

Respuesta a observaciones presentadas a la Invitación a Cotizar No. 010 de 2026 – Proceso de mesa de servicios.

Objeto: “Prestar el servicio de mesa de servicios para la operación de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito – BibloRed”.

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA SOCIEDAD GOVERNATIC S.A.S

20.1. CERTIFICACIONES ISO Y CMMI (500 PUNTOS)

Observación del interesado: El observante solicita modificar el criterio de asignación de puntaje ampliando el espectro de certificaciones aceptadas, permitiendo la acreditación mediante la norma ISO/IEC 25000 como alternativa a CMMI, e incluyendo la ISO/IEC 27035-3:2020 (Gestión de Incidentes de Seguridad TI) como alternativa a ISO 9001, otorgando a esta última una ponderación mayor por su pertinencia frente al objeto contractual (mesa de servicios).

Respuesta de la Entidad: NO se acepta la observación

Frente a ISO/IEC 25000: la solicitud no procede por falta de conexidad técnica con el objeto contractual. La familia de normas ISO/IEC 25000 está diseñada para establecer un marco de especificación, medición y evaluación de la calidad de productos de software y sistemas, mediante características como funcionalidad, usabilidad, eficiencia, seguridad y mantenibilidad del software.

Se trata, en esencia, de un estándar de calidad de *producto*: evalúa qué tan bien construido está un desarrollo de software, no cómo se gestiona la prestación de un servicio de soporte. Por esa razón, ISO/IEC 25000 no define procesos, procedimientos ni métricas para la gestión de incidentes, solicitudes de servicio, atención al usuario o soporte técnico — que es, precisamente, la actividad que constituye el objeto de este contrato y de la mesa de servicios que se busca contratar.

Esa disciplina de gestión de procesos de servicio es la que sí certifican CMMI-SVC e ISO/IEC 20000-1, motivo por el cual la UT los incluyó como criterios de calificación en el numeral 20.1: no por una elección arbitraria, sino porque son los estándares con relación de conexidad directa con la naturaleza del servicio contratado. Admitir ISO/IEC 25000 como alternativa o adición no ampliaría la pertinencia del criterio, sino que introduciría una certificación que acredita una capacidad distinta a la que efectivamente se busca evaluar, sin sustituir ni complementar lo que certifican CMMI-SVC o ISO/IEC 20000-1. No se acoge su inclusión como criterio alternativo o adicional en el numeral 20.1.

Frente a ISO/IEC 27035-3: la solicitud no procede, por razones tanto técnicas como de procedimiento. Desde el punto de vista técnico, el criterio ISO/IEC 27001 —ya incluido en el numeral 20.1 con 100 puntos— exige acreditar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que comprende, dentro de su Anexo A, el dominio de control de gestión de incidentes de seguridad de la información; en esa medida, un oferente certificado en ISO 27001 ya debe demostrar procesos de gestión de incidentes como parte de su sistema de gestión. Incorporar ISO/IEC 27035-3 como criterio autónomo no cubriría, entonces, un vacío del esquema de evaluación vigente, sino que en buena parte duplicaría una competencia que el criterio ya exigido contempla.

A ello se suma que la familia ISO/IEC 27035 corresponde a un estándar de lineamientos y buenas prácticas para la gestión de incidentes, no a una norma de sistema de gestión certificable bajo un esquema de acreditación equivalente al de ISO 9001, ISO/IEC 20000-1 o ISO/IEC 27001; su inclusión resultaría de difícil verificación bajo el mecanismo probatorio exigido por la Nota 3 del numeral 20.1 (certificado vigente expedido por organismo acreditado ONAC/IAF, con número, alcance y vigencia), diseñado para estándares certificables de sistema de gestión.

A lo anterior se suma que los cuatro criterios vigentes de calificación (CMMI-SVC, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 e ISO 9001) fueron definidos por la UT desde la estructuración del

proceso y ofrecidos en igualdad de condiciones a todos los interesados desde su publicación. Ampliar ahora el criterio a solicitud de un único proponente no resulta procedente, en la medida en que terminaría beneficiando puntualmente a quien lo formula, sin que los demás interesados hayan tenido la misma oportunidad de gestionar oportunamente una certificación bajo el mismo criterio.

Por lo anterior, se mantiene íntegramente la tabla del numeral 20.1, sin modificación ni adición de criterios.

20.2. HOJA DE VIDA DEL COORDINADOR

Observación del interesado: Se solicita robustecer el perfil del Coordinador de Servicios TI, exigiendo formación de maestría en alta gerencia o gerencia de proyectos informáticos, y ampliar el puntaje asignable a certificaciones técnicas (ITIL 4 Specialist, Scrum Master Professional – SMPC, COBIT) y experiencia adicional.

Respuesta de la Entidad: Se Acepta Parcialmente.

De manera preliminar, se advierte una inconsistencia en el planteamiento del propio observante: en el sustento de su solicitud sobre el numeral 20.1, GOVERNATIC invoca expresamente que "el principio de selección objetiva exige que los factores de evaluación guarden una relación directa con el objeto del contrato y promuevan la pluralidad de oferentes". Sin embargo, en esta observación solicita exactamente lo contrario respecto del perfil del Coordinador: *eleva el umbral académico habilitante a nivel de maestría y sustituir certificaciones de nivel básico/intermedio (ITIL 4 Foundation / ITIL v3 Intermediate) por certificaciones de especialización avanzada (ITIL 4 Specialist, Scrum Master, COBIT)*. Estas medidas no amplían sino que reducen el universo de profesionales y, por esa vía, de oferentes que pueden cumplir el requisito, en contravía del propio principio de pluralidad que el observante invoca como fundamento en la misma comunicación.

Sobre la formación académica y el nivel de certificación: el perfil vigente (profesional titulado en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o afines, con 5 años de experiencia en coordinación/dirección/gerencia de TI) no excluye en ningún caso a un candidato que además cuente con maestría; quien la tenga puede presentarla sin ninguna restricción, y su perfil seguirá cumpliendo sobradamente el requisito. Lo que se solicita no es la posibilidad de acreditar un grado mayor —que ya está disponible—, sino convertir ese nivel en el piso mínimo obligatorio para todos los oferentes, cerrando la vía hoy vigente y suficiente.

El perfil actualmente exigido corresponde, además, exactamente a las funciones descritas en el alcance del objeto contractual (numeral 2): recepción, registro, clasificación, priorización, escalamiento y cierre de tickets, generación de reportes de ANS y gestión de la base de conocimiento — competencias de coordinación operativa demostrables mediante experiencia certificada, sin que la formación de posgrado sea condición necesaria para ejercerlas idóneamente, por tanto no resulta procedente. **No se acepta la observación.**

Sobre las certificaciones: la misma lógica aplica. Nada le impide hoy a un oferente presentar un Coordinador que tenga, adicionalmente a ITIL 4 Foundation, la certificación ITIL 4 Specialist – Create, Deliver and Support —módulo que, conforme al propio esquema oficial de certificación ITIL 4, exige como prerrequisito haber aprobado previamente ITIL 4 Foundation—; en tal caso, ese Coordinador ya satisface el requisito vigente, pues necesariamente cuenta con la certificación Foundation exigida.

La observación, sin embargo, no solicita que se reconozca esa posibilidad —que ya está disponible sin necesidad de modificar el pliego—, sino que se exija Specialist como certificación obligatoria en reemplazo de Foundation/Intermediate, eliminando con ello la vía de entrada hoy vigente y suficiente para acreditar el requisito. La certificación ITIL admitida —Foundation o Intermediate en sus módulos OSA, SOA, RCV o PPO— certifica exactamente las prácticas pertinentes para este objeto: gestión de incidentes y solicitudes, acuerdos y catálogo de servicios, control de cambios y mejora continua del servicio, que es el marco estándar de la industria para la

operación de un service desk. ITIL 4 Specialist – Create, Deliver and Support, en cambio, está orientado a procesos de transformación o rediseño integral de la práctica ITSM al interior de una organización, escenario ajeno al alcance de este contrato, que consiste en operar una mesa de servicios ya definida, no en rediseñarla. Por tanto, exigirlo como reemplazo obligatorio del nivel Foundation/Intermediate no resulta procedente. **No se acepta la observación.**

Frente a la redistribución del criterio (reconocer 100 de los 200 puntos por el solo ofrecimiento sin costo adicional de un Coordinador con el perfil mínimo exigido, y distribuir los 100 puntos restantes en 70 por certificación ITIL y 30 por experiencia adicional), se acepta la observación. La propuesta armoniza el numeral 20.2 con la misma lógica que ya aplica el numeral 20.3 para el técnico adicional, donde el solo ofrecimiento del recurso adicional es objeto de puntaje, y no exige ni privilegia ninguna certificación, título o atributo específico que beneficie de forma diferenciada a un proponente en particular. Por el contrario, al reconocer puntaje por el solo hecho de asumir el costo de ofrecer un Coordinador adicional, con independencia de sus certificaciones o trayectoria particular, la propuesta amplía el número de oferentes que pueden acceder a al menos una parte del puntaje del criterio, garantizando la pluralidad de oferentes y evitando que la totalidad del puntaje dependa exclusivamente de atributos que no todos los proponentes están en capacidad de acreditar.

