Detalles de mensaje

Referencia interna: MAYOR CUANTIA N° 005 DE 2026

Descripción del proceso ADQUIRIR EQUIPOS DE CÓMPUTO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, SERVIDORES Y DEMÁS ELEMENTOS TECNOLÓGICOs REQUERIDOS PARA DOTAR

De: HARDWARE ASESORIAS SOFTWARE LTDA

Usuario: Carol Rincon

Fecha: 5 días de tiempo transcurrido *(5/11/2026 9:17:58 AM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Referencia del mensaje CO1.MSG.10175895

Tipo de mensaje: Observaciones

Asunto: Observaciones al proceso

	Documento	Nombre del documento	
Anexos	Obs centro de servicio autorizado en Ibagué.pdf	Obs centro de servicio autorizado en Ibagué.pdf	Detalle

Agregar documento a la oferta Exportar todos

Texto de mensaje

Cordial saludo.

De la manera más atenta, nos permitimos adjuntar las observaciones correspondientes al presente proceso para su revisión.

Agradecemos su atención y quedamos atentos.

Gracias.

HARDWARE ASESORIAS SOFTWARE LTDA

Bucaramanga, 05 de noviembre de 2026

Señores
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.

Referencia: Convocatoria Pública de Mayor Cuantía N.° 005 de 2026.

Asunto: Observación centro de servicio autorizado en Ibagué

RAMIRO HUMBERTO VERGARA RODRÍGUEZ, mayor de edad, identificado como consta al pie de mi firma, actuando como representante legal de **HARDWARE ASESORÍAS SOFTWARE LTDA. (HAS LTDA.)**, NIT 804.000.673-3, De manera atenta, y en ejercicio del derecho de participación dentro del proceso de la referencia, presentamos observación al índice de liquidez establecido en el Análisis del Sector, por considerar que, tal como está fijado, restringe injustificadamente la pluralidad de oferentes.

El numeral 16.5 exige que el proponente:

> **16.5 CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO EN IBAGUÉ**
>
> El proponente deberá acreditar que cuenta con un centro de servicio de atención de garantías ubicado en Ibagué, Tolima, avalado directamente por un fabricante o por el representante del mismo en Colombia, para los equipos de cómputo, las impresoras y los servidores.
>
> Lo anterior, con el fin de garantizar:
>
> - La atención de las garantías en un tiempo máximo de seis (6) horas, de respuesta y solución.
> - La atención on site de los equipos de cómputo, las impresoras y los servidores.
> - La continuidad de los servicios asistenciales y administrativos que dependen de los equipos.
>
> El aval del fabricante o de su representante en Colombia deberá constar en documento expreso, vigente a la fecha de cierre del proceso.
>
> Para acreditar este requisito, el proponente deberá presentar:
>
> 1. Certificación expedida por el fabricante o por su representante en Colombia en la que conste el aval del centro de servicio.
> 2. Documento que acredite la ubicación del centro de servicio en la ciudad de Ibagué (certificado de matrícula del establecimiento de comercio, contrato de arrendamiento o documento equivalente).
> 3. Certificado del centro de servicio con experiencia mínima de un (1) año.

1. Falta de proporcionalidad

La necesidad de la Entidad, según el propio numeral 16.5, es obtener atención de garantías en máximo seis (6) horas, atención *on site* y continuidad del servicio. Esa necesidad se satisface con la **capacidad de respuesta del contratista durante la ejecución**, no con la tenencia de un establecimiento físico y autorizado en Ibagué al momento de ofertar.

Exigir el establecimiento como requisito habilitante sustituye el resultado buscado por un medio específico y restrictivo, sin que se demuestre que sea el único idóneo. Además:

- El plazo de ejecución es de treinta (30) días calendario y la garantía se atiende durante su vigencia. La obligación N.° 9 del contratista ya impone atender las garantías con un tiempo máximo de seis (6) horas, y la matriz de riesgos prevé como control el seguimiento del supervisor. La Entidad cuenta, entonces, con mecanismos contractuales para exigir y verificar el cumplimiento.
- El numeral 16.10 ya exige un técnico certificado por el fabricante, con experiencia mínima de un (1) año y vinculado al proponente, para la atención de garantías *on site*. El centro de servicio físico duplica una garantía que ya está cubierta.
- El numeral 16.6 exige certificaciones del fabricante sobre línea corporativa, respaldo de repuestos por cinco (5) años y autorización directa para comercializar. La respuesta del fabricante frente a la garantía queda así acreditada.
- La garantía legal es responsabilidad del productor y del proveedor (artículo 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011), y no depende de que el proveedor tenga sede propia en la ciudad de entrega.
- El certificado de experiencia de un año del *centro de servicio* (numeral 3) no mide la idoneidad del proponente, sino la antigüedad de un establecimiento. Es un requisito sin relación directa con el objeto del contrato.

