



NIT: 901.953.735-2

Bogotá D.C., 22 de julio de 2025

INVITACIÓN A COTIZAR No 2025-001

OBJETO: “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA OPERACIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL DISTRITO – BIBLORED”

REF. RESUESTA OBSERVACIÓN OFERENTES INV No. 2025-001

Por medio de la presente se les informa a los oferentes del Proceso de Invitación No. **2025-001** las respuestas a las observaciones de acuerdo al cronograma del proceso:

PRIMERA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

1. Horarios y cobertura: ¿Cuál será el horario de atención requerido por los técnicos lunes a viernes o deben tener disponibilidad fines de semana y fuera del horario estándar?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que dicha información se encuentra en el documento - ANEXO TECNICO OUTSOURCING BIBLORED del presente proceso de Invitación a Cotizar.

Horario de atención

Horario general de soporte: El horario de soporte en general corresponde a los horarios de atención en las bibliotecas:

Lunes 8:00 am a 5:00 pm

Martes a sábado: 8:00 am a 8:00 pm.

Domingos: 9:00 am a 5:30 pm

Presencial - Soporte en sitio: El soporte en sitio se brinda en el horario de lunes a sábado entre las 8:00 am y las 5:00 pm, y un día por semana en rotación se tiene el soporte en sitio por parte de un técnico, entre las 11:00 am y las 8:00 pm, a excepción de situaciones especiales que se presenten, tales como jornadas de mantenimientos preventivos, cierres extraordinarios de bibliotecas, y similares.

Remoto – dominical: Se realizará de manera remota, siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias, o en caso de que se requiera una actividad programada y/o extraordinaria que implique desplazamiento a sitio. Para el soporte dominical se debe seguir el Protocolo de verificación de servicios y llamadas establecido por el Área de Gestión TIC.

Situaciones especiales: El horario de prestación del servicio podrá variar de acuerdo con los planes de mantenimiento de los equipos de BiblioRed. En tal caso, el Área de Gestión TIC de BiblioRed informará oportunamente a la entidad, teniendo en cuenta la criticidad de los servicios y garantizando la disponibilidad de los mismos. El soporte se podrá cerrar cuando se demanden hacer procesos asociados a cierres o a decisiones de impacto. En tal caso, el

www.BiblioRed.gov.co



Red Distrital
de Bibliotecas
Públicas de
Bogotá



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



@BiblioRedBogota



NIT: 901.953.735-2

Administrador informará oportunamente al coordinador de área de Gestión TIC y este a la entidad de acuerdo con las condiciones establecidas para tal fin.

SEGUNDA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

2. 2. Ubicación y asignación

- a. *¿Los técnicos estarán asignados por zonas (bibliotecas, Biblioestaciones, etc.) o se moverán entre sedes según demanda?*
- b. *¿Dónde se ubicará físicamente cada técnico o tendrán puntos de base?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que: a) los técnicos tienen zonas asignadas, pero de igual forma deben desplazarse según demanda de la operación y b) Hay 5 técnicos con sedes asignadas como puntos base y cubren el sector o localidad de las mismas.

BP Virgilio Barco (2 técnicos) (Sede principal)
BP Gabriel García Márquez - El Tunal (1 técnico)
BP El Tintal Manuel Zapata Olivella (1 técnico)
BP Julio Mario Santo Domingo (1 técnico)

Y adicionalmente 2 técnicos asignados para atención a locales y barrios quienes cubren las visitas técnicas de bibliotecas, biblioestaciones y salas de lectura, estas visitas están programadas según cronograma mensual definido por BiblioRed.

TERCERA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

3. Mantenimientos preventivos:

- a) *¿Se requiere realizar mantenimientos preventivos periódicos?*

Si es así:

- b) *¿Cada cuánto tiempo deben hacerse?*
- c) *¿Existe un cronograma predefinido o debemos proponer uno?*
- d) *¿Qué tipo de actividades incluye el mantenimiento preventivo (limpieza física, revisión de software, parches, etc.)?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que: a) se realizan mantenimientos preventivos periódicos según programación del área de Gestión TIC de BiblioRed, b) se pactan 2 mantenimientos preventivos por año (1 para cada semestre), c) El cronograma de mantenimientos es definido por BiblioRed, y d) mantenimiento preventivo para los equipos (Desktop, portátiles, impresoras y escáner) a nivel de hardware tales como:

Limpieza interna: Eliminar el polvo y la suciedad acumulada en el interior del gabinete y en los componentes (ventiladores, disipadores, tarjetas de expansión, etc.) con los elementos adecuados para esta tarea.