Se trata, en consecuencia, de un ajuste estructural que mejora la consistencia interna del esquema de calificación y favorece, en igualdad de condiciones para todos los interesados, la pluralidad de oferentes. La UT ajustará el numeral 20.2 conforme a esta nueva estructura mediante adenda, comunicada a todos los interesados antes del cierre del proceso, quedando de la siguiente manera:

Se otorgará un máximo de CIEN (100) PUNTOS al oferente que ofrezca sin costo adicional un Coordinador de servicios TI que cumpla con el siguiente perfil:

Formación académica: Profesional titulado en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, o carreras afines a la gestión de tecnologías de la información.

Experiencia mínima: Experiencia profesional general mínima de cinco (5) años en coordinación o dirección o gerencia o como líder en temas de tecnología, sistemas de información, tecnologías de la información.

Se otorgará un máximo de CIEN (100) PUNTOS al oferente que ofrezca la siguiente formación y experiencia adicional certificada, en el perfil del Coordinador de servicios TI ofrecido:

A. Certificación ITIL del Coordinador (máximo 70 puntos)

NIVEL ACREDITADO	PUNTAJE	OBSERVACION
ITIL 4 Foundation o ITIL v3 Intermediate (cualquier módulo: OSA, SOA, RCV, PPO)	70	Ambas vías se consideran equivalentes y alternativas entre sí; no acumulables.

B. Experiencia adicional del Coordinador (máximo 30 puntos)

EXPERIENCIA ADICIONAL A LA MÍNIMA HABILITANTE	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
1 año adicional en cargos de coordinación o gerencia o dirección de tecnologías de la información y/o sistemas de información.	15	
2 años adicionales en cargos de coordinación o gerencia o dirección de tecnologías de la información y/o sistemas de información.	30	

20.3. TÉCNICO ADICIONAL

Observación del interesado: Se solicita (i) permitir la inclusión de la certificación ITIL V4 Foundation para el técnico o tecnólogo adicional, y (ii) permitir la acreditación de los conocimientos sólidos en Microsoft, Linux, redes (CCNA o equivalentes) y plataformas ITSM (GLPI, ServiceNow, Freshservice, Zendesk u otras) mediante experiencia específica adicional de al menos un (1) año.

Respuesta de la Entidad: No se acepta la observación y se realiza aclaración.

Sobre la inclusión de ITIL V4 Foundation: el numeral 20.3 no exige, ni contempla como elemento puntuable, ninguna certificación para el perfil del técnico o tecnólogo adicional; su acreditación se estructura únicamente sobre formación técnica o tecnológica afín y experiencia mínima de un (1) año en soporte Nivel I y II. Nada le impide hoy a un oferente presentar un técnico que, además de cumplir el perfil exigido, cuente con certificación ITIL 4 Foundation — puede hacerlo libremente, sin que ello sea necesario para obtener los 100 puntos del criterio, que hoy se otorgan de manera íntegra por el solo ofrecimiento del recurso conforme al perfil descrito. Lo que en realidad solicita la observación no es reconocer esa posibilidad —ya disponible—, sino incorporar la certificación como un requisito adicional dentro de un criterio que hoy se satisface plenamente sin ella, lo que en la práctica endurecería el perfil hoy exigido y reduciría, en lugar de ampliar, el universo de técnicos y de oferentes que pueden cumplirlo, en sentido contrario al principio de pluralidad de oferentes. **No se acepta la observación.**

Aclaración de oficio sobre la forma de acreditación del ofrecimiento: se advierte que el numeral 20.3 de la Invitación, a diferencia del numeral 20.2 (que sí define expresamente la forma de acreditación del Coordinador mediante hoja de vida y soportes documentales), no establece el mecanismo mediante el cual el oferente debe manifestar el ofrecimiento del técnico o tecnólogo adicional. Se aclara que dicho ofrecimiento se acreditará mediante carta suscrita por el representante legal del oferente, en la que manifieste expresamente que pone a disposición del contrato, sin costo adicional, el técnico o tecnólogo con el perfil descrito en el numeral 20.3. Esta precisión se hace extensiva a todos los proponentes por igual y no modifica el puntaje del criterio.

Conforme con lo anterior, no se acepta la inclusión de ITIL V4 Foundation ni la experiencia específica adicional como requisitos del técnico adicional; sin perjuicio de la aclaración y flexibilización del perfil académico que se incorpora de manera general para todos los oferentes en la respuesta a la observación presentada por GIVING SAS.

SOLICITUD DE AJUSTE ENTRE INVITACIÓN Y ANEXO TÉCNICO

Observación del interesado: El interesado advierte una inconsistencia entre el numeral 15.1 (pág. 17) del documento de invitación y las páginas 13 y 14 del Anexo Técnico Outsourcing, en lo relativo a la experiencia exigida al proponente, solicitando dar primacía al contenido de la invitación por resultar más acorde con el objeto, alcance y actividades del contrato.

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA la observación y SE ACLARA la disposición.

Revisado el punto contra el documento rector del proceso, se confirma que el numeral 9 del Anexo Técnico de Outsourcing (págs. 13-14) contiene un error de transcripción: la experiencia habilitante del oferente para este proceso es exclusiva y únicamente la definida en el numeral 15.1 de la Invitación a Cotizar No. 010-2026 (mínimo uno (1) y máximo dos (2) contratos, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial, calculado en SMLMV). Los umbrales adicionales de "tiempo no inferior a tres (3) años" y "mínimo de cinco (5) servicios" que trae el Anexo Técnico no corresponden al criterio efectivamente adoptado por la UT para este proceso y no tienen respaldo en el cuerpo principal de la Invitación, documento que rige y prevalece sobre sus anexos técnicos en caso de discrepancia.

Por lo anterior, se confirma que el requisito habilitante de experiencia del oferente es únicamente el previsto en el numeral 15.1 de la Invitación (1 a 2 contratos, valor acumulado $\geq$ presupuesto oficial, con la información allí exigida). Los umbrales de "3 años" y "5 servicios simultáneos" del numeral 9 del Anexo Técnico obedecen a un error de transcripción y no serán exigidos ni aplicados en la verificación de requisitos habilitantes. La UT expedirá adenda para corregir la redacción del Anexo Técnico y armonizarla con el numeral 15.1 antes del cierre.

Se confirma igualmente que la certificación en "conocimiento y manejo de Call Center" incluida en el documento Anexo Técnico, se configura como un error de transcripción, pues no constituye requisito habilitante del presente proceso, por no encontrarse prevista en la Invitación a Cotizar

No. 010-2026, documento que rige y prevalece sobre el Anexo Técnico. La idoneidad del oferente continuará evaluándose únicamente con base en los requisitos de experiencia en Mesa de Ayuda / Soporte TIC efectivamente previstos en el numeral 15.1 y en la Invitación.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR GIVING SAS

OBSERVACION A. CERTIFICACION ITIL DEL COORDINADOR. NUMERAL 20.2, LITERAL A.

Síntesis de la observación

El interesado solicita suprimir la exigencia exclusiva de la certificación ITIL para la asignación de los 100 puntos, o en su defecto, permitir la homologación con certificaciones alternativas tales como PMP (Project Management Professional), Scrum Master / metodologías ágiles, COBIT, o títulos de posgrado (Especialización o Maestría) en áreas afines a la gestión de TI o gerencia de proyectos, por considerar que condicionar el puntaje a una única credencial restringe la libre concurrencia.

Respuesta de la Entidad: NO se Acepta la observación.

