MEMORANDO

En atención a las respuestas dadas a las observaciones presentadas al pliego de condiciones definitivo, se ajustaron en control de cambios cinco (5) documentos del proceso. Los ajustes atienden las observaciones OBS 1, 11, 14, 16, 20, 21, 30, 52, 67, 69, 72, 74, 76, 86, 87 y 91, registradas con “Requiere ajuste: Sí” en la base de observaciones.

Documento	Observaciones atendidas	N.º de ajustes
7.1 Ficha Técnica No. 1. Mesa de Servicios	OBS 69, 86, 87	2
7.2 Ficha Técnica No. 2. Mantenimiento correctivo con Bolsa de Repuestos	OBS 14	1
7.3 Ficha Técnica No. 3. Herramienta de gestión ITSM	OBS 21, 67, 74, 91	7
Anexo No. 4. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	OBS 20, 72	9
Pliego de condiciones y documento complementario al contrato electrónico	OBS 1, 11, 30, 52, 20, 91	4

Criterios aplicados:

- Todos los cambios quedan registrados como revisiones de Word (inserciones y eliminaciones) a nombre de Eric Mauricio Vargas Forero, con fecha 11/11/2026.
- Los textos que ya se habían incorporado en color rojo en las Fichas Técnicas No. 1, 2 y 3 y en el Anexo No. 4 se convirtieron en inserciones controladas y se retiró el color rojo, para que al aceptar los cambios el documento quede en formato limpio.
- Cuando el texto anterior no estaba disponible en el documento recibido, el “antes” se toma de la cita textual del observante. En los casos de la Ficha No. 2 (“antes de IVA”) y de las tablas de descuento de los ANS No. 12 y 13, ese texto se restituyó como eliminación controlada.

2. Detalle de los ajustes

2.1 Ficha Técnica No. 1. Mesa de Servicios

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 69	Perfil Gerente de Proyecto – Certificaciones	"Certificación TOGAF 9 Foundation", sin posibilidad de homologación (texto citado por el observante).	"TOGAF Foundation en versión vigente o superior. Este requisito podrá homologarse mediante experiencia certificada en mínimo un (1) proyecto en el que se evidencie participación efectiva en actividades de arquitectura empresarial, arquitectura de soluciones, integración de sistemas o definición de arquitecturas de TI. La certificación de experiencia deberá indicar el proyecto, las fechas de ejecución, el rol desempeñado, las actividades desarrolladas y la entidad o empresa contratante."
OBS 86 y 87	Perfil Coordinador de Mesa de Servicios – Formación académica	Solo se admitía Administración con especialización en gestión de tecnologías de la información; no se relacionaban otras especializaciones.	Se agrega: "Adicionalmente, se aceptarán especializaciones relacionadas con Gerencia de Proyectos, Dirección de Proyectos, Alta Gerencia, Gestión de Tecnologías de la Información, Gerencia de Tecnología, Gerencia de Servicios Tecnológicos, Gestión de Sistemas de Información o áreas afines relacionadas con la gestión de servicios de TI."

2.2 Ficha Técnica No. 2. Mantenimiento correctivo con Bolsa de Repuestos

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 14	Generalidades – valor de la bolsa (pág. 3)	"…($120.000.000) mensuales antes de IVA, por veinticuatro (24) meses…"	"…($120.000.000) mensuales incluido IVA, por veinticuatro (24) meses…". No modifica el presupuesto oficial ni su distribución.
OBS 14	Justificación de la bolsa de repuestos	"…bolsa mensual de repuestos por valor de $120.000.000, con el fin…"	"…bolsa mensual de repuestos por valor de $120.000.000 IVA incluido, con el fin…"

2.3 Ficha Técnica No. 3. Herramienta de gestión ITSM

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 67	Calidad – certificación de la herramienta (párrafo 1)	"…reconocida en el mercado, como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed o PeopleCert; esta relación es enunciativa."	"…expedida única y exclusivamente por alguno de los siguientes organismos evaluadores: PinkVERIFY, PeopleCert, SERVIEW Certified Tool o GlenfisPassed. No se admitirá ningún otro organismo evaluador."
OBS 67	Calidad – certificación equivalente (párrafo 2)	"Se entiende por certificación equivalente la evaluación independiente, vigente y referida a ITIL 4, emitida por un tercero reconocido… verificable en el registro público del organismo."	"La certificación deberá: (i) estar vigente; (ii) estar expedida a nombre del fabricante de la herramienta, sin que se acepten certificaciones expedidas a nombre de distribuidores, integradores o canales; (iii) identificar expresamente el nombre y la versión de la herramienta ofertada; (iv) indicar la versión de ITIL frente a la cual fue evaluada, la cual deberá ser ITIL 4; y (v) ser verificable en el registro público del organismo evaluador. No se aceptarán certificaciones o evaluaciones equivalentes emitidas por organismos distintos a los señalados." Se mantiene la exigencia de cubrir las prácticas núcleo.
OBS 67	Calidad – párrafo nuevo	No existía.	"La herramienta ITSM ofertada deberá corresponder a una solución comercial, cuyo licenciamiento sea otorgado por el fabricante titular de los derechos de propiedad intelectual. No se aceptarán soluciones de software libre o de código abierto, por cuanto el ítem 2 incluye el licenciamiento de la herramienta como componente objeto de la puja."