Limpieza externa: Limpiar dispositivo y sus periféricos y/o componentes con productos adecuados para evitar la acumulación de suciedad y manchas.

Revisión de conexiones: Verificar que todos los cables y conexiones estén correctamente

www.BibloRed.gov.co



Red Distrital
de Bibliotecas
Públicas de
Bogotá



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



@BibloRedBogota



NIT: 901.953.735-2

conectados y asegurar que no haya cables sueltos o dañados.

Pruebas de diagnóstico: Realizar pruebas de diagnóstico en el disco duro, memoria RAM y otros componentes para detectar posibles errores o problemas de funcionamiento.

CUARTA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

4. Mantenimientos correctivos

En caso de fallas o daños de hardware:

¿Quién será responsable de adquirir los repuestos o partes defectuosas? ¿El contratista o BibloRed?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, en casos de fallas o daños de hardware ocasionados por obsolescencia o uso común de los equipos los componentes y/o repuesto serán adquiridos por parte de BibloRed.

QUINTA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

5. Inventario y control de equipos

- a) ¿Existe un sistema de gestión de inventario que se debe utilizar o debemos proponer uno?*
- b) ¿El contratista tendrá acceso a una base actualizada de los equipos y su ubicación?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, a) si existe un sistema de gestión de inventarios y corresponde a la Herramienta de Soporte GLPI: Aplicativo para gestión de solicitudes al área de Gestión TIC y de administración del inventario tecnológico, y b) los técnicos tendrán acceso a la base de datos de equipos y son los responsables de su actualización dentro de la herramienta GLPI.

SEXTA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

6. Herramienta de gestión de tickets

- a) ¿Cuál es la plataforma que se utilizará para registrar y dar seguimiento a los incidentes o el contratista la debe proponer?*
- b) ¿Quién se encargará de la administración y reportes de la herramienta?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, a) la plataforma que se utilizará para registrar y dar seguimiento a los incidentes corresponde a la herramienta de Soporte GLPI: Aplicativo para gestión de solicitudes al área de Gestión TIC, y de administración del inventario tecnológico y b) Uno de los técnicos debe ser designado como Call Dispatcher para realizar la distribución de los servicios.

SÉPTIMA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

7. Reportes e indicadores

- a) ¿Qué tipo de informes se deben entregar (diarios, semanales, mensuales)?*
- b) ¿Hay KPIs definidos (tiempo de respuesta, tiempo de solución, satisfacción del usuario)?*

www.BibloRed.gov.co



Red Distrital
de Bibliotecas
Públicas de
Bogotá



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



@BibloRedBogota



NIT: 901.953.735-2

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, a) esta información se encuentra en el documento (REQUERIMIENTOS TECNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED)

El oferente entregará a BibloRed reportes estadísticos mensuales, los cuales contendrán información relativa al servicio (Consultar en el anexo el numeral 5. FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS y en la tabla el ítem 16).

Y, b) esta información se encuentra detallada en el documento (PARAMETRIZACION ANS GESTION TIC BIBLORED) donde se puede consultar el tipo de solicitudes y el tiempo de atención/solución específica que se ha definido dentro de BibloRed para las mismas.

OCTAVA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

8. Escalamiento y soporte de segundo nivel

*¿Cómo será el flujo de escalamiento para incidentes que superen las capacidades del nivel 1?
¿El soporte de nivel 2 lo cubre BibloRed o es parte del alcance?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, tanto el nivel 1 (Call Dispatcher) y nivel 2 (Técnicos de soporte en sitio) deben ser suministrado por el oferente, el nivel 3 esta soportado por los profesionales de TI de Biblored, para información sobre la gestión y escalamiento de solicitudes consultar el numeral 4.2 Diagrama de flujo Gestión Incidencias y Requerimientos CST del documento PARAMETRIZACION ANS GESTION TIC BIBLORED, y b)

NOVENA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

9. Lineamientos y normativas internas

*a) ¿Existen manuales, políticas o protocolos internos que los técnicos deban seguir?
b) ¿Se requiere acreditación de los técnicos o algún tipo de inducción obligatoria?*

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, a) todos están definidos y documentados en la intranet de la entidad y serán de conocimiento una vez inicie la operación de mesa de ayuda, y b) esta información se encuentra en el documento (REQUERIMIENTOS TECNICOS OUTSOURCING GESTION TIC BIBLORED).