ITIL no constituye una certificación de marca comercial ni un producto de un fabricante específico a diferencia, por ejemplo, de una certificación de un proveedor de hardware o software puntual; es un marco de referencia internacional de gestión de servicios de TI, de naturaleza análoga a la de ISO/IEC 20000-1 (también exigida en este mismo proceso), orientado específicamente a la gestión de incidentes, solicitudes, catálogo de servicios, control de cambios y mejora continua del servicio. Calificarlo como restricción "a una única marca comercial" no corresponde a su naturaleza técnica.

Las certificaciones propuestas como alternativas certifican competencias de disciplinas distintas a la que aquí se busca acreditar: PMP certifica gestión de proyectos (inicio, planificación, ejecución y cierre de proyectos, no la operación continua de un servicio); Scrum Master certifica metodologías ágiles de desarrollo de software; COBIT certifica gobierno y control corporativo de TI, típicamente aplicado en auditoría y alta dirección; y un posgrado genérico en gestión de TI o gerencia de proyectos acredita formación académica, no necesariamente el dominio operativo del marco bajo el cual se ejecutará el servicio contratado.

Ninguna de estas certifica, como sí lo hace ITIL, la disciplina específica de gestión de servicios de TI (ITSM) que es el objeto central del contrato. Admitirlas como equivalentes no ampliaría la pertinencia del criterio, sino que evaluaría competencias distintas a la que se busca medir, restándole capacidad discriminante.

Se mantiene el numeral 20.2 en cuanto a la certificación exigida, sin perjuicio de la nueva estructura de puntaje ya adoptada para este criterio (100 puntos por el ofrecimiento del Coordinador con el perfil mínimo + 70 puntos por certificación ITIL + 30 puntos por experiencia adicional), que permite que un oferente acceda a una parte relevante del puntaje del criterio con independencia de si su Coordinador cuenta o no con dicha certificación.

OBSERVACION B. PERFIL DEL TÉCNICO O TECNÓLOGO ADICIONAL. NUMERAL 20.3

Síntesis de la observación

El interesado solicita: (i) flexibilizar el perfil académico permitiendo homologar el título formal de técnico o tecnólogo con certificaciones de la industria tecnológica; y (ii) aclarar que la referencia a "CCNA o equivalente" no debe interpretarse como una exigencia de la certificación oficial de Cisco, por resultar desproporcionada frente a un rol de soporte Nivel I y II.

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA PARCIALMENTE la observación.

Sobre "CCNA o equivalente": se aclara que el propio texto vigente del numeral 20.3 ya admite una certificación "equivalente" a CCNA, de manera que no se exige de forma exclusiva la certificación oficial de Cisco, sino cualquier certificación de administración de redes de reconocimiento general en el sector. Esta es una precisión interpretativa del texto ya vigente, no una modificación del perfil ni del puntaje.

Sobre la formación académica: se acepta parcialmente. Se flexibiliza el área de formación técnica o tecnológica exigida, de manera que no se limite exclusivamente a Sistemas, Informática o afines, sino que se admita título de formación técnica o tecnológica en cualquier área, siempre que el candidato acredite, adicionalmente, una certificación de industria vigente (a título enunciativo, CompTIA A+, Microsoft Certified Fundamentals, LPIC, CCNA o equivalente, u otras de reconocimiento general en el sector) que avale el conocimiento técnico específico exigido en tecnologías Microsoft, Linux, administración de redes y plataformas ITSM. No se acepta, en cambio, prescindir por completo del requisito de formación técnica o tecnológica formal y sustituirlo únicamente por la certificación de industria, en la medida en que dicha formación continúa siendo el estándar mínimo razonable de base para el perfil, y la certificación de industria complementa —no reemplaza— dicha base. Esta precisión no modifica el puntaje del criterio (100 puntos) ni la exigencia de experiencia mínima de un (1) año en soporte técnico Nivel I y II del numeral 2, que se mantiene sin variación.

Forma de acreditación: se advierte que el numeral 20.3 de la Invitación no establece expresamente el mecanismo mediante el cual el oferente debe acreditar el ofrecimiento del técnico o tecnólogo adicional. Se aclara que dicho ofrecimiento se acreditará mediante carta suscrita por el representante legal del oferente, en la que manifieste expresamente que pone a disposición del contrato, sin costo adicional, el técnico o tecnólogo con el perfil descrito en el numeral 20.3. Esta precisión se hace extensiva a todos los proponentes por igual y no modifica el puntaje del criterio.

OBSERVACION C. NÚMERO MÁXIMO DE CONTRATOS PARA ACREDITAR EXPERIENCIA. NUMERAL 15.1.

Síntesis de la observación

El interesado solicita ampliar el número máximo de contratos con los cuales el oferente puede acreditar la experiencia mínima, pasando de dos (2) a cinco (5) contratos.

Respuesta de la Entidad: NO se acepta la observación.

El límite de dos (2) contratos busca acreditar capacidad operativa concentrada y comparable a la escala y complejidad del presente proceso, evitando la sumatoria de experiencias fragmentadas de bajo valor individual que no necesariamente reflejan capacidad real de ejecución simultánea.

Por lo anterior, no se accede a ampliar el número de contratos. Se mantiene el rango de mínimo uno (1) y máximo dos (2) contratos del numeral 15.1.

OBSERVACIÓN D. ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO. NUMERAL 14.1, LITERAL B.

Síntesis de la Observación.

El interesado solicita ajustar el límite máximo del Índice de Endeudamiento (Pasivo Total / Activo Total) de 0,5 (50%) a 0,6 (60%), argumentando que el umbral vigente resulta restrictivo para empresas del sector TI.

Respuesta de la Entidad: Se ACEPTA la observación.

Revisado el punto, la UT encuentra razonable acoger un ajuste moderado del indicador. Un índice de endeudamiento $\leq 0,6$ continúa siendo un umbral prudente para un contrato de cinco (5) meses por \$287.055.740, y sigue actuando en conjunto con los indicadores de liquidez ($\geq 1,5$) y capital de trabajo ($\geq 60\%$ del presupuesto oficial) del numeral 14.1, que en su totalidad conforman el análisis

integral de solvencia. El ajuste amplía la pluralidad de oferentes sin debilitar de forma material la garantía de solvencia financiera del futuro contratista, dado que los otros dos indicadores permanecen inalterados como contrapeso.

Se acepta la observación. El índice de endeudamiento (Pasivo Total sobre Activo Total) del numeral 14.1.B se ajusta a menor o igual a 0,6. Este ajuste se hará extensivo a todos los proponentes por igual mediante adenda antes del cierre, y no modifica los indicadores de liquidez ni de capital de trabajo, que se mantienen sin variación.

OBSERVACIÓN E. PUBLICACIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO Y APU.

Síntesis de la observación.

El interesado solicita se aclare la metodología con la cual se determinó el presupuesto oficial y se publique el estudio de mercado junto con sus soportes, cotizaciones de referencia y el análisis de precios unitarios (APU).

Respuesta de la Entidad: No se acepta la observación.

El presupuesto oficial del proceso ya es público y se encuentra expresamente señalado en el numeral 4 de la Invitación (\$287.055.740, incluido IVA, tasas, contribuciones distritales y demás tributos), que es la información relevante y suficiente para que cualquier interesado estructure su oferta económica dentro del techo definido por la UT.

Para ese efecto, se adjunta el Formato de Propuesta Económica, que detalla los ítems, cantidades y demás elementos sobre los cuales el oferente debe construir y discriminar su oferta, junto con el alcance del servicio (numeral 2) y los perfiles y cantidades de personal exigidos (Anexos Técnicos). Con esa información, cualquier oferente diligente puede estructurar su propia oferta y verificar la suficiencia del presupuesto frente a sus propias condiciones de mercado, sin que sea necesario conocer el estudio interno de la UT para ese propósito.

Se informa que el presupuesto oficial fue establecido con base en un estudio de mercado adelantado por la UT. La metodología de dicho estudio, las cotizaciones de referencia y el análisis de precios unitarios (APU) son de carácter interno y no serán publicados.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SIONTA

OBSERVACIÓN FINANCIERA N.º 1 — ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

Síntesis de la observación

Se solicita flexibilizar el límite máximo del Índice de Endeudamiento (Pasivo Total / Activo Total) fijándolo en un valor menor o igual al 60%, argumentando que el tope actual del 50% restringe la libre concurrencia en el sector TI, donde el apalancamiento financiero constituye una práctica común para sostener operaciones de gran escala.

Respuesta de la Entidad: Se ACEPTA la observación.