2. Limitación a la pluralidad de oferentes

Condicionar la habilitación a la existencia de un establecimiento físico avalado y localizado en una ciudad determinada favorece a quienes ya tienen presencia comercial en Ibagué. Excluye a oferentes con capacidad técnica, operativa y logística comprobada para atender el servicio, pero sin sede en esa ciudad. **ESTO RESTRINGE LA LIBRE CONCURRENCIA Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES** (artículos 13 y 333 C.P.) **Y REDUCE LA COMPETENCIA**, con efecto directo sobre el precio y la calidad de las ofertas. En un proceso de $1.160.000.000, esa restricción afecta el principio de economía y la eficiente administración de los recursos públicos.

La exigencia es todavía más gravosa porque pide un único centro avalado simultáneamente para computadores, impresoras y servidores, que pueden ser de marcas distintas. Con ello se traslada al proponente una carga que el mercado no necesariamente soporta a través de una sola sede.

3. Alternativas de cumplimiento

Sin afectar la oportunidad ni la calidad del servicio, la Entidad puede admitir que la capacidad de atención se acredite mediante uno o varios de los siguientes mecanismos:

a) Compromiso suscrito por el representante legal de garantizar la atención *on site* en Ibagué, con respuesta y solución en máximo seis (6) horas, con sanciones o multas por incumplimiento.
b) Certificación del fabricante, de su representante en Colombia o de su red de servicio autorizada que acredite cobertura de atención de garantías en Ibagué, sin exigir un establecimiento propio del proponente.

c) Disposición de personal técnico certificado (el ya exigido en el numeral 16.10), con desplazamiento a las sedes de la Entidad, para atención *on site* dentro de los tiempos requeridos.
d) Acreditación de la capacidad mediante un aliado o tercero autorizado, con documento que lo vincule al proponente, o mediante su implementación antes de la suscripción del acta de inicio.

4. Solicitud

Con fundamento en lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la Entidad:

PRIMERA: Eliminar del numeral 16.5 la obligación de contar con un centro de servicio físico y avalado en Ibagué como requisito habilitante, y, en consecuencia, los documentos 2 y 3 de dicho numeral.

SEGUNDA: Mantener la exigencia de garantizar el servicio en las condiciones de oportunidad y calidad requeridas (atención *on site* y respuesta y solución en máximo seis (6) horas), como obligación contractual verificable por el supervisor.

TERCERA: Subsidiariamente, permitir que la capacidad de atención se acredite mediante los mecanismos del numeral 5 de esta observación.

CUARTA: Ajustar en concordancia el numeral 16.5 y la obligación N.° 9 de los términos de condiciones.

Atentamente,

RAMIRO HUMBERTO VERGARA RODRÍGUEZ
Representante legal
HARDWARE ASESORÍAS SOFTWARE LTDA. – HAS LTDA.
NIT 804.000.673-3

Detalles de mensaje

Referencia interna: MAYOR CUANTIA N° 005 DE 2026

Descripción del proceso ADQUIRIR EQUIPOS DE CÓMPUTO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, SERVIDORES Y DEMÁS ELEMENTOS TECNOLÓGICOs REQUERIDOS PARA DOTAR

De: TECNOPHONE COLOMBIA SAS

Usuario: Leydy Rivera

Fecha: 6 días de tiempo transcurrido *(3/11/2026 6:05:40 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Referencia del mensaje CO1.MSG.10167054

Tipo de mensaje: Observaciones

Asunto: SOLICITUD DE ACLARACION

	Documento	Nombre del documento	
Anexos	Solicitud aclaraciones.pdf	Solicitud aclaraciones.pdf	Detalle

Agregar documento a la oferta Exportar todos

Texto de mensaje

Estimados señores;

Me permito remitir para su consideración la solicitud adjunta.