PERFIL SOPORTE TÉCNICO

- Técnico o Tecnólogo en sistemas, electrónica o afines, con experiencia mínima de 1 año.
- Capacitación certificada en mantenimiento de sistemas operativos Windows, Office, Outlook y herramientas ofimáticas y atención al cliente.
- Conocimientos básicos acerca de la metodología ITIL y su aplicación.
- Capacidad de brindar soporte a impresoras.
- Excelente disposición de servicio al cliente.
- Capacidad para aprender y desempeñar nuevos procedimientos.
- Mínimo un (1) año de experiencia certificada en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.
- Experiencia en manejo de inventarios.
- Facilidad para la organización de actividades, documentación y seguimiento de activos de

www.BibloRed.gov.co



Red Distrital
de Bibliotecas
Públicas de
Bogotá



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



@BibloRedBogota

- cómputo.
- Al menos (1) una de las personas que conformen el equipo de mesa de ayuda debe contar con experiencia en manejo correctivo y preventivo de impresoras, o en su defecto el Oferente debe garantizar el soporte especializado a estos dispositivos por medio de su personal sin que represente gastos adicionales.

DÉCIMO OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

10. Herramientas de trabajo

¿Los técnicos contarán equipos de trabajo como portátiles, celulares herramientas de mantenimiento preventivo o el contratista debe dotar al técnico de todo esto?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, los técnicos en sitio cuentan con equipos de cómputo de escritorio asignados por BiblioRed, los elementos adicionales mencionados como herramientas y demás deben ser suministradas por el oferente.

DÉCIMO PRIMERA OBSERVACIÓN – VERTICAL I.T.:

11. Es posible ampliar la entrega de la oferta técnica y económica para el viernes 25 de julio de 2025

RTA: En virtud de la observación, y luego del análisis técnico y jurídico correspondiente, el Operador ha decidido acoger parcialmente la observación lo cual se verá reflejado en la Adenda 1.

DÉCIMO SEGUNDA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

1. Alcance de Soporte Técnico Nivel 1 y Nivel 2

Consulta:

En el pliego se indica que el soporte a dispositivos como switches, firewalls, servidores y otros equipos de infraestructura crítica es realizado por el área de Gestión TIC. Sin embargo, se menciona que el oferente realiza únicamente diagnóstico básico o asistencia remota.

Solicitamos confirmar lo siguiente:

- ¿El alcance del contratista está limitado exclusivamente a soporte de Nivel 1, entendido como registro de incidentes, atención inicial y escalamiento?
- ¿El contratista debe realizar acciones de Nivel 2 en sitio para diagnóstico o verificación física de dispositivos, aunque la solución esté a cargo de Gestión TIC?
- ¿Existe un protocolo documentado de escalamiento hacia el área de Gestión TIC y, de ser así, será entregado al contratista?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que, el alcance del oferente y sus técnicos incluye el apoyo que requiera el profesional de nivel 3 en sitio para la revisión de los dispositivos. Es de aclarar que el técnico contará con asesoría telefónica, remota o demás brindada por parte del profesional de Gestión TIC que corresponda. Para información sobre la gestión y escalamiento de solicitudes consultar el numeral 4.2 Diagrama de flujo Gestión Incidencias y Requerimientos CST del documento PARAMETRIZACION ANS GESTION TIC BIBLORED.

DÉCIMO TERCERA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

2. Horario de Atención y Consideraciones Laborales

Consulta:

Se detalla un horario de atención al público amplio, incluyendo domingos y festivos, que supera las 44 horas laborales semanales establecidas por ley.

Solicitamos aclarar:

- ¿Cómo deben contemplarse en la propuesta las horas extraordinarias, recargos nocturnos, dominicales y festivos?
- ¿La Entidad cuenta con un presupuesto específico que contemple dichos recargos, o deben ser asumidos dentro del valor global ofertado?
- ¿Existen turnos rotativos establecidos o debe el oferente proponer un modelo de turnos que garantice la cobertura completa del horario de atención?