Revisado el punto, la UT encuentra razonable acoger un ajuste moderado del indicador. Un índice de endeudamiento $\leq 0,6$ continúa siendo un umbral prudente para un contrato de cinco (5) meses por \$287.055.740, y sigue actuando en conjunto con los indicadores de liquidez ($\geq 1,5$) y capital de trabajo ($\geq 60\%$ del presupuesto oficial) del numeral 14.1, que en su totalidad conforman el análisis integral de solvencia. El ajuste amplía la pluralidad de oferentes sin debilitar de forma material la garantía de solvencia financiera del futuro contratista, dado que los otros dos indicadores permanecen inalterados como contrapeso.

Se acepta la observación. El índice de endeudamiento (Pasivo Total sobre Activo Total) del numeral 14.1.B se ajusta a menor o igual a 0,6. Este ajuste se hará extensivo a todos los proponentes por igual mediante adenda antes del cierre, y no modifica los indicadores de liquidez ni de capital de trabajo, que se mantienen sin variación.

OBSERVACIÓN DE CRONOGRAMA N.º 2 — PLAZO DE EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SELECCIONADO

Síntesis de la observación

Se advierte que el cronograma otorga menos de 24 horas entre el cierre de propuestas (08 de julio, 17:00), la evaluación y la comunicación del seleccionado (09 de julio), lo cual atenta contra el principio de debida valoración de las ofertas y no permite márgenes reales para subsanar documentos habilitantes ni ejercer el derecho de contradicción. Se solicita ampliar el plazo en tres (3) días hábiles.

Respuesta de la Entidad: NO SE ACEPTA la observación.

El cronograma está calibrado para que el contrato inicie el 11 de julio de 2026 (numeral 1.2), fecha que a su vez responde a la necesidad de continuidad del servicio de soporte tecnológico de BiblioRed. Se mantiene el cronograma vigente sin modificación.

OBSERVACIÓN ECONÓMICA N.º 5 — REGLA DE REDONDEO A LA CENTENA

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar que la regla de redondeo a la centena más cercana (derivada del Decreto Distrital 470 de 2024 y contenida en la Nota 4) aplique exclusivamente sobre el valor total mensual facturado o el valor global de la oferta, y no sobre los precios unitarios de los insumos o sub-ítems del presupuesto, por cuanto un redondeo en cascada podría generar distorsiones en la fórmula del AIU o en el precio global.

Respuesta de la Entidad: Se realiza Aclaración.

El artículo 14 del Decreto Distrital 470 de 2024 exige que la cuantificación en términos monetarios se efectúe utilizando como unidad de medida el peso, y que las entidades y organismos distritales se abstengan de utilizar subdivisiones en centavos en la liquidación de operaciones. Es decir, la norma citada exige exclusivamente la ausencia de decimales o centavos en las cifras (valores expresados en números enteros de pesos); no exige, en ningún caso, el redondeo a la centena.

En consecuencia, no se accede a limitar la regla de redondeo únicamente al valor total mensual facturado o al valor global de la oferta, por la sencilla razón de que dicha regla, en los términos amplios en que la formula el observante (redondeo obligatorio a la centena), no está siendo exigida por la Nota 4 como requisito habilitante ni como causal de rechazo, sino planteada allí como una recomendación de presentación. Se aclara expresamente que los precios unitarios de los insumos o sub-ítems del presupuesto pueden presentarse en cifras enteras de pesos, sin necesidad de redondearse adicionalmente a la centena, evitando así cualquier distorsión en cascada sobre la fórmula del AIU o sobre el valor global de la oferta. El único requisito de obligatorio cumplimiento es la ausencia de decimales o centavos, tanto en los precios unitarios como en el valor total de la oferta.

Se ajustará la redacción de la Nota 4 del numeral 6 de la Invitación para precisar este alcance mediante la adenda correspondiente.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 6 — VIGENCIA DE LA PERSONA JURÍDICA

Síntesis de la observación

Se solicita modificar la causal de rechazo "t" reduciendo la exigencia de vigencia legal complementaria de la persona jurídica de un (1) año a seis (6) meses contados a partir de la fecha de liquidación del contrato, considerando que la duración del contrato es de aproximadamente cinco (5) meses (julio a diciembre de 2026), lo cual hace desproporcionado exigir un año adicional completo.

Respuesta de la Entidad: No se acepta la observación.

La exigencia de vigencia societaria complementaria (duración del contrato más un (1) año), prevista en la causal de rechazo "t" del numeral 11, busca garantizar que la persona jurídica contratista permanezca vigente durante la liquidación del contrato y dentro de un margen razonable posterior, de manera que la UT pueda ejercer acciones directas frente a ella para la resolución de asuntos pendientes derivados de la ejecución contractual (balance final de descuentos por incumplimiento de ANS, saldos, glosas o controversias contractuales). La duración de la ejecución del contrato (cinco meses) no es, por sí sola, el criterio determinante para fijar dicho margen de vigencia societaria adicional. Se mantiene la exigencia de vigencia de la persona jurídica por el término del contrato más un (1) año, prevista en la causal de rechazo "t" del numeral 11.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR TIFORMATICA

OBSERVACIÓN N.º 1 — REDISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES ENTRE FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICO

Síntesis de la observación

El interesado señala que el factor "Certificaciones ISO y CMMI" otorga un puntaje máximo de 500 puntos sobre 1.000 posibles (50% del total), mientras que el factor económico únicamente representa 200 puntos (20%). Considera que esta ponderación genera una ventaja significativa para un grupo reducido de empresas con capacidad de acreditar la certificación CMMI Nivel 4 o 5, y solicita: (i) disminuir el puntaje del criterio de certificaciones, (ii) incrementar el puntaje del factor económico, y (iii) evaluar una distribución más equilibrada entre los componentes técnico y económico.

Respuesta de la Entidad: NO se acepta la observación

Seleccionar objetivamente no equivale a seleccionar la oferta de menor precio. Este es un estándar de buena práctica ampliamente decantado en la estructuración de procesos de selección de contratistas —con independencia del régimen jurídico aplicable—, conforme al cual la oferta más favorable es aquella que, ponderando calidad, cumplimiento, experiencia, soporte técnico y precio, ofrece la mejor relación costo-beneficio, y no necesariamente la más económica.

La ponderación de un proceso debe ser proporcional a la complejidad, criticidad y riesgo del objeto a contratar, y en el presente caso ese objeto no es un bien estandarizado de fácil sustitución, sino la operación continua de la Mesa de Servicios que soporta los sistemas misionales y de apoyo de 145 espacios de lectura de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas (justificación, numeral 3 de la Invitación), incluyendo componentes sensibles como el soporte a equipos tiflotécnicos y el manejo de datos e incidentes de seguridad de la información.

Bajo ese criterio de proporcionalidad, un proveedor con menor madurez organizacional certificada representa un riesgo real y cuantificable de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, de interrupciones del soporte y de reprocesos, cuyo costo para la entidad —en continuidad del servicio, en tiempo de gestión de la supervisión y en eventuales reclamaciones— normalmente excede cualquier ahorro obtenido por un menor precio inicial.

La eficiencia en el uso de los recursos, incluidos los de origen público que financian este proceso a través del Contrato de Operación No. 567 de 2026, no se mide únicamente por el valor de adjudicación, sino por el costo total del servicio a lo largo de su ejecución, incluido el riesgo de falla. En ese sentido, ponderar con mayor peso la evidencia objetiva de procesos estandarizados,

auditados y sujetos a mejora continua (numeral 20.1) no constituye una barrera a la libre concurrencia, sino una medida razonable y proporcional de gestión del riesgo contractual, coherente con el deber de diligencia que corresponde a quien administra recursos de destinación pública.

Por lo anterior, se mantiene íntegramente la tabla de puntajes del numeral 17, sin modificación.

Respecto a la petición de extender la fecha de presentación de la oferta, para el día viernes 10 de Julio, NO SE ACEPTA la observación. El cronograma está elaborado para que el contrato inicie el 11 de julio de 2026 (numeral 1.2), fecha que a su vez responde a la necesidad de continuidad del servicio de soporte tecnológico de BibloRed. Se mantiene el cronograma vigente sin modificación.

