máximo para la solución definitiva o el restablecimiento del servicio.

La gestión posterior dependerá de la naturaleza, impacto y nivel de severidad del incidente, de las actividades técnicas requeridas y, cuando corresponda, de su escalamiento al fabricante, conforme a las condiciones del servicio *Premium Support* de Palo Alto Networks, sin perjuicio del cumplimiento de los tiempos establecidos por la Entidad y aclarados en la respuesta a la Observación 14.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 16:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 4.5, pág. 4. Soporte técnico local 24x7, remoto o en sitio; desplazamiento cuando soporte telefónico o remoto no sea efectivo.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si el servicio de soporte presencial se requerirá exclusivamente para incidentes críticos que no puedan resolverse mediante herramientas de diagnóstico y soporte remoto. Agradecemos precisar si las actividades preventivas, consultas técnicas, actualizaciones y solicitudes de configuración podrán gestionarse de manera remota, con el propósito de optimizar los recursos y estructurar un servicio de soporte acorde con la criticidad de los eventos.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La atención remota constituye el mecanismo inicial cuando resulte técnicamente idóneo. El desplazamiento procede cuando el soporte telefónico o remoto no sea efectivo o cuando la naturaleza del caso requiera intervención presencial, de acuerdo con la evaluación técnica y la instrucción de la supervisión. Las actividades preventivas, consultas, actualizaciones y configuraciones podrán gestionarse remotamente cuando ello resulte seguro y eficaz.
DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 17:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 4.5, pág. 4. Cambio o reemplazo de equipos y partes por el fabricante cuando se produzca daño o falla de hardware.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si los procesos de reemplazo de hardware y RMA estarán sujetos a los términos, procedimientos, elegibilidad y tiempos de reposición establecidos por Palo Alto Networks para la modalidad Premium Support contratada. Asimismo, agradecemos confirmar si se exigirá mantener inventario local de equipos o repuestos, considerando que esta condición puede representar costos adicionales no contemplados expresamente dentro del alcance de renovación.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La gestión de cambio o reemplazo por falla de hardware deberá articularse con los procedimientos del fabricante y con la cobertura Premium Support contratada. Sin embargo, el contratista conserva frente a la Entidad la responsabilidad de gestionar oportunamente el caso, realizar el escalamiento y efectuar el seguimiento correspondiente.

Los documentos no exigen expresamente inventario local de repuestos; no obstante, el contratista deberá adoptar las medidas necesarias para minimizar la afectación del servicio y gestionar oportunamente la reposición, conforme a las condiciones, procedimientos y tiempos aplicables al Premium Support del fabricante.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 18:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 4.5, pág. 5. Informe o presentación mensual sobre funcionamiento, protección, eventos de seguridad y estado de salud general.*

OBSERVACIÓN: *Agradecemos precisar si la elaboración de informes mensuales corresponde exclusivamente a la recopilación y presentación de información disponible en las herramientas de administración y monitoreo existentes, o si se requiere un servicio adicional de administración, supervisión y análisis continuo de eventos de seguridad. Lo anterior, considerando que el objeto contractual se encuentra orientado a la renovación de licenciamiento y soporte y no establece expresamente la contratación de un servicio administrado de seguridad.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

El informe mensual no configura por sí mismo un servicio administrado de seguridad. Se trata de una obligación accesoria de seguimiento al licenciamiento y soporte, destinada a consolidar información disponible sobre funcionamiento, protección, eventos y estado general de la plataforma durante la cobertura. El contratista deberá obtener y presentar la información a partir de las herramientas y actividades comprendidas en el contrato, sin que ello implique asumir una operación SOC adicional no prevista. Se mantiene la obligación.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 19:

DESCRIPCIÓN: *Estudios Previos, numeral 4.5, pág. 11: informe detallado al finalizar incidente, requerimiento o RMA en máximo el siguiente día hábil. Anexo 1, numeral 4.5, pág. 5: informes mensuales.*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar si durante la ejecución contractual deberán entregarse informes por cada incidente, requerimiento o RMA, informes mensuales consolidados, o ambos tipos de entregables. Asimismo, agradecemos precisar el contenido mínimo, formato, periodicidad y responsables de suministrar la información requerida, con el propósito de evitar*

duplicidad de actividades y establecer un alcance documental claramente definido.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Los entregables cumplen finalidades distintas y no son excluyentes. El informe de cierre de cada incidente, requerimiento o RMA documenta la gestión particular realizada; el informe mensual consolida el comportamiento y estado general de la plataforma. Cada documento deberá elaborarse con la información disponible y con el nivel de detalle propio de su finalidad. No existe duplicidad, sino trazabilidad operativa y seguimiento consolidado, por lo que se mantienen ambos entregables.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 20:

DESCRIPCIÓN: *Anexo 1, numeral 4.5, pág. 4. Al renovar licenciamiento, los equipos deben quedar completamente operativos, configurados y funcionando conforme a los requerimientos.*

OBSERVACIÓN: *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si esta obligación se limita a verificar la correcta activación y funcionamiento de las licencias y suscripciones renovadas, manteniendo las configuraciones existentes de la plataforma. Agradecemos precisar si se encuentran contempladas actividades adicionales de implementación, migración, rediseño de arquitectura, modificación de políticas de seguridad o reconfiguración de los equipos, considerando que estas actividades requieren un alcance y dimensionamiento técnico independiente.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La obligación comprende la activación correcta de las licencias y suscripciones, la validación del soporte, la conservación de la operatividad de los equipos y la ejecución de las configuraciones estrictamente necesarias para que la renovación funcione conforme a los requerimientos existentes. No comprende, salvo necesidad derivada directamente de la activación o instrucción técnica del fabricante, una migración integral, rediseño de arquitectura o transformación general de políticas. Esta precisión interpreta el alcance publicado y no exige modificarlo.

DECISIÓN: SE ACLARA

OBSERVACIÓN 21:

DESCRIPCIÓN: *Proyecto de Pliego, numeral 6.1 – Plazo del Contrato. Un año desde requisitos de ejecución; entrega de renovación dentro de 30 días; licencias vigentes por 12 meses desde entrega.*
OBSERVACIÓN: *Solicitamos a la entidad aclarar cómo se armonizará el plazo contractual de doce meses con el período de treinta días previsto para la entrega de las licencias, teniendo en cuenta que el soporte y las suscripciones deberán permanecer vigentes durante doce meses completos a partir de la entrega. Agradecemos precisar si la entidad contempla ajustar el plazo contractual para garantizar la totalidad del período de cobertura y permitir el cumplimiento de las obligaciones de soporte y seguimiento durante su vigencia.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad acoge la observación y ajustará los documentos del proceso, estableciendo un plazo de ejecución de hasta trece (13) meses, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.

Dentro de dicho plazo, el contratista contará con hasta treinta (30) días calendario para realizar la entrega, activación y puesta en funcionamiento de la renovación. A partir de la fecha efectiva de entrega y activación se contabilizarán los doce (12) meses de vigencia del licenciamiento, suscripciones, soporte y demás coberturas contratadas, garantizando que estas obligaciones se encuentren comprendidas dentro del plazo de ejecución contractual. En consecuencia, se realizarán los ajustes correspondientes en los Estudios Previos, el pliego de condiciones, el Anexo 1 y demás documentos en que aplique.

DECISIÓN: SE ACEPTA / SE AJUSTA.

OBSERVACIÓN 22:

DESCRIPCIÓN: *CERTIFICADO DE PARTNER*

OBSERVACIÓN: *En atención a los requisitos establecidos en los documentos del presente proceso de selección, específicamente el relacionado con la acreditación de una certificación de partner de Palo Alto Networks en las categorías Diamond y/o Platinum, solicitamos respetuosamente a la entidad permitir la presentación de certificaciones de partner de otras categorías reconocidas por el fabricante, como es el caso de Innovator.*

Esta solicitud se formula considerando que, de conformidad con el principio de selección objetiva y lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, los requisitos habilitantes deben ser adecuados y proporcionales a la naturaleza y al valor del contrato. En ese sentido, solicitamos a la entidad

eliminar la exigencia exclusiva de las categorías Diamond y/o Platinum ya que para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual, esta puede acreditarse mediante otros mecanismos que permitan verificar la idoneidad técnica del proponente, su relación con el fabricante y su capacidad para suministrar, implementar, soportar y garantizar las soluciones requeridas, según corresponda al alcance del contrato, como lo son la experiencia general y especifica que el oferente tenga y pueda acreditar en la ejecución de proyectos similares.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente: Aclarar la justificación técnica por la cual se exige exclusivamente la certificación de partner de Palo Alto Networks en las categorías Diamond y/o Platinum.

Evaluar la posibilidad de aceptar la certificación Innovator, siempre que se demuestre el cumplimiento de las capacidades técnics y comerciales requeridas para la ejecución del contrato.