Atentamente;

TECNOPHONE COLOMBIA SAS

TecnoPhone

Chía, 03 de noviembre de 2026

Señores
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.

REFERENCIA: SOLICITUD OBSERVACIÓN- MAYOR CUANTÍA No. 00 -2026-
ADQUIRIR EQUIPOS DE CÓMPUTO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, SERVIDORES Y DEMÁS ELEMENTOS TECNOLÓGICOs REQUERIDOS PARA DOTAR Y FORTALECER EL PARQUE TECNOLÓGICO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI E.S.E., EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 2442 DEL 2026 - MAITE.

1. La exigencia de que el proponente cuente de forma previa con un centro de servicio propio ubicado físicamente en la ciudad de Ibagué, acreditando matrícula mercantil, contrato de arrendamiento y experiencia mínima de un (1) año en dicha sede, constituye una barrera artificial de acceso y un arraigo territorial que vulnera el principio constitucional de libertad de concurrencia (Art. 209 C.P. y Art. 5 de la Ley 1150 de 2007), postura proscrita de forma pacífica por Colombia Compra Eficiente y la jurisprudencia del Consejo de Estado.
   Asimismo, en el sector de tecnologías de la información, las garantías y mantenimientos de nivel corporativo son respaldados directamente por la red de Centros Autorizados de Servicio (CAS) estructurada por los fabricantes de las marcas, cuya infraestructura técnica y laboratorios especializados operan a escala nacional y no bajo titularidad directa de los comercializadores.
   La necesidad de la entidad de garantizar la continuidad técnica y la debida atención de los bienes se satisface plenamente cuando el proponente aporta el respaldo de la red de centros de servicio del fabricante a nivel nacional, complementado con la obligación clara a cargo del contratista de asumir la movilización, fletes, recolección y entrega de los equipos hacia y desde el centro de servicio, sin costo adicional para la Entidad.

   Con el fin de armonizar el pliego con los postulados de selección objetiva y pluralidad de oferentes, solicitamos modificar el numeral 2.B.III y el numeral 16.5 de los Términos de Condiciones, estableciendo que:

   - **a)** Se permita acreditar el centro de servicio mediante certificación de la red de centros autorizados o talleres directos del **fabricante** de la marca de los bienes ofertados (y no como establecimiento propio del oferente).
   - **b)** Dichos centros de servicio del fabricante puedan estar ubicados a **nivel nacional**

- **c)** Se suprima la exigencia de aportar con la propuesta matrícula mercantil, contratos de arrendamiento y certificados de experiencia local del centro de servicio.
- **d)** Se incorpore como obligación contractual a cargo del contratista presentar una carta de compromiso en la que manifieste que, en caso de resultar adjudicatario, **asumirá todos los costos operativos, de fletes, transporte y logística de movilización de los elementos que requieran atención en taller o centro de servicio del fabricante**, desde las sedes de la USI E.S.E. hasta el respectivo centro técnico y su posterior devolución a entera satisfacción, garantizando los tiempos de respuesta exigidos por la entidad.

2. El pliego exige que el técnico en sistemas cuente obligatoriamente con una certificación emitida directamente por el fabricante de equipos de cómputo o su representante en Colombia. Dicha exigencia vulnera los principios de selección objetiva, igualdad y libre concurrencia (Art. 209 C.P. y Art. 5 de la Ley 1150 de 2007), toda vez que hace depender la participación de los oferentes de documentos discrecionales emitidos por casas matrices privadas, desconociendo la idoneidad técnica adquirida mediante formación académica formal y experiencia en servicio técnico.

   En los contratos de suministro de tecnología, la responsabilidad legal por la garantía y el servicio posventa es asumida íntegramente por el contratista proponente. En consecuencia, la acreditación de la idoneidad del personal técnico para atender garantías on site se satisface plenamente mediante: *(i)* Título formal como técnico o tecnólogo en sistemas o afines; *(ii)* Certificación laboral o contractual que demuestre experiencia mínima de un (1) año en soporte técnico; y *(iii)* **Certificación suscrita por el Representante Legal del proponente**, donde declare bajo la gravedad de juramento que dicho personal cuenta con la capacitación, destreza y entrenamiento técnico necesario para la atención de garantías de los equipos ofertados.