Sobre la solicitud de reducir el índice de liquidez de 1,5 a 1,3:

No se accede a la solicitud. El índice de liquidez $\geq 1,5$ es un estándar prudencial razonable —no extremo— que opera junto con el índice de endeudamiento y el capital de trabajo para conformar una evaluación integral de solvencia. Reducirlo a 1,3 debilitaría el margen de cobertura de pasivo corriente exigido para garantizar el pago oportuno de nómina y obligaciones laborales del personal asignado (7 técnicos + ofrecimientos) durante la ejecución mensual del contrato, en un servicio esencial donde la iliquidez sobreviniente del contratista generaría un perjuicio directo a la operación de BibloRed. Se mantiene el índice de liquidez en 1,5, conforme al numeral 14.1.A.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR WIMBU

I. OBSERVACIONES JURÍDICAS

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 1 — ACREDITACIÓN DE EXCLUSIVIDAD

Síntesis de la observación

Se cuestiona la indeterminación de la expresión “documento idóneo” condicionada a “los casos que aplique”, por considerar que traslada al comité evaluador una facultad interpretativa que compromete la seguridad jurídica y el debido proceso.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

En atención a la observación, y con el fin de eliminar cualquier margen de interpretación, se precisa que para acreditar la situación de exclusividad comercial, técnica o científica el oferente deberá presentar, según corresponda al tipo de exclusividad invocada:

- (i) Certificación expedida directamente por el fabricante, casa matriz o titular de los derechos, en la cual conste de manera expresa la calidad de distribuidor, representante o canal autorizado del oferente sobre el bien, servicio o tecnología objeto de la exclusividad, con vigencia igual o superior a la duración del contrato.
- (ii) Registro de propiedad industrial o intelectual expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio o por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, según aplique, cuando la exclusividad derive de patente, marca, diseño industrial o derecho de autor.
- (iii) Certificación técnica o científica expedida por autoridad reconocida (organismo de certificación acreditado, entidad académica o de investigación de reconocido prestigio) que soporte la unicidad técnica o científica alegada.

La expresión “en los casos que aplique” se entenderá referida a que este requisito únicamente será exigible cuando el oferente invoque expresamente en su propuesta una situación de exclusividad como fundamento del cumplimiento de un requisito habilitante o de asignación de puntaje.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 2 — ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

Síntesis de la observación

Se solicita flexibilizar el índice de endeudamiento (Pasivo Total / Activo Total) del actual límite de 0,5 a un rango entre 0,55 y 0,60, argumentando prácticas de mercado y la naturaleza del sector TI.

Respuesta de la Entidad: Se ACEPTA la observación.

Revisado el punto, la UT encuentra razonable acoger un ajuste moderado del indicador. Un índice de endeudamiento $\leq 0,6$ continúa siendo un umbral prudente para un contrato de cinco (5) meses por \$287.055.740, y sigue actuando en conjunto con los indicadores de liquidez ($\geq 1,5$) y capital de trabajo ($\geq 60\%$ del presupuesto oficial) del numeral 14.1, que en su totalidad conforman el análisis integral de solvencia. El ajuste amplía la pluralidad de oferentes sin debilitar de forma material la garantía de solvencia financiera del futuro contratista, dado que los otros dos indicadores permanecen inalterados como contrapeso.

Se acepta la observación. El índice de endeudamiento (Pasivo Total sobre Activo Total) del numeral 14.1.B se ajusta a menor o igual a 0,6. Este ajuste se hará extensivo a todos los proponentes por igual mediante adenda antes del cierre, y no modifica los indicadores de liquidez ni de capital de trabajo, que se mantienen sin variación.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 3 — CÓMPUTO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DE INGENIEROS

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar bajo qué parámetro jurídico se computará la experiencia profesional de los perfiles de ingeniería, con referencia al artículo 229 del Decreto Ley 019 de 2012, la Ley 2043 de 2020 y la Ley 2113 de 2021.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

La experiencia profesional general de los perfiles de ingeniería requeridos en el proceso se computará conforme al artículo 229 del Decreto Ley 019 de 2012, esto es, a partir de la terminación y aprobación del pènsun académico de educación superior, debidamente certificada por la institución educativa correspondiente.

La Ley 2043 de 2020 no resulta aplicable para este efecto. Esta precisión no modifica el perfil mínimo ni el puntaje del numeral 20.2.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 4 — DOCUMENTOS PARA ACREDITAR EXPERIENCIA

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar si, para acreditar la experiencia, resulta suficiente la certificación de elementos esenciales expedida por el contratante, o si la misma debe acompañarse necesariamente de copia del contrato y acta de liquidación.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

El oferente podrá acreditar la experiencia mediante cualquiera de las dos opciones documentales, en régimen alternativo, siempre que la documentación aportada permita verificar de manera inequívoca los siguientes elementos esenciales: (i) partes del contrato, (ii) objeto contractual, (iii) actividades y obligaciones ejecutadas, (iv) fecha de inicio y fecha de terminación, (v) valor total del contrato incluidas adiciones.

En consecuencia, se precisa que:

(i) La certificación expedida por el contratante que contenga los elementos anteriores será suficiente por sí sola, sin necesidad de aportar copia del contrato ni acta de liquidación.

(ii) Si la certificación no contiene alguno de los elementos esenciales, deberá complementarse con copia del contrato y del acta de liquidación o del documento equivalente (recibo a satisfacción, acta de terminación, informe final aprobado).

Esta precisión se incorporará en la adenda modificatoria correspondiente.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 5 — DISTINTIVOS DEL PERSONAL

Síntesis de la observación

Se solicita precisar el alcance de la obligación de entregar “distintivos” al personal asignado, particularmente si se refiere a carnés de identificación o a vestimenta corporativa.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

Se precisa que los distintivos a los que hace referencia el numeral corresponden a los siguientes elementos, los cuales serán obligatorios para todo el personal asignado a las instalaciones de BiblioRed durante la vigencia del contrato:

- (i) Carné de identificación institucional con fotografía, nombre completo, número de documento, cargo y logotipo del contratista, portado en lugar visible.
- (ii) Camisa o chaleco con logotipo del contratista. No se exige uniforme institucional de BiblioRed.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 6 — CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Síntesis de la observación

Se solicita eliminar la restricción temporal de tres (3) años por contrato y la exigencia de cinco (5) servicios simultáneos por certificación, así como permitir la acreditación mediante un único contrato de cuantía igual o superior al 100% del presupuesto oficial.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

Revisado el punto contra el documento rector del proceso, se confirma que el numeral 9 del Anexo Técnico de Outsourcing (págs. 13-14) contiene un error de transcripción: la experiencia habilitante del oferente para este proceso es exclusiva y únicamente la definida en el numeral 15.1 de la Invitación a Cotizar No. 010-2026 (mínimo uno (1) y máximo dos (2) contratos, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial, calculado en SMLMV). Los umbrales adicionales de “tiempo no inferior a tres (3) años” y “mínimo de cinco (5) servicios” que trae el Anexo Técnico no corresponden al criterio efectivamente adoptado por la UT para este proceso y no tienen respaldo en el cuerpo principal de la Invitación, documento que rige y prevalece sobre sus anexos técnicos en caso de discrepancia.

Por lo anterior, se confirma que el requisito habilitante de experiencia del oferente es únicamente el previsto en el numeral 15.1 de la Invitación, esto es, mínimo uno (1) y máximo dos (2) contratos, cuyo valor acumulado sea igual o superior al presupuesto oficial y con la información allí exigida. En consecuencia, mediante el presente documento se aclara el contenido del Anexo Técnico de Outsourcing, precisando que los umbrales allí mencionados relativos a “tres (3) años” y “cinco (5) servicios simultáneos” obedecen a un error de transcripción y no serán exigidos ni aplicados en la verificación de requisitos habilitantes del presente proceso.

OBSERVACIÓN JURÍDICA N.º 7 — CERTIFICACIÓN EN CONOCIMIENTO Y MANEJO DE CALL CENTER

Síntesis de la observación

Se solicita eliminar la exigencia habilitante de certificación en manejo de Call Center, por considerar que la naturaleza del servicio de Mesa de Servicios (Help Desk / Service Desk) difiere técnica y operativamente de un Call Center.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

Revisado el punto, se confirma igualmente que se trata de un error de transcripción del Anexo Técnico: la certificación de “conocimiento y manejo de Call Center” no figura como requisito en el cuerpo principal de la Invitación a Cotizar No. 010-2026 (numerales 13 a 15), documento que define de manera taxativa los requisitos habilitantes jurídicos, financieros y técnicos del proceso y

que prevalece sobre los anexos técnicos en caso de discrepancia. Al no estar prevista en la Invitación, dicha exigencia carece de efecto vinculante para los oferentes, con independencia de que aparezca mencionada en el Anexo Técnico de Outsourcing.

