

No. 155-2026 / DVADQ
Cartagena de Indias D. T, y C., 20 mayo de 2026

Señores
Participantes
Invitación abierta ADM-043-2026
SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

Asunto: Oficio Respuesta Invitación abierta ADM-043-2026 SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

Por medio del presente documento, me permito dar respuesta a las preguntas realizadas por cada uno de los oferentes participantes en la Invitación Abierta en mención. Las preguntas con su correspondiente respuesta son las siguientes:

EMPRESA 1

1. ¿Los tiempos de respuesta y solución establecidos en el Anexo 7 se miden a partir de la creación del ticket por parte del usuario o desde la asignación efectiva del caso al técnico?

Respuesta: A partir de la creación por parte del usuario.

2. Para los incidentes que se presenten fuera del horario laboral definido, ¿los tiempos de SLA se contabilizan desde el momento del reporte o desde el inicio del siguiente horario hábil, excepto en casos críticos?

Respuesta: Desde el horario hábil, excepto los casos críticos.

3. En el caso de incidentes críticos atendidos fuera de horario, ¿existe una ventana de atención especial o se mantienen los mismos tiempos de ANS definidos para horario hábil?

Respuesta: En caso de presentarse un evento especial durante el fin de semana en corporación, no se tendrán en cuenta los tiempos de servicio, debido a la no disponibilidad del técnico. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Anexo de Especificaciones, numeral 2.3.1, donde se indican los horarios definidos; no obstante, se deja claro que el personal contará con disponibilidad para atender cualquier evento corporativo relacionado con el cargo, siempre que así se requiera.

4. La participación del proveedor en eventos corporativos fuera del horario laboral, fines de semana o días festivos, ¿se considera incluida dentro del alcance del servicio sin reconocimiento económico adicional?

Respuesta: Si, como se indica en el numeral 2.3.1 del anexo de especificaciones:

“El horario habitual de trabajo en COTECMAR es de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:30 p.m. y de 13:30 pm - 16:30 p.m. por lo que se requiere el cubrimiento del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda durante ese periodo de tiempo, con disponibilidad POR fuera de este horario para la atención de incidentes críticos, eventos corporativos u otro tipo de actividades propias o relacionadas al cargo donde se requiera el apoyo, incluyendo fines de semana o festivos.”

5. Al finalizar el contrato, ¿la herramienta ITSM implementada debe quedar en propiedad de COTECMAR. (incluyendo base de datos, configuraciones, CMDDB e históricos)?

Respuesta: Así es; tal como se indicó el día de la visita, esta herramienta es propiedad de Cotecmar. Ustedes, en calidad de oferentes, brindarán su apoyo para el mejoramiento de esta, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Especificaciones, específicamente en los numerales 5.1.13 al 5.1.15.

6. COTECMAR autoriza el uso de herramientas ITSM Open Source (por ejemplo, GLPI u otras similares) o se requiere una solución con licenciamiento comercial?

Respuesta: Open source y se proyecta uso de GLPI

7. ¿Existe alguna herramienta ITSM actualmente en uso que deba ser integrada o migrada, o el proveedor deberá implementar la solución desde cero?

Respuesta: Actualmente no se encuentra en uso ninguna herramienta ITSM. Su implementación está prevista para el próximo contrato, previo a la ejecución de una campaña de sensibilización en los días anteriores a su inicio.

8. COTECMAR proporcionará un inventario inicial de hardware y software validado, o el proveedor deberá realizar un levantamiento completo desde el inicio del contrato?

Respuesta: El proveedor deberá realizar el levantamiento completo del inventario una vez iniciado el contrato.

9. ¿La CMDDB y el inventario deben integrarse con otros sistemas internos de COTECMAR (por ejemplo, ERP o plataformas de gestión existentes)?

Respuesta: Principalmente, la CMDDB se integrará con nuestro Directorio Activo, con el fin de asociar y gestionar la información de los usuarios.

10. ¿Está previsto un periodo de empalme con el proveedor actualmente contratado para el servicio de ofimática?

Respuesta: Hasta el momento, no se tiene previsto realizar un empalme con el proveedor actualmente contratado.

11. para inicio de operación, se contempla un periodo de estabilización inicial?

Respuesta: Se otorgará al oferente un periodo de estabilización de 20 días, durante el cual podrá asumir progresivamente las responsabilidades de la labor asignada.

12. ¿Las penalizaciones económicas establecidas en el Anexo 6 tienen un tope máximo mensual sobre el valor de la factura?

Respuesta: No señor, se trata de penalizaciones que pueden acumularse de acuerdo con las fallas en que se incurra.

13. En caso de múltiples incumplimientos en un mismo mes, ¿las penalizaciones se acumulan entre sí o se aplica únicamente la de mayor impacto?

Respuesta: No señor, se trata de penalizaciones que pueden acumularse de acuerdo con las fallas en que se incurra.

14. ¿COTECMAR exige la presentación de estudios de seguridad, antecedentes o autorizaciones especiales para el personal que preste servicios en las sedes, especialmente en instalaciones de carácter naval? ¿Cotecmar cubrirá la capacitación para ingreso a sus instalaciones?

Respuesta: COTECMAR brinda a todo contratista que ingresa a nuestras plantas, capacitación sobre SST, por lo anterior, todo contratista, visitante o externo debe cumplir con los requerimientos mínimos exigidos para el ingreso a nuestras plantas.

15. Favor aclarar el alcance estipulado en el Anexo 6, numeral 5.12. Sobre la responsabilidad o alcance durante la brigada de mantenimiento si es responsabilidad de aplicación de parches o estas actividades son informativas.

Respuesta: Como esta informado en el Anexo 5, numeral 5.1.2 el mantenimiento a nivel de hardware y software el cual cubre el mantenimiento físico y de software a nivel de cookies, temporales, softwar no usados, etc, debe ser cubierto dentro del servicio, por personal diferente al que prestaría el servicio de mesa de ayuda.

EMPRESA 2

1. Se solicita por favor el envío de la sabana de casos de por lo menos los ultimo 3 meses preferiblemente 6.

Respuesta: Se suministrará esta información por medio del personal de adquisiciones.

2. Se solicita por favor aclarar el horario de trabajo ya que en el documento “Anexo 6 Especificaciones técnicas” en el punto 2.3 se menciona un horario de lunes a viernes de 7am a 1230pm y de 1330pm a 1630pm, mientras en el documento “Anexo C” se menciona lunes a viernes 700am a 1730pm.

Respuesta: Teniendo en cuenta que no es un suministro de personal, sino un servicio, desde COTECMAR se sugiere el horario mínimo en que el servicio debe ser prestado, sin embargo y como fue especificado en el documento, en ocasiones se requiere apoyo para eventos o actividades por fuera del horario sugerido inclusive los fines de semana, actividad que debe ser cubierta por el personal.

3. Se solicita por favor aclarar los ANS ya que en el documento “Anexo 6 Especificaciones técnicas” en el punto 4.1 se mencionan 4 categorías y unos tiempos diferentes a los mencionados en el documento “Anexo C” en el cual se mencionan 5 categorías y tiempos diferentes.

Respuesta: Los ANS son los indicados en el punto 4.1 del anexo 6 en las especificaciones técnicas.

4. Se solicita por favor aclarar en el Anexo 4 párrafo primero, el siguiente punto: “Escalamiento a segundo nivel (N2) o tercer nivel (N3) cuando aplique, sin perder la apropiación del caso para ser el único canal de comunicación con el cliente”. Asumimos que el N2 es el servicio de soporte en sitio y el N3 los especialistas de Cotecmar, sin embargo, se solicita confirmar si los casos escalados a estos niveles deben permanecer asignados a la mesa de ayuda o serán escalados al usuario correspondiente de esos niveles o en su defecto se crearán tareas dentro del ticket a los otros técnicos resolutores de los otros niveles.

Respuesta: Los soporte N1 y N1.5 corresponden a los técnicos y coordinador de la mesa, cuando una solicitud requiere escalamiento a especialista de Cotecmar, se puede realizar mediante la plataforma, pero se requiere que el técnico encargado le haga seguimiento al caso y sea la cara visible ante los usuarios como doliente del requerimiento hasta su cierre o finalización. No obstante, se establece que el técnico en ningún momento podrá desentenderse del caso; podrá realizar el respectivo escalamiento, pero el caso deberá permanecer asignado al mismo técnico, quien será responsable de efectuar el seguimiento continuo hasta su resolución definitiva.

5. Se solicita por favor aclarar en el Anexo 4 en el párrafo primero el siguiente punto “Diagnóstico y solución de fallas en computadores, impresoras, periféricos u otros Instalación de sistemas operativos, software, herramientas de seguridad, gestión de licencias y errores” ya que en la sesión presencial se comunicó que estos dispositivos los maneja un tercero.

Respuesta: Los técnicos deberán realizar un diagnóstico inicial de las fallas que se presenten y solución de las mismas, para el caso puntual de las impresoras, se cuenta con un técnico de la empresa encargada del servicio, el cual se encargara de los cambios de piezas, toners y demás actividades asociadas, sin embargo esto no significa que el técnico de la mesa, no pueda brindar un soporte inicial, solución a problemas o instalación de drivers y configuraciones a nivel del PC del usuarios para el uso y funcionamiento de las impresoras.

6. Se solicita por favor aclarar el nivel de ARL requerido en cada sede.

Respuesta Por disponibilidad de los servicios se hará una rotación entre las sedes cuando se amerite, por eso es importante que todo el personal cuente con ARL riesgo 5.

7. Por favor aclarar a cargo de quien estará la administración y soporte de GLPI.

Respuesta: La administración del GLPI estará a cargo del coordinador de la mesa de servicio bajo la supervisión del Líder de Infraestructura de OFTIC.

EMPRESA 3

1. Agradecemos nos puedan informar ¿Cuál es el modelo operativo actual del Service Desk? Una descripción básica del flujo de soporte

Respuesta: Actualmente no se cuenta con un Service Desk establecido.

2. ¿COTECMAR actualmente cuenta con una herramienta ITSM en operación?

Respuesta: Actualmente no se cuenta con una herramienta ITSM en funcionamiento.

3. En caso afirmativo, ¿cuál es la herramienta actual y su versión?

Respuesta: N/A

4. ¿Se espera que el proveedor utilice la herramienta existente o implemente una nueva?

Respuesta: Tal como se indicó durante la visita del personal de su empresa, actualmente se encuentra en desarrollo una herramienta. Se tiene previsto que el proveedor nos brinde apoyo en la fase de desarrollo, así como en la implementación de mejoras y la definición de casos de uso.

5. ¿La referencia a GLPI es obligatoria o solo sugerida?

Respuesta: GLPI será la herramienta que se implementará.

6. Alineación con ITIL: Considerando que el servicio debe operar bajo prácticas ITIL, ¿existe un nivel de madurez esperada en la gestión ITSM (básico, intermedio, avanzado)?

Respuesta: Así es, se espera que, en el marco de este contrato, se inicie la implementación de los modelos de madurez definidos en las buenas prácticas de ITIL y en el Sistema de Valor del Servicio, los cuales contemplan las buenas prácticas de gestión de servicios de TI.

7. ¿Se cuenta actualmente con procesos ITIL definidos que deban ser soportados por la herramienta?

Respuesta: Actualmente no se cuenta con procesos ITIL definidos; sin embargo, se viene trabajando en su implementación dentro del nuevo contrato.

8. En caso de que el alcance incluya herramienta ITSM ¿Se evaluará la herramienta ITSM propuesta como parte de la calificación técnica?

Respuesta: No se evaluará, dado que esta herramienta será suministrada por el contratante.

9. En caso de que el alcance incluya herramienta ITSM ¿Existen criterios mínimos funcionales o de madurez que la herramienta debe cumplir?

Respuesta: N/A

10. ¿Se espera que la herramienta incluya automatización de flujos (workflows) o solo registro y seguimiento de tickets?

Respuesta: Por el momento, se iniciará con el registro y la creación de tickets. Las actividades relacionadas con la automatización de flujos podrán desarrollarse posteriormente con el acompañamiento del oferente que resulte adjudicatario del proceso.

11. En caso de que el alcance incluya herramienta ITSM ¿Cuántas licencias se requiere incluir para el acceso del equipo interno de Cotecmar?

Respuesta: N/A.

12. ¿Existe un modelo de procesos ITIL ya definido?

Respuesta: Hoy en día, no se cuenta con procesos ITIL en funcionamiento.

13. ¿Se cuenta con catálogo de servicios estructurado?

Respuesta: Actualmente, la organización no dispone de un catálogo de servicios formalizado.

14. ¿Se espera configuración de CMDB desde cero o existe base previa?

Respuesta: La herramienta se implementará desde cero.

15. ¿Qué sistemas deben integrarse con ITSM?

Respuesta: Hasta el momento, se tiene previsto integrar el Directorio Activo, con el fin de que los usuarios puedan acceder a la herramienta utilizando sus credenciales de dominio.

16. ¿Su Active Directory está on premise o en nube, esto con el fin de evaluar integración?

Respuesta: Está On premise.

17. ¿El proveedor debe administrar la plataforma ITSM durante el contrato?

Respuesta: Esta plataforma será administrada por el Coordinador de Servicios y supervisada por el Líder de Infraestructura de la OFTIC Cotecmar.

18. ¿Existen restricciones de seguridad para implementar herramienta ITSM, herramientas open source, o herramientas Microsoft?

Respuesta: No.

19. ¿Cuenta actualmente con Base de conocimientos?

Respuesta: No.

20. ¿Se requiere un Service Desk centralizado como punto único de contacto independiente del soporte en sitio?

Respuesta: Así es, la intención es que todos los requerimientos sean canalizados exclusivamente a través de la Mesa de Servicios.

21. ¿Los técnicos en sitio deben funcionar también como primer nivel de contacto (SPOC)?

Respuesta: El primer nivel de contacto será el Coordinador de Servicios. Asimismo, en los casos en que sea posible, se priorizará la resolución de los requerimientos de forma remota.

22. ¿Se espera que los tickets sean diagnosticados y resueltos inicialmente de forma remota antes de escalar a sitio?

Respuesta: El primer nivel de contacto será el Coordinador de Servicios. Asimismo, en los casos en que sea posible, se priorizará la resolución de los requerimientos de forma remota.

23. ¿Existe diferenciación esperada entre agente de mesa de ayuda y el técnico de soporte en sitio?

Respuesta: No se contempla la contratación de personal, sino la contratación de servicios de soporte conforme al alcance definido.

24. ¿Agradecemos nos puedan suministrar una sábana de datos de tickets distribuidos por canal (% ITSM, teléfono, correo)?

Respuesta: A la fecha, todos los tickets son recibidos a través de correo electrónico y vía telefónica.

25. Agradecemos nos puedan suministrar una sábana de datos de tickets donde podamos evaluar volumen fuera de horario.

Respuesta: A la fecha, no se maneja esta información.

26. Agradecemos nos puedan suministrar una sábana de datos de tickets donde podamos evaluar distribución de tickets por tipo (incidente vs requerimiento).

Respuesta: Hasta el momento no se maneja esta información clasificada de esta manera.

27. Inventario ¿Cuál es el nivel de actualización actual del inventario?

Respuesta: El inventario del campo computacional que se tiene actualmente forma parte de los archivos de Cotecmar y cuenta con un nivel de cobertura aproximado del 98 %; sin embargo, se prevé que el oferente adjudicatario realice el levantamiento del inventario desde cero.

28. Inventario ¿Existen herramientas actuales de descubrimiento?

Respuesta: No.

29. Transición ¿Cuál es el tiempo de transición esperado?

Respuesta: 20 días.

30. ¿La entidad o el incumbente actual capacitará al personal sobre el conocimiento interno de Cotecmar?

Respuesta: Si.

31. En caso positivo ¿cuánto tiempo requiere esta capacitación?

Respuesta: 1 semana.

32. Agradecemos nos confirmen direcciones exactas de las ubicaciones con el fin de definir posibles optimizaciones de personal y distancia entre sedes.

Respuesta: Sedes Cotecmar: Sede Mamonal: Zona Industrial Mamonal, km 9. Sede Bocagrande: Carrera 2.^a, Base Naval A.R.C. Bolívar. Sede Centro: Centro Plaza San Pedro, N.º 4-34. Sede Bogotá: Edificio Bogotá Corporate Center, Avenida El Dorado n.º 69B-53.

33. Agradecemos nos confirmen un promedio histórico de eventos en el último año.

Respuesta: Promedio histórico del año 2025 fue de 5221 solicitudes.

34. ¿La entidad cuenta con herramientas de analítica como Power BI u otras para la publicación de informes?

Respuesta: Si.

35. ¿La entidad cuenta con suite ofimática de qué fabricante, por ejemplo Microsoft, Gsuite, etc.?

Respuesta: Si.

36. ¿Se espera alguna optimización como autoservicio, chatbot o automatización?

Respuesta: Sí, la intención es recibir propuestas de mejora por parte del oferente que resulte adjudicatario.

37. ¿Se espera que el proveedor implemente una plataforma formal de atención telefónica (tipo contact center)?

Respuesta: Sí, la intención es recibir propuestas de mejora por parte del oferente que resulte adjudicatario.

38. ¿Actualmente COTECMAR cuenta con solución de telefonía para atención de mesa de ayuda?

Respuesta: Se cuenta con un teléfono institucional para la recepción de este tipo de requerimientos, así como con una solución a través de Teams Phone.

39. ¿Los números de celular mencionados corresponden a líneas institucionales existentes o deben ser provistas por el proveedor?

Respuesta: Línea de celular existente.

40. ¿Para la gestión de llamadas la entidad requiere distribución automática de llamadas (ACD), colas de atención y IVR? ¿Adicionalmente se deben medir indicadores como tiempo promedio de espera o tasa de abandono?

Respuesta: Todas las propuestas de mejora que el oferente adjudicatario pueda aportar serán bienvenidas; en especial, aquellas orientadas a apoyar y ejecutar esta gestión, lo cual sería ideal para el fortalecimiento del servicio.

41. ¿Las llamadas deben generar tickets automáticamente en la herramienta ITSM?

Respuesta: Sí, la intención es recibir propuestas de mejora por parte del oferente que resulte adjudicatario.

42. ¿Se espera integración entre telefonía y sistema de tickets?

Respuesta: La intención es trabajar de manera conjunta con el oferente adjudicatario para alcanzar la solución planteada.

43. ¿El canal Teams u otros será administrado por el cliente o debe ser gestionado por el proveedor?

Respuesta: Suministrado por la corporación.

44. CMDB ¿La gestión de configuración (CMDB) debe ser básica (inventario) o avanzada (relaciones entre CI, usuarios y servicios)?

Respuesta: Avanzada.

45. Dado que el servicio debe operar bajo buenas prácticas ITIL y considerando que la herramienta ITSM es un habilitador clave para el cumplimiento de estos procesos, solicitamos aclarar el nivel de madurez esperado y si la selección de la herramienta (incluyendo o no GLPI) será un factor evaluado dentro de la propuesta técnica.

Respuesta: Tal como se comentó en relación con la respuesta a la pregunta No. 6, se espera que, en el marco de este contrato, se inicie la implementación de los modelos de madurez definidos en las buenas prácticas de ITIL y en el Sistema de Valor del Servicio, los cuales contemplan las mejores prácticas de gestión de servicios. El uso de la herramienta no será un factor de evaluación, dado que esta será suministrada por la Corporación. En este sentido, los oferentes brindarán apoyo en la mejora continua de la aplicación, trabajando de manera conjunta con el personal de Cotecmar, conforme a lo establecido en el pliego de especificaciones.

46. En relación con el requerimiento de provisión de cuentas de correo para el personal del servicio, solicitamos aclarar: ¿Las cuentas de correo utilizadas por el personal del proveedor deben operar bajo el dominio institucional de COTECMAR o pueden ser provistas bajo el dominio del proveedor? En caso de requerirse cuentas bajo el dominio de COTECMAR, ¿estas serán suministradas y administradas por el cliente o deberán ser consideradas dentro del alcance del proveedor? ¿Qué roles específicos requieren cuentas institucionales? ¿Se espera que estas cuentas estén integradas con herramientas corporativas como Directorio Activo, Teams u otras plataformas internas?

Respuesta: Las cuentas de correo electrónico suministradas por el contratista operarán bajo su propio dominio. Por su parte, las cuentas de dominio serán de carácter genérico para el personal que desempeñe el rol de Coordinador de Servicios y serán administradas por la Corporación. Estas cuentas estarán integradas con las herramientas y plataformas internas que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

47. En el marco del proceso ADM-043-2026 – Outsourcing de Ofimática, y dentro del periodo establecido para la formulación de preguntas, respetuosamente solicitamos considerar la ampliación del plazo para la presentación de ofertas, fundamentado en:

definiciones abiertas respecto al modelo operativo del servicio; ambigüedad en la provisión y alcance de la herramienta ITSM; falta de precisión en el modelo de canales de atención; y necesidad de mayor detalle en aspectos de volumetría y operación.

Respuesta: El cronograma establecido es de estricto y obligatorio cumplimiento, por lo cual no es susceptible de modificación, teniendo en cuenta que el contrato actualmente en vigencia finaliza el 30 de junio de 2026. En este sentido, la intención es que la ejecución del nuevo contrato inicie el 01 de julio de 2026, dado que la Corporación no puede quedar sin la prestación de este servicio, el cual es crítico para su operación.

48. Con el fin de comprender el comportamiento operativo actual por canal de atención y asegurar una estructuración adecuada del servicio, solicitamos amablemente nos compartan la siguiente información: Tiempo promedio de respuesta actual por canal de atención (teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM, mensajería). Tiempo promedio de resolución por canal, en caso de estar disponible. Nivel de cumplimiento actual de SLA por canal. Distribución de tickets por canal (% de uso de cada canal).

Respuesta: No tenemos esa información disponible por la ausencia de la herramienta ITSM.

EMPRESA 4

1. Solicitamos a la entidad las estadísticas mensuales o anuales de los servicios correctivos y todas las estadísticas del servicio que nos puedan compartir.

Respuesta: Se remiten las estadísticas correspondientes a los servicios solicitados durante los últimos 3 meses.

2. Solicitamos a la entidad las direcciones exactas donde se prestara el servicio.

Respuesta: Sedes Cotecmar: Sede Mamonal: Zona Industrial Mamonal, km 9. Sede Bocagrande: Carrera 2.^a, Base Naval A.R.C. Bolívar. Sede Centro: Centro Plaza San Pedro, N.º 4-34. Sede Bogotá: Edificio Bogotá Corporate Center, Avenida El Dorado n.º 69B-53.

3. Solicitamos a la entidad confirmar el tiempo estimado de Implantación que tiene previsto para la herramienta ITSM.

Respuesta: La intención es ejecutar una campaña de sensibilización durante un periodo de un mes, posterior al cual se dará inicio al proceso de implementación.

4. Solicitamos aclarar si esta disponibilidad debe ser contemplada como turnos de guardia (on-call) o si la entidad pagará los recargos por horas extra y festivos según ejecución real para no afectar la tarifa base.

Respuesta: Teniendo en cuenta que no es un suministro de personal, sino un servicio, desde COTECMAR se sugiere el horario mínimo en que el servicio debe ser prestado, sin embargo y como fue especificado en el documento, en ocasiones se requiere apoyo para eventos o actividades por fuera del horario

sugerido inclusive los fines de semana, actividad que debe ser cubierta por el personal.

5. Solicitamos confirmar si la entidad suministrará la infraestructura de servidores y bases de datos para el alojamiento de la herramienta (ej. GLPI) o si el proveedor debe costear el hosting cloud durante los 3 años.

Respuesta: Por parte de la Corporación, se suministrará la infraestructura requerida para el adecuado alojamiento de la herramienta.

6. Solicitamos indicar la cantidad de personal adicional estimado y la duración de cada jornada de mantenimiento semestral para dimensionar correctamente el costo de este equipo temporal.

Respuesta: Teniendo en cuenta que no se trata de un suministro de personal, sino de la prestación de un servicio, desde COTECMAR se establece como referencia la cantidad indicada en el anexo técnico. Para la ejecución de las actividades de mantenimiento, corresponderá al oferente dimensionar y planificar el recurso humano requerido, en función del parque computacional existente. La jornada de mantenimiento se desarrolla habitualmente en ciclos comprendidos entre 1 y 1.5 meses, dependiendo del número de técnicos asignados por el contratista para la ejecución de dichas actividades.

7. Solicitamos definir la cantidad exacta de usuarios a los que se les debe entregar este kit de bienvenida (merchandising) y si es una entrega única o anual para incluirlo en la oferta económica.

Respuesta: Teniendo en cuenta que no se trata de un suministro de personal, sino de la prestación de un servicio, desde COTECMAR se formulan recomendaciones para las campañas de socialización de este. No obstante, será responsabilidad del contratista definir y validar las estrategias y actividades a implementar para su promoción, incluyendo, de ser aplicable, la entrega de kits de bienvenida o material de mercadeo.

8. Solicitamos confirmar si durante estos 15 días de empalme la entidad reconocerá el pago de ambos recursos (saliente y entrante), dado que implica un sobrecosto de nómina del 50% en ese periodo.

Respuesta: Como se indicó en la visita de oferentes, se tiene previsto establecer un cronograma de vacaciones del personal, de manera que el recurso designado para recibir la inducción inicial sea el mismo que cubra los periodos de vacancia del equipo técnico. Este esquema implica un sobrecosto asociado a un periodo estimado de 15 días; no obstante, permitirá que dicho recurso adquiera el conocimiento necesario para realizar las coberturas futuras del resto del personal, garantizando la continuidad operativa y evitando afectaciones en la prestación del servicio dentro de la Corporación y dejar en claro que ese sobrecosto solo será a partir del segundo año.

9. Solicitamos aclarar si los gastos de desplazamiento, viáticos y transporte para las

visitas a demanda en Bogotá están incluidos en el costo unitario del perfil o si se facturan como reembolsables.

Respuesta: Los cronogramas de visitas en Bogotá estarán integrados dentro de un plan de visitas previamente definido. En consecuencia, los costos asociados a viáticos y transporte se consideran incluidos dentro del valor del perfil ofertado.

10. Solicitamos confirmar si la entidad facilitará las licencias o conectores necesarios para la integración con Azure AD/LDAP sin costo para el proveedor.

Respuesta: Así es, esta integración no tendrá ningún costo para el proveedor.

11. Solicitamos aclarar si se debe presupuestar una herramienta especializada de inventario (Discovery/Agent) adicional al módulo de activos del ITSM para cumplir con el 100% de exactitud exigido.

Respuesta: Por el momento, no se contemplará la evaluación de propuestas que incluyan costos adicionales asociados a herramientas de inventario.

12. Solicitamos confirmar si se permiten esquemas de contratación por prestación de servicios (freelance) para los roles de apoyo temporal.

Respuesta: La decisión sobre los aspectos operativos del recurso humano será responsabilidad del contratista; sin embargo, será requisito obligatorio que todo el personal asignado cuente con afiliación vigente al sistema de seguridad social al momento de su ingreso a las instalaciones de COTECMAR.

13. Solicitamos confirmar si la entidad proveerá la licencia de SAP (Professional o Employee user) y el acceso a los módulos necesarios para este perfil.

Respuesta: La entidad proveerá esta licencia.

14. Solicitamos evaluar la ampliación de este plazo a 30 días, considerando que la configuración del ITSM, integraciones con AD y contratación de personal en 4 sedes requiere una fase de estabilización mayor.

Respuesta: La configuración del ITSM y su integración con el Directorio Activo ya han sido ejecutadas por parte de la Corporación. En este sentido, el alcance del contratista se enfocará en brindar apoyo en actividades de mejora continua sobre la herramienta, siendo responsable únicamente de la vinculación del personal dentro del plazo establecido. Con base en la experiencia previa, no se han identificado inconvenientes asociados al cumplimiento de esta contratación dentro de este tiempo establecido.

15. Solicitamos indicar la