   Adicionalmente, la exigencia de aportar la planilla de aportes que demuestre vinculación laboral previa del técnico con el oferente al momento de presentar la oferta contraría la Circular Externa No. 01 de Colombia Compra Eficiente y la jurisprudencia del Consejo de Estado, debiendo ser sustituida en esta etapa procesal por la correspondiente **carta de compromiso de disponibilidad** en caso de adjudicación.

   Con el propósito de salvaguardar la pluralidad de oferentes, solicitamos modificar el numeral 2.B.IV y el numeral 16.10 de los Términos de Condiciones en el siguiente sentido:

- **a)** Eliminar la exigencia de que el técnico deba estar certificado exclusivamente por el fabricante o su representante, y en su lugar, **permitir que la idoneidad técnica para la atención de garantías se acredite mediante certificación expedida por el Representante Legal del proponente**, en la que declare bajo la gravedad del juramento que el técnico designado se encuentra debidamente capacitado y calificado para la atención y resolución de garantías on site de los equipos suministrados.
- **b)** Aceptar como soporte habilitante de dicho personal: título técnico en sistemas, certificado de experiencia en servicio técnico mínimo de un (1) año y formato de carta de

compromiso de disponibilidad, eliminando como causal de inadmisión la entrega anticipada de planillas de seguridad social que acrediten vinculación previa a la adjudicación.

3. El pliego asigna dieciséis (16) puntos al proponente que ofrezca un profesional en ingeniería que cuente con: *«certificación vigente del fabricante de los servidores ofertados»*. Dicha redacción condiciona el puntaje a que el título privado de certificación corresponda de forma restrictiva a la marca exacta de los servidores incluidos en la propuesta económica.

   Esta condición vulnera los principios de selección objetiva, igualdad y libre competencia (Art. 209 C.P. y Art. 5 de la Ley 1150 de 2007), puesto que las certificaciones de fabricantes son acreditaciones comerciales privadas que favorecen exclusivamente a ciertos canales de distribución, limitando indebidamente la disputa del puntaje entre oferentes que disponen de ingenieros con amplia cualificación y experiencia en la instalación, configuración y virtualización de plataformas de servidores corporativos de múltiples arquitecturas.

   En el mercado de infraestructura de tecnologías de la información, las competencias para el montaje físico de servidores tipo rack, configuración de arreglos RAID, esquemas de respaldo (DRP) y virtualización (cluster y sistemas operativos) son de naturaleza estándar en la ingeniería. Por lo tanto, el valor agregado para la entidad se asegura mediante la formación académica, la experiencia técnica específica y la certificación en tecnologías de servidores expedida por cualquier fabricante o desarrollador tecnológico de reconocimiento internacional (p. ej. Dell Technologies, HPE, Lenovo, Cisco, IBM, Microsoft, VMware, Red Hat), o mediante la certificación de competencia técnica avalada bajo juramento por el Representante Legal del proponente.

2. Solicitud:

Con el propósito de asegurar la libre concurrencia y la objetividad en la asignación del factor de calidad, solicitamos respetuosamente modificar el cuadro del numeral 17.2 de los Términos de Condiciones en el sentido de:

a) Eliminar la exigencia restrictiva de que la certificación deba ser emitida necesariamente por el *«fabricante de los servidores ofertados»*.

b) Disponer en su lugar que el puntaje de dieciséis (16) puntos se otorgue al proponente que acredite el profesional con formación en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones y experiencia requerida, cumpliendo **cualquiera** de las siguientes alternativas equivalentes de acreditación:

Opción 1: Certificación técnica vigente expedida por cualquier fabricante de servidores, sistemas de almacenamiento o plataformas de virtualización / sistemas operativos de servidores con presencia global (tales como Dell Technologies, Hewlett Packard Enterprise - HPE, Lenovo, Cisco, IBM, Microsoft o VMware/Broadcom).

Opción 2: Certificación emitida bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal del proponente oferente, donde acredite y garantice que el profesional propuesto cuenta con la capacitación técnica, entrenamiento y competencias para la instalación, virtualización y configuración de los servidores ofertados en el proceso.

Opción 3: Título de posgrado (especialización o maestría) o diplomado universitario debidamente culminado en áreas de infraestructura de TI, redes corporativas, centros de datos o seguridad de la información.

Cordialmente,

DIANA CHRISTOFFEL RODRIGUEZ
C.C. 52.699.905 DE BOGOTA
REPRESENTACION LEGAL
TECNOPHONE COLOMBIA SAS