Por lo anterior, se confirma que la certificación en "conocimiento y manejo de Call Center" no constituye requisito habilitante del presente proceso, por no encontrarse prevista en la Invitación a Cotizar No. 010-2026, documento que rige y prevalece sobre el Anexo Técnico. Su inclusión en dicho Anexo obedece a un error de transcripción, por lo cual, la idoneidad del oferente continuará evaluándose únicamente con base en los requisitos de experiencia en Mesa de Ayuda / Soporte TIC efectivamente previstos en el numeral 15.1 y demás disposiciones aplicables de la Invitación a Cotizar No. 010 de 2026.

II. OBSERVACIONES TÉCNICAS

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 1 — AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE CIERRE

Síntesis de la observación

Se solicita ampliar el plazo de cierre del proceso hasta el 10 de julio de 2026, considerando que el plazo actual de tres (3) días hábiles resulta insuficiente para la preparación adecuada de las propuestas.

Respuesta de la Entidad: NO SE ACEPTA la observación.

El cronograma está elaborado para que el contrato inicie el 11 de julio de 2026 (numeral 1.2), fecha que a su vez responde a la necesidad de continuidad del servicio de soporte tecnológico de BiblioRed. Se mantiene el cronograma vigente sin modificación.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 2 — SALARIO DEL PERSONAL TÉCNICO

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar si el valor de \$1.750.000 corresponde al salario básico mínimo o si el oferente puede incrementarlo dentro de su estructura de costos, considerando la integralidad de los conocimientos exigidos al técnico.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

El valor de \$1.750.000 corresponde al salario básico mínimo mensual exigido por BiblioRed para el rol de Soporte en Sitio, es decir, constituye un piso salarial de obligatorio cumplimiento que no podrá reducirse en la oferta.

El oferente podrá, dentro de su estructura de costos, ofrecer un valor superior al indicado con el fin de asegurar la idoneidad, retención y estabilidad del talento humano, siempre que la propuesta económica global respete el presupuesto oficial estimado del proceso.

Se aclara que sobre el salario básico se deberán calcular las cargas prestacionales, aportes a seguridad social y parafiscales conforme a la legislación laboral colombiana vigente, cuyo cumplimiento será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 3 — OBSOLESCENCIA DE EQUIPOS Y ANS

Síntesis de la observación

Se solicita confirmar que los incidentes derivados de fallas de hardware por obsolescencia (con imposibilidad técnica de reparación por falta de repuestos en el mercado) sean tratados como "justificados" para efectos del cálculo de los indicadores mensuales de descuento.

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA parcialmente la observación.

Sobre obsolescencia de equipos y tratamiento de ANS

Se acepta parcialmente la observación. Se reconoce que el alto grado de obsolescencia documentado en el parque tecnológico (44,93% en equipos de cómputo y 59% en impresoras, según el Anexo de Infraestructura Tecnológica), con más de cinco (5) años de servicio, constituye

un riesgo preexistente y conocido por la propia UT desde antes de la apertura del presente proceso, que no puede ser adecuadamente gestionado por el contratista únicamente mediante mantenimiento correctivo básico. En consecuencia, se acepta que los incidentes cuya causa raíz sea la obsolescencia del equipo puedan ser clasificados como "incidentes justificados" y excluidos del cálculo de los indicadores mensuales de descuento por incumplimiento de ANS, bajo las siguientes condiciones:

- (i) La causal solo procederá cuando exista imposibilidad técnica real de reparación, entendida como discontinuación del modelo por parte del fabricante o inexistencia comprobada de repuestos en el mercado local.
- (ii) El contratista deberá aportar, para cada caso, diagnóstico técnico documentado, evidencia de gestión de búsqueda de repuestos ante al menos tres (3) proveedores del mercado, y recomendación técnica de reemplazo o baja del equipo.
- (iii) La causal solo será aplicable una vez el contratista acredite haber agotado el mantenimiento preventivo mínimo exigido sobre el equipo objeto de la falla, conforme al cronograma de mantenimientos previsto en el Anexo Técnico.
- (iv) La supervisión del contrato validará individualmente cada caso y se reserva la facultad de excluir de esta causal a equipos que presenten fallas reincidentes o un patrón que sugiera un uso indebido o desproporcionado de la excepción.

Este esquema no constituye una exclusión general ni automática del riesgo de obsolescencia, sino un mecanismo de justificación excepcional, sujeto a verificación individual por parte de la supervisión, que evita trasladar íntegramente al contratista un riesgo tecnológico preexistente, sin comprometer la exigibilidad ni el propósito del esquema de ANS.

Este ajuste se incorporará al Anexo de Parametrización ANS mediante la adenda correspondiente.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 4 — MÁXIMO DE CONTRATOS PARA ACREDITAR EXPERIENCIA

Síntesis de la observación

Se solicita ampliar el número máximo de contratos para acreditar la experiencia mínima, pasando de dos (2) a cuatro (4) contratos.

Respuesta de la Entidad: NO se acepta la observación.

El límite de dos (2) contratos busca acreditar capacidad operativa concentrada y comparable a la escala y complejidad del presente proceso, evitando la sumatoria de experiencias fragmentadas de bajo valor individual que no necesariamente reflejan capacidad real de ejecución simultánea.

Por lo anterior, no se accede a ampliar el número de contratos. Se mantiene el rango de mínimo uno (1) y máximo dos (2) contratos del numeral 15.1.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 5 — SOPORTE A EQUIPOS TIFLOTÉCNICOS

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar si el contratista seleccionado recibirá una etapa de transferencia de conocimiento técnico para el soporte de equipos tiflotécnicos (AllReader, Braille, Víctor Reader, magnificadores) o si estos servicios deberán subcontratarse con especialistas externos.

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA la observación.

Considerando la especialidad de los equipos tiflotécnicos y su relevancia para la atención de usuarios en condición de discapacidad visual, BiblioRed garantizará al contratista seleccionado una etapa de transferencia de conocimiento previa al inicio de la operación, que incluirá la entrega de la documentación técnica disponible y la capacitación básica necesaria para el soporte de dichos equipos.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 6 — TÉCNICO ADICIONAL SIN COSTO

Síntesis de la observación

Se solicita aclarar si el técnico adicional ofertado con puntaje debe incluirse dentro del presupuesto oficial total o si constituye una mejora técnica adicional a los siete (7) técnicos mínimos requeridos.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

El técnico o tecnólogo adicional a que se refiere el numeral 20.3 es un ofrecimiento adicional y voluntario del oferente, distinto de los siete (7) técnicos mínimos requeridos para la ejecución del contrato. Su carácter de "sin costo adicional" significa que su ofrecimiento no genera ninguna erogación adicional para BiblioRed ni para la UT: es el propio oferente quien asume la totalidad de su costo (salario, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales) dentro del valor total de su propuesta económica, sin que ello incremente el presupuesto oficial del proceso. El oferente que decida ofrecerlo accede al puntaje correspondiente; quien no lo ofrezca simplemente no accede a ese puntaje, sin que esto afecte su habilitación en el proceso

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 7 — ANS EN SITIOS REMOTOS (BIBLOESTACIONES)

Síntesis de la observación

Se solicita que el tiempo de los ANS para soporte en sitio inicie su cómputo una vez el técnico arribe al lugar de la incidencia, o alternatively, se diferencien los tiempos de solución para zonas periféricas y rurales (Sumapaz, Pasquilla, Biblioestaciones en portales de TransMilenio).

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA PARCIALMENTE la observación.

El Anexo de Parametrización ANS ya reconoce, para determinadas categorías de servicio (por ejemplo, "HARDWARE > Instalación de Repuestos" y "REDES > Mantenimiento de Rack"), que el tiempo de solución no puede ser el mismo cuando se requiere desplazamiento físico del técnico, diferenciando entre Bibliotecas Mayores y Bibliotecas Locales y de Barrio. Sin embargo, esta diferenciación no se había extendido a las Biblioestaciones ubicadas en portales de TransMilenio ni a las sedes rurales de Sumapaz y Pasquilla.

En consecuencia, se incorpora una tercera categoría de sede —Biblioestaciones y sedes rurales de difícil acceso—, adicional a las ya existentes. Para las categorías de servicio que impliquen atención presencial del técnico en sitio, el tiempo máximo de solución aplicable a esta nueva categoría de sede corresponderá al nivel inmediatamente superior de la escala de Acuerdos de Nivel de Servicio (ROB/IOB) frente al que tendría la misma categoría de servicio en una Biblioteca Mayor. Esta diferenciación no aplica a las categorías de servicio que se resuelven de forma remota, para las cuales el tiempo de solución se mantiene igual con independencia del tipo de sede.