RTA: En virtud de su observación se permite realizar las siguientes precisiones:

1. Sobre los recargos laborales (horas extras, dominicales, festivos y nocturnos):

El proponente deberá tener en cuenta, al momento de estructurar su oferta económica, las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo en relación con los recargos por trabajo en horarios especiales (nocturnos, dominicales y festivos) y eventuales horas extras, en caso de ser requeridas. Todos estos valores deberán ser asumidos dentro del valor global ofertado por el contratista, sin que ello implique reconocimiento adicional por parte de la Entidad.

2. Sobre el presupuesto disponible:

La Entidad no cuenta con un rubro independiente para el pago de recargos laborales, por lo tanto, corresponde al proponente contemplar en su análisis de costos todos los factores que impacten la remuneración del personal, de acuerdo con la normatividad laboral vigente y el alcance del servicio requerido.

3. Sobre la organización de turnos:

No se establecen turnos rotativos de manera predeterminada. Será responsabilidad del oferente proponer, dentro de su oferta técnica, un modelo de turnos que garantice de forma continua y eficiente la cobertura del horario de atención exigido en los pliegos. La propuesta deberá asegurar el cumplimiento de la legislación laboral y la calidad en la prestación del servicio, sin generar sobrecostos para el Operador.

DÉCIMO CUARTA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

3. Tiempo de Respuesta en Sitio – Domingos

Consulta:

- ¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta permitido o esperado para la atención en sitio de incidentes reportados en días domingo?
- ¿Existe un protocolo de criticidad que determine el nivel de urgencia y el tiempo de atención requerido para diferentes tipos de fallas?

RTA: R/ Esta información se encuentra en el documento (ANEXO TECNICO OUTSOURCING

BIBLORED)

Remoto – dominical: Se realizará de manera remota, siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias, o en caso de que se requiera una actividad programada y/o extraordinaria que implique desplazamiento a sitio. Para el soporte dominical se debe seguir el Protocolo de verificación de servicios y llamadas establecido por el Área de Gestión TIC.

DÉCIMO QUINTA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

4. Custodia y Administración de Inventario de Equipos

Consulta:

- ¿Las bodegas y/o espacios de almacenamiento de equipos de TI que forman parte del inventario son gestionadas directamente por Biblored o por el contratista?
- ¿La responsabilidad por el ingreso, custodia, egreso y retiro de equipos recae sobre personal del oferente o exclusivamente sobre funcionarios de Biblored?
- ¿Existe un procedimiento autorizado para el retiro de equipos con control de actas, y quién es el responsable de su aprobación?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que la gestión de la bodega se realiza por parte de BibloRed, el personal asignado a la labor no debe trasladar equipos sin previa autorización del responsable asignado por BibloRed y existen procedimientos y formatos tanto para el retiro como traslado de equipos, deben ser aprobados por el responsable en el inventario de los elementos o quien haga sus veces.

DÉCIMO SEXTA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

5. Acceso a Herramientas de Gestión – Coordinador del Servicio

Consulta:

- ¿Se asignará al Coordinador del servicio (propuesto por el contratista) una cuenta de usuario con permisos de red y acceso a las plataformas necesarias para el seguimiento de casos?
- ¿Este acceso incluirá funcionalidades de consulta y generación de reportes para elaboración de informes mensuales de gestión?

RTA: En virtud de su observación, el componente técnico se permite informar que se asignará un usuario de consulta en la herramienta GLPI que permita desarrollar las actividades designadas y aprobadas por BibloRed y se asignará un usuario de consulta en la herramienta GLPI que permita desarrollar las actividades designadas y aprobadas por BibloRed.

DÉCIMO SÉPTIMA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

6. Indicadores Financieros – Índice de Endeudamiento

Consulta:

En el pliego de condiciones se establece que el índice de endeudamiento máximo permitido es del 60%. En ese sentido:

- ¿Existe la posibilidad de ampliar el rango permitido del índice de endeudamiento, considerando que dicho indicador, en ciertos casos, no compromete la estabilidad financiera de la empresa ni su capacidad de cumplimiento económico frente a las obligaciones contractuales del proyecto?
- ¿Este parámetro será evaluado de forma estrictamente cuantitativa, o también se valorarán explicaciones complementarias que sustenten la viabilidad financiera del oferente en el marco del contrato?