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 91	Licenciamiento y soporte hasta el 31/07/2029	"…deberán estar garantizados hasta esa fecha y amparados por el amparo de calidad y correcto funcionamiento de la herramienta ITSM, equivalente al treinta por ciento (30 %) del valor del ítem 2, con vigencia hasta el 31 de enero de 2030."	"…deberán estar garantizados hasta esa fecha." Se suprime la referencia al amparo de la herramienta ITSM.
OBS 21	Cobertura de CI (pág. 13) – dos párrafos nuevos	No se precisaba si el crecimiento sobre 30.000 CI estaba incluido en el valor ofertado.	"El valor ofertado para la herramienta ITSM deberá incluir el licenciamiento de 30.000 elementos de configuración (CI), más un crecimiento de hasta el diez por ciento (10 %), equivalente a una capacidad máxima de 33.000 CI, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad." Las cantidades superiores a 33.000 CI serán evaluadas por la supervisión y se tramitarán mediante modificación contractual, sujetas a disponibilidad presupuestal.
OBS 21	Nota de la matriz base de licenciamiento	"No se establece un tope de crecimiento adicional; las licencias que solicite la Entidad por encima de dichas cantidades se tramitarán mediante los mecanismos contractuales aplicables."	"Para los elementos de configuración (CI), el valor ofertado incluye un crecimiento de hasta el diez por ciento (10 %), equivalente a una capacidad máxima de 33.000 CI, sin costo adicional para la Entidad; las cantidades que se requieran por encima de dicha capacidad se tramitarán conforme a lo establecido en la presente ficha técnica, mediante los mecanismos de modificación contractual aplicables." Armoniza la nota con el ajuste anterior.
OBS 74	Debajo de la matriz base de	No existía; la matriz (220 licencias) y la Tabla de perfiles de la Ficha No. 1	Se mantienen las 220 licencias y se agrega nota: la matriz es el dimensionamiento mínimo de la

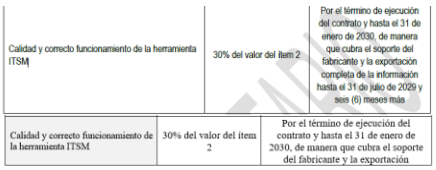
Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
	licenciamiento – nota nueva	(209 personas) parecían contradictorias.	herramienta, incluye usuarios del contratista y de la Entidad, y no equivale al personal mínimo; para personal prevalece la Ficha No. 1 y para licenciamiento la Ficha No. 3.
OBS 67	6.1.4 – numeral nuevo	No existía.	Exclusión de soluciones de software libre o de código abierto; la herramienta debe ser comercial y licenciada por el fabricante titular de los derechos.

2.4 Anexo No. 4. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 72	Requisitos generales – párrafo nuevo	No existía regla de concurrencia de descuentos.	“Concurrencia de descuentos: un mismo evento con causa raíz debidamente identificada se descontará únicamente en el indicador que mide directamente el componente afectado, sin aplicar descuentos simultáneos en otros ANS por el mismo hecho generador. No se establece un tope máximo mensual general para los descuentos…”
OBS 20	Requisitos generales – conciliación de ANS	Revisión en los “primeros cinco (5) días”, sin precisar si eran hábiles o calendario.	“…se realizará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período objeto de facturación.”
OBS 20	Requisitos generales – radicación de factura	Sin plazo unificado.	“El contratista deberá radicar la factura correspondiente a más tardar el décimo (10) día hábil del mes siguiente al período objeto de facturación, una vez surtido el proceso de revisión y conciliación de los ANS…”
OBS 72	ANS No. 2 – casos VIP	Sin exclusiones por causas no imputables al contratista.	Se agrega: “No se consideran incumplimiento los casos que requieran repuesto, garantía o la intervención de terceros, debidamente documentados, en