El cómputo del Acuerdo de Nivel de Servicio se mantiene, en todos los casos, desde el reporte del incidente o requerimiento en la herramienta GLPI, y no desde el arribo del técnico al lugar de la incidencia.

El detalle de esta diferenciación se incorporará al Anexo de Parametrización ANS mediante la adenda correspondiente.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 8 — SALARIO DEL COORDINADOR DE SERVICIOS TIC

Síntesis de la observación

Se solicita informar el salario de referencia para el Coordinador de Servicios TIC, con el fin de proyectar correctamente la carga prestacional en la oferta económica.

Respuesta de la Entidad: SE ACLARA la disposición.

El Coordinador de Servicios TIC, conforme al numeral 20.2, es un ofrecimiento adicional del oferente, sin costo alguno para BiblioRed ni para la UT. En consecuencia, el oferente tiene plena autonomía para definir la remuneración y forma de contratación de este perfil, siempre que garantice su idoneidad y permanencia durante toda la vigencia del contrato, pues es el propio

oferente quien asume la totalidad de su costo, sin que ello incremente el presupuesto oficial del proceso.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 9 — GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Síntesis de la observación

Se solicita reducir el valor asegurado de la garantía de seriedad de la oferta del 20% al 10% del presupuesto oficial, argumentando que el 20% resulta inusualmente alto frente al estándar del mercado.

Respuesta de la Entidad: SE ACEPTA PARCIALMENTE la observación.

Se reconoce que el estándar del mercado y de referentes de contratación estatal para procesos de prestación de servicios se ubica habitualmente en un rango entre 10% y 15% del presupuesto oficial.

En consecuencia, se ajusta el valor asegurado de la garantía de seriedad de la oferta al quince por ciento (15%) del presupuesto oficial estimado, con vigencia mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del proceso. Este valor equilibra la reducción del costo financiero para los oferentes con la necesidad de mantener una cobertura suficiente frente a los riesgos previstos en el Decreto 1082 de 2015 y la Ley 1150 de 2007.

El ajuste se incorporará en el numeral 13.1 mediante la adenda modificatoria.

OBSERVACIÓN TÉCNICA N.º 10 — DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA GLPI

Síntesis de la observación

Se solicita confirmar que la Unión Temporal otorgará acceso completo (Super-Admin) a la herramienta GLPI para que el Coordinador del contrato pueda ejecutar la gestión técnica autónoma y la generación de reportes de ANS.

Respuesta de la Entidad: No se acepta la observación.

No se otorgará acceso de Súper-Administrador sobre la herramienta GLPI, por los riesgos de seguridad e integridad de la información que dicho nivel de acceso implicaría sobre una herramienta de uso institucional. En su lugar, se otorgará al Coordinador del contrato un rol de acceso ampliado que le permita ejecutar la gestión técnica autónoma de la operación y la generación de los reportes de cumplimiento de ANS requeridos.

Se reservarán exclusivamente a la Gestión TIC de BiblioRed las siguientes funciones: administración de usuarios institucionales de planta, integración con sistemas externos, cambios estructurales de la instancia, y respaldos y restauraciones del sistema. Cualquier requerimiento del contratista relacionado con estas funciones reservadas deberá canalizarse mediante ticket, con un SLA de atención definido.

Respuesta a las observaciones Extemporáneas – Invitación a Cotizar No. 010 de 2026.

OBSERVACIÓN PRESENTADA POR GOVERNATIC

Síntesis de la observación

El observante solicita a la entidad modificar el criterio de calificación para que las certificaciones ISO exigidas puedan ser acreditadas mediante certificados expedidos por organismos certificadores acreditados como ONAC o IAF o su equivalente LLC, siempre que dichas certificaciones correspondan al esquema de certificación de sistemas de gestión y su alcance sea aplicable al objeto contractual.

Respuesta de la Entidad. NO se acepta la observación

El numeral 20.1, Nota 3, ya admite certificaciones expedidas por organismos de certificación acreditados ante ONAC o su equivalente internacional miembro del IAF (International

Accreditation Forum), lo cual constituye un criterio amplio que reconoce la validez de organismos acreditadores de cualquier país, siempre que formen parte del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (IAF MLA) — mecanismo mediante el cual los organismos nacionales de acreditación se reconocen recíprocamente. Este marco ya resuelve la preocupación de no limitar la acreditación exclusivamente a ONAC como entidad colombiana.

La referencia a organismos certificadores tipo "LLC o equivalente" no corresponde a un esquema de acreditación reconocido, sino a una forma de constitución societaria que, por sí sola, no acredita la competencia técnica de quien certifica ni su sujeción a un proceso de vigilancia y control externo. Admitir de forma genérica certificaciones de organismos no identificados y no acreditados bajo el marco IAF MLA eliminaría la garantía de fiabilidad que este requisito busca ofrecer, permitiendo la presentación de certificados sin verificación independiente de su validez técnica. En consecuencia, se mantiene la exigencia de acreditación ante ONAC o ante un organismo miembro del IAF, conforme a la Nota 3 del numeral 20.1, sin perjuicio de que el oferente identifique y sustente, de manera puntual y documentada, la equivalencia de un organismo específico dentro de dicho marco de reconocimiento internacional, si así lo considera pertinente.

RESUMEN CONSOLIDADO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS

Este resumen consolida, por tema, las observaciones recibidas de los seis (6) interesados que se pronunciaron durante la etapa de aclaraciones del proceso. Cuando un mismo tema fue planteado por más de un interesado, se presenta como una sola fila con la respuesta unificada.

No	Tema	Interesado(s)	Síntesis de la solicitud	Decisión final
1	Índice de endeudamiento (num. 14.1.B)	WIMBU SIONTA GIVING SAS	Flexibilizar el índice de endeudamiento de $\leq 0,5$ a $\leq 0,55/0,6$.	SE ACEPTA — se ajusta a $\leq 0,6$. No incide en puntaje; se comunica a todos los interesados por igual.
2	Índice de liquidez (num. 14.1.A)	TINFORMATICA	Reducir el índice de liquidez de $\geq 1,5$ a $\geq 1,3$.	NO SE ACEPTA — se mantiene en 1,5, como contrapeso a los demás indicadores financieros.
3	Cronograma — ampliar cierre al 10 de julio	WIMBU SIONTA TINFORMATICA	Ampliar el plazo de cierre y/o el margen entre cierre y evaluación.	NO SE ACEPTA — el cronograma está calibrado para el inicio del contrato el 11 de julio; se mantiene sin modificación.
4	Reponderación factor económico vs. ISO/CMMI (num. 17)	TINFORMATICA	Disminuir el puntaje de "Certificaciones ISO y CMMI" (500) e incrementar el del factor económico (200).	NO SE ACEPTA — la ponderación prioriza deliberadamente calidad y gestión de riesgo operativo sobre el solo precio; se mantiene la tabla del num. 17.
5	Certificaciones ISO y CMMI (num. 20.1) — admitir ISO 25000 / ISO 27035	GOVERNATIC S.A.S	Admitir ISO/IEC 25000 e ISO/IEC 27035-3 como alternativas o adiciones a CMMI e ISO 9001.	NO SE ACEPTA — ISO 25000 no tiene conexidad con el objeto (calidad de producto de software, no de servicio); ISO 27035, aunque con mérito técnico, no se incorpora por beneficiar puntualmente a un solo proponente.
6	Perfil del Coordinador — formación y certificaciones (num. 20.2)	GOVERNATIC S.A.S · GIVING SAS	Exigir maestría; sustituir ITIL Foundation/Intermediate por ITIL Specialist, Scrum Master, COBIT, PMP o posgrado.	NO SE ACEPTA — el perfil vigente ya admite a quien tenga más (maestría, certificaciones avanzadas); lo que se pide es reemplazar el piso mínimo hoy suficiente, reduciendo el universo de oferentes.
7	Perfil del Coordinador — redistribución del puntaje (num. 20.2)	GOVERNATIC S.A.S	Otorgar 100 de los 200 puntos por el solo ofrecimiento del Coordinador con perfil mínimo, y distribuir el resto en 70 (ITIL) + 30 (experiencia adicional).	SE ACEPTA — armoniza el num. 20.2 con la lógica ya usada en el num. 20.3 (técnico adicional); no privilegia ningún atributo particular y amplía la pluralidad de oferentes.
8	Cómputo de experiencia profesional de ingeniería (Coordinador)	WIMBU	Aclarar bajo qué norma se computa la experiencia (DL 019/2012, Ley 2043/2020, Ley 2113/2021).	SE ACLARA — se computa desde la terminación y aprobación del pénsum académico (Art. 229 DL 019/2012), certificada por la institución educativa. La Ley 2043 de 2020 no resulta aplicable.
9	Perfil del técnico adicional — certificación ITIL /	GOVERNATIC S.A.S	Exigir ITIL V4 Foundation y experiencia específica adicional (1 año) para Microsoft/Linux/CCNA/ITSM.	NO SE ACEPTA (ambos puntos) — endurecen un perfil hoy suficiente. Se aclara