RTA: El Operador agradece la observación formulada y se permite informar que, el índice de endeudamiento máximo permitido del 60% ha sido definido conforme a lo establecido en el instructivo para la evaluación de requisitos financieros adoptado por la Entidad, con el fin de verificar la capacidad financiera y el nivel de riesgo asociado a los oferentes.

Este parámetro es de carácter obligatorio y de cumplimiento estricto, y será evaluado de forma cuantitativa y objetiva, con base en los estados financieros presentados. En consecuencia, no se admiten justificaciones cualitativas ni explicaciones adicionales para modificar o mitigar el resultado obtenido respecto a este indicador.

La finalidad de este requisito es garantizar que los oferentes cuenten con un perfil financiero equilibrado y sostenible, que respalde el adecuado cumplimiento del objeto contractual sin poner en riesgo los recursos públicos.

DÉCIMO OCTAVA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

7. Visitas a Centros de Reclusión – Asunción de Riesgos y Condiciones de Seguridad

Consulta:
Dado que dentro del alcance del servicio se contempla la atención de incidentes o soporte técnico en sedes que incluyen centros de reclusión (cárceles), solicitamos aclarar:

- ¿De qué manera Biblored asume o mitiga el riesgo asociado al ingreso del personal del proveedor a estos entornos de alta seguridad?
- ¿Existen protocolos establecidos para el acceso, acompañamiento, seguridad personal y autorizaciones requeridas para el ingreso del personal técnico a estas sedes?
- ¿Biblored garantiza condiciones mínimas de seguridad y acompañamiento institucional durante la prestación del servicio en dichas instalaciones?

RTA: El Operador agradece la observación y se permite aclarar lo siguiente:

- Sobre la mitigación de riesgos asociados al ingreso a centros de reclusión:

El Operador realiza coordinación previa con los centros penitenciarios para facilitar el acceso del personal técnico autorizado por el contratista. Sin embargo, al tratarse de instalaciones de seguridad especial, el ingreso está sujeto a los lineamientos, restricciones y tiempos definidos por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) o la autoridad correspondiente. En ese sentido, el contratista debe contemplar dicha condición en su planeación operativa.

- Protocolos y autorizaciones de ingreso:

El Operador tramita, con la debida anticipación, las autorizaciones requeridas para el ingreso del personal técnico, conforme a la reglamentación interna del centro de reclusión. No obstante, es responsabilidad del contratista suministrar la documentación necesaria (datos personales, antecedentes judiciales, número de cédula, etc.) para la respectiva gestión de permisos. El ingreso estará condicionado al cumplimiento de los protocolos de seguridad definidos por la autoridad carcelaria y podrá estar sujeto a inspección, acompañamiento y restricciones propias del entorno.



NIT: 901.953.735-2

- Seguridad y acompañamiento institucional:

BibloRed, en coordinación con la institución penitenciaria, realizará acompañamiento institucional durante la prestación del servicio cuando así se requiera o las condiciones lo exijan. Se procurará la generación de condiciones mínimas de seguridad, sin que ello implique responsabilidad directa por situaciones imprevistas o riesgos inherentes al entorno carcelario. Por lo tanto, el contratista deberá adoptar sus propias medidas preventivas y de gestión del riesgo laboral conforme a la normativa vigente en salud y seguridad en el trabajo.

DÉCIMO NOVENA OBSERVACIÓN – TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SAS:

8. Solicitud de Prórroga para Presentación de la Oferta

Consulta:

- Dado el nivel de detalle y análisis requerido para una oferta técnica y económica precisa, solicitamos se contemple la posibilidad de ampliar el plazo de entrega de propuestas. ¿Es viable una prórroga y, en caso afirmativo, de cuántos días se dispone para su solicitud formal?

RTA: En virtud de la observación, y luego del análisis técnico y jurídico correspondiente, el Operador ha decidido acoger la observación lo cual se verá reflejado en la Adenda 1.

Cordialmente,

MARCELA NAVARRETE SEPÚLVEDA
Coordinadora Jurídica
Red Distrital de Bibliotecas Públicas – BibloRed
Sec. de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Nicolás Ducón Fernández - Profesional Senior Contratación *ndf*

www.BibloRed.gov.co



Red Distrital
de Bibliotecas
Públicas de
Bogotá



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



@BibloRedBogota