La presente observación busca promover condiciones de participación acordes con los principios de selección objetiva, transparencia y pluralidad de oferentes, sin desconocer las necesidades técnicas de la entidad ni los niveles de idoneidad requeridos para la adecuada ejecución del contrato.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Una vez analizada la observación, la Entidad considera procedente ampliar las categorías de partnership admisibles con el propósito de favorecer la pluralidad de oferentes, sin afectar las condiciones técnicas y de respaldo del fabricante requeridas para la ejecución contractual. En consecuencia, se aceptarán los niveles Diamond, Platinum o Innovator, o su equivalente dentro del programa vigente de partners de Palo Alto Networks, siempre que el proponente acredite mediante certificación vigente expedida por el fabricante su condición de partner autorizado y cumpla integralmente los demás requisitos técnicos, de experiencia, personal certificado, soporte y capacidad establecidos en el proceso.

DECISIÓN: SE ACEPTA

RIT Enterprise Solutions

OBSERVACIÓN 1:

DESCRIPCIÓN: *Observación 1. Certificaciones de canal y experiencia*

OBSERVACIÓN: *Solicitamos considerar que el requisito de los dos (2) especialistas se ajuste a dos (2) profesionales que cuenten con certificaciones*

técnicas vigentes emitidas por el fabricante de la solución ofertada, relacionadas con la implementación, administración, operación o soporte de la plataforma, manteniendo las demás condiciones establecidas.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad aclara que la denominación "especialista" corresponde al profesional que cuente con certificación técnica vigente emitida por Palo Alto Networks, relacionada con la implementación, administración, operación o soporte de la plataforma, y no corresponde a la exigencia de un título académico de especialización.

En este sentido, se mantiene la exigencia de mínimo dos (2) especialistas, por considerarse necesaria y proporcional para garantizar la disponibilidad de personal técnicamente cualificado, la continuidad del soporte y la atención oportuna de incidentes durante la vigencia del licenciamiento, de conformidad con las condiciones técnicas y de soporte 7x24x365 previstas para la plataforma de seguridad perimetral.

DECISIÓN: NO SE ACEPTA / SE ACLARA

OBSERVACIÓN 2:

DESCRIPCIÓN: *Observación 2. Formatos y anexos*

OBSERVACIÓN: *Una vez revisados los anexos publicados en formato PDF para el proceso de la referencia, solicitamos respetuosamente a la Entidad poner a disposición de los interesados los formatos y anexos en versiones editables (Word y/o Excel, según corresponda).*

Esta solicitud busca garantizar la integridad de los formatos oficiales, la uniformidad en la presentación de las ofertas y el cumplimiento adecuado de los requisitos establecidos en el proceso.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La Entidad acepta la observación y dispondrá en formato editable los formatos y anexos que requieran diligenciamiento por parte de los oferentes, con el fin de facilitar su adecuada presentación, sin que ello implique modificación de las condiciones establecidas en los documentos del proceso.

DECISIÓN: SE ACEPTA

Grupo Microsistemas Colombia SAS - EXTEMPORÁNEA

OBSERVACIÓN 1:

OBSERVACIÓN: *De acuerdo con lo mencionado en la pagina 32 del proyecto de pliegos se solicita por favor eliminar el requerimiento de ASC (ASC - Authorized Support Center) de la pagina 32 , de forma que puedan participar varios oferentes en el proceso en mención.*

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

Es importante poner de presente que esta Observación fue presentada por fuera del plazo que establece el cronograma del proceso. Sin embargo, como buena práctica contractual y dando respuesta a la solicitud presentada dentro del término reglado en la Ley 1755 de 2015, la Entidad despachará la misma en el documento integral de respuesta a observaciones al Proyecto del Pliego, en el entendido que versa sobre aspectos similares a las que se presentaron en término.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta que esta observación fue presentada en similar sentido por el proveedor CCD, con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes, y previa validación de las acreditaciones del programa de partners de Palo Alto Networks, la Entidad ajustará el numeral 2.3.2 eliminando la exigencia acumulativa de ASC y CPSP.

En consecuencia, el requisito se ajustará para establecer como acreditación **APS (Authorized Professional Services)**, anteriormente denominada CPSP, o la denominación equivalente vigente que certifique Palo Alto Networks. El proponente deberá acreditar, mediante certificación vigente expedida por el fabricante, dicha condición y su calidad de partner autorizado, así como cumplir los demás requisitos técnicos establecidos en los documentos del proceso.

DECISIÓN: SE ACEPTA

Dado en Bogotá, D.C., a los 29 días del mes de octubre de 2026.

Atentamente,

VIRGUES MORENO YULL FREDY

Firmado digitalmente por VIRGUES MORENO YULL FREDY
Fecha: 2026.10.29 11:27:32 -05'00'

YULL FREDY VIRGÜES MORENO
Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información

Aprobó: Iván Darío Zuluaga Pimienta, Jefe Área de Contratos (E)
Revisó: Harrison Amézquita G. – Abogado Contratista, Área de Contratos
Proyectó: Jeisson Garzón Castiblanco - Contratista, Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información