No	Tema	Interesado(s)	Síntesis de la solicitud	Decisión final
	experiencia específica (num. 20.3)			la forma de acreditación del ofrecimiento (carta del representante legal).
10	Perfil del técnico adicional — formación y certificaciones de industria (num. 20.3)	GIVING SAS	Admitir certificaciones de industria en lugar del título técnico/tecnólogo; aclarar que "CCNA o equivalente" no exige la certificación oficial de Cisco.	SE ACEPTA PARCIALMENTE — se aclara CCNA (ya admite equivalentes). Se amplía el área de formación técnica/tecnológica a cualquier campo, complementada con certificación de industria vigente; no se acepta prescindir del título formal.
11	Experiencia mínima del oferente — límite de contratos (num. 15.1)	WIMBU (hasta 4) · GIVING SAS (hasta 5)	Ampliar el número máximo de contratos admitidos para acreditar experiencia (hoy máx. 2).	NO SE ACEPTA — el límite de 1 a 2 contratos garantiza capacidad operativa concentrada y comparable a la escala del proceso.
12	Experiencia del oferente — armonización Invitación vs. Anexo Técnico (num. 15.1 / Anexo num. 9)	GOVERNATIC S.A.S · WIMBU	Eliminar los umbrales de "3 años" y "5 servicios" del Anexo Técnico, dando prevalencia al num. 15.1 de la Invitación.	SE ACEPTA — confirmado como error de transcripción del Anexo Técnico; prevalece exclusivamente el num. 15.1. Se corrige mediante el presente documento.
13	Certificación en "Call Center"	WIMBU · GOVERNATIC S.A.S	Eliminar el requisito de certificación en manejo de Call Center por no corresponder a la naturaleza de una Mesa de Ayuda.	SE ACEPTA — confirmado como error de transcripción del Anexo Técnico (no está prevista en la Invitación); no es exigible.
14	Garantía de seriedad de la oferta (num. 13.1)	WIMBU	Reducir el valor asegurado del 20% al 10% del presupuesto oficial.	SE ACEPTA PARCIALMENTE — se ajusta al 15% del presupuesto oficial, manteniendo la vigencia ya prevista.
15	Documentación de experiencia — contrato/acta o certificación (num. 13.2.9 / 13.3.8)	WIMBU	Aclarar si basta la certificación de elementos esenciales sin copia de contrato ni acta de liquidación.	SE ACLARA — basta la certificación si acredita: partes, objeto, actividades, fechas de inicio/terminación y valor total; de faltar algún elemento, se complementa con copia del contrato o documento equivalente.
16	Exclusividad comercial, técnica o científica — "documento idóneo"	WIMBU	Precisar qué documento se considera idóneo para acreditar exclusividad.	SE ACLARA — certificación del fabricante/representante autorizado, registro de propiedad industrial/intelectual (SIC o DNDA) o certificación técnica/científica de organismo reconocido, según el tipo de exclusividad invocada; solo exigible si el proponente la invoca.
17	Distintivos del personal asignado a BiblioRed	WIMBU	Precisar el alcance de "distintivos" exigidos.	SE ACLARA — carné de identificación institucional visible y camisa o chaleco con logotipo del contratista; no se exige uniforme institucional de BiblioRed.
18	Salario de referencia del personal técnico (\$1.750.000)	WIMBU	Aclarar si es salario básico o puede incrementarse.	SE ACLARA — es un piso salarial mínimo de obligatorio cumplimiento (no reducible); el oferente puede incrementarlo dentro de su estructura de costos sin superar el presupuesto oficial.
19	Obsolescencia de equipos y tratamiento de ANS	WIMBU	Que las fallas por obsolescencia se traten como "justificadas" para el cálculo de descuentos por ANS.	SE ACEPTA PARCIALMENTE — se clasifican como incidentes justificados solo si: (i) hay imposibilidad técnica real de reparación, (ii) hay diagnóstico y gestión ante mínimo 3 proveedores, (iii) se agotó el mantenimiento preventivo mínimo, y (iv) la supervisión valida cada caso y puede excluir equipos reincidentes.
20	Acceso a GLPI (Súper-Administrador)	WIMBU	Otorgar acceso de Súper-Administrador al Coordinador del contratista.	NO SE ACEPTA el Súper-Admin — se otorga un rol de acceso ampliado para gestión técnica autónoma y reportes de ANS. Gestión TIC conserva usuarios institucionales, integraciones externas, cambios estructurales y respaldos, canalizables por ticket con SLA.
21	ANS en sitios remotos (Bibloestaciones)	WIMBU	Diferenciar tiempos de solución o iniciar el conteo desde la llegada del técnico.	SE ACEPTA PARCIALMENTE — se mantiene el conteo desde el reporte en GLPI. Se incorpora una tercera categoría de sede (Bibloestaciones y sedes rurales) con tiempo de solución en el nivel

No	Tema	Interesado(s)	Síntesis de la solicitud	Decisión final
				inmediatamente superior de la escala ROB/IOB, solo para atención presencial.
22	Redondeo de centavos (Nota 4, Decreto 470/2024)	SIONTA	Aclarar el alcance de la eliminación de centavos frente a precios unitarios y el AIU.	SE ACLARA — el Decreto exige cifras enteras en pesos; el redondeo a la centena es solo una recomendación, no una regla de rechazo. Los precios unitarios pueden presentarse en pesos enteros sin redondear a la centena.
23	Vigencia societaria (causal de rechazo "t")	SIONTA	Reducir de 1 año a 6 meses la vigencia societaria adicional exigida tras la terminación del contrato.	NO SE ACEPTA — la vigencia adicional garantiza que la UT pueda ejercer acciones directas contra el contratista durante la liquidación y un margen razonable posterior.
24	Soporte a equipos tiftotécnicos	WIMBU	Aclarar si habrá transferencia de conocimiento técnico para estos equipos.	SE ACEPTA — BibloRed garantizará una etapa de transferencia de conocimiento previa al inicio de la operación, con entrega de documentación técnica disponible y capacitación básica.
25	Salario de referencia del Coordinador TIC	WIMBU	Informar el salario de referencia para proyectar la carga prestacional.	SE ACLARA — el Coordinador es un ofrecimiento adicional sin costo para BibloRed; el oferente define libremente su remuneración y forma de contratación.
26	Técnico adicional "sin costo" — equilibrio económico (num. 20.3)	WIMBU	Aclarar si el técnico adicional puntuable rompe el equilibrio económico del contrato.	SE ACLARA — es un ofrecimiento adicional y voluntario, distinto de los 7 técnicos mínimos; su costo lo asume íntegramente el oferente dentro de su propuesta económica, sin incrementar el presupuesto oficial.
27	Estudio de mercado y análisis de precios unitarios (APU)	GIVING SAS	Aclarar la metodología del presupuesto oficial y publicar el estudio de mercado, cotizaciones de referencia y APU.	NO SE ACEPTA — el presupuesto oficial ya es público (num. 4) y se adjunta el Formato de Propuesta Económica. El presupuesto se estableció con base en un estudio de mercado adelantado por la UT; su metodología, cotizaciones y APU son de carácter interno y no se publican.

CONSIDERACIONES FINALES

Las modificaciones aceptadas mediante el presente documento se incorporarán al proceso a través de la correspondiente adenda modificatoria, la cual será publicada en el canal oficial de la Unión Temporal Red Cultural 2026, dentro de los términos previstos en el cronograma del proceso.

Se agradece a los interesados su participación activa en la etapa de observaciones, la cual contribuye al fortalecimiento del proceso de selección y a la garantía de los principios que rigen la contratación.