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
			los mismos términos de los ANS No. 9 y No. 10.”
OBS 72	ANS No. 3 – definición	Definía el porcentaje de llamadas finalizadas por los usuarios antes de ser atendidas (abandono), inconsistente con la fórmula PMLT.	“Mide el nivel de servicio del canal telefónico, esto es, el porcentaje de llamadas entrantes atendidas por un agente de la Mesa de Servicios antes de treinta (30) segundos frente al total de llamadas entrantes del periodo.”
OBS 72	ANS No. 11 – no se consideran incumplimiento	Sin tratamiento del agotamiento de la bolsa.	Se agrega: “Casos pendientes por agotamiento del saldo de la bolsa por consumos autorizados, mientras persista esa condición.”
OBS 72	ANS No. 12 – no se consideran incumplimiento	Sin tratamiento del agotamiento de la bolsa.	Se agrega: “Tampoco se consideran incumplimiento el tiempo de las autorizaciones de intervención a cargo de la Entidad ni los casos pendientes por agotamiento del saldo de la bolsa por consumos autorizados, mientras persista esa condición.”
OBS 72	ANS No. 12 – tabla de descuentos	“Mayor o igual 99 %” → 0 % (nivel requerido ≥ 98 %).	“Mayor o igual 98 %” → 0 %.
OBS 72	ANS No. 13 – tabla de descuentos	“Mayor o igual 98 %” → 0 % (nivel requerido ≥ 99 %).	“Mayor o igual 99 %” → 0 %.

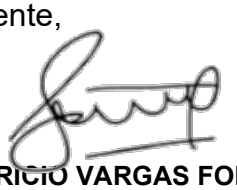
2.5 Pliego de condiciones

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
OBS 91	**Pliego de condiciones** Numeral 3.15. Garantías (Suficiencia y vigencia de los amparos de la garantía de cumplimiento)	 Calidad y correcto funcionamiento de la herramienta ITSM 30% del valor del ítem 2 Por el término de ejecución del contrato y hasta el 31 de enero de 2030, de manera que cubra el soporte del fabricante y la exportación	Eliminar

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
	Calidad y correcto funcionamiento de la herramienta ITSM **Documento complementario al contrato electrónico** - CLÁUSULA SÉPTIMA- GARANTÍA ÚNICA El CONTRATISTA		
OBS 20	**Documento complementario al contrato electrónico** (CLÁUSULA TERCERA- FORMA DE PAGO)	Con el fin de aprobar la factura, la revisión de los ANS entre el contratista y la supervisión del contrato o quienes estos deleguen, se realizará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes a facturar. De igual manera, el contratista radicará la factura hasta el décimo (10) día hábil del mes siguiente.	Con el fin de aprobar la factura, la revisión de los ANS entre el contratista y la supervisión del contrato o quienes estos deleguen, se realizará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período objeto de facturación. De igual manera, el contratista deberá radicar la factura a más tardar el décimo (10) día hábil del mes siguiente al período objeto de facturación, una vez surtido el proceso de revisión y conciliación de los ANS.
OBS 1, 11, 30, 52	**Pliego de condiciones** – **5.3.1. Experiencia - REGLAS APLICABLES**	Incluir nota 6 en la página 33	“Nota 6: Los contratos requeridos para acreditar la experiencia deberán estar relacionados con alguno de los objetos establecidos en el requisito. No obstante, las actividades exigidas… podrán acreditarse mediante el conjunto de contratos aportados dentro del límite previsto…”, más la precisión de cobertura nacional de los usuarios y “Solo se tendrán en

Obs.	Ubicación	Antes	Ahora
			cuenta contratos terminados y ejecutados.”
OBS 67	**Pliego de condiciones** - 5.3.2 REQUISITO TÉCNICO HABILITANTE ADICIONAL – Numeral 1	“…expedida por una entidad… reconocida en el mercado, 1. 1. 1.El oferente deberá acreditar que la herramienta ITSM propuesta cuenta con reconocimiento y respaldo del fabricante, para lo cual deberá aportar certificación vigente de la solución expedida por una entidad de evaluación de herramientas ITSM reconocida en el mercado, tales como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed, PeopleCert o equivalente, adjuntando el respectivo certificado oficial y evidencia de su vigencia. Se entiende por equivalente la evaluación independiente, vigente y referida a ITIL 4, emitida por un tercero reconocido, cuyo certificado identifique la solución, la versión, las prácticas certificadas y la fecha de vigencia, verificable en el registro público del organismo. La certificación deberá cubrir, como mínimo, las prácticas núcleo exigidas en la Ficha Técnica No. 3.	“…expedida única y exclusivamente por alguno de 1.El oferente deberá acreditar que la herramienta ITSM propuesta cuenta con reconocimiento y respaldo del fabricante, para lo cual deberá aportar certificación vigente de la solución expedida por una entidad de evaluación de herramientas ITSM reconocida en el mercado, tales como PinkVERIFY, SERVIEW Certified Tool, GlenfisPassed, PeopleCert no se aceptarán certificaciones o evaluaciones equivalentes equivalente, adjuntando el respectivo certificado oficial y evidencia de su vigencia. Se entiende por equivalente la evaluación independiente, vigente y referida a ITIL 4, emitida por un tercero reconocido, cuyo certificado identifique la solución, la versión, las prácticas certificadas y la fecha de vigencia, verificable en el registro público del organismo. La certificación deberá cubrir, como mínimo, las prácticas núcleo exigidas en la Ficha Técnica No. 3.

Cordialmente,



ERIC MAURICIO VARGAS FORERO
Jefe del Departamento de Infraestructura de TI
Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Fiscalía General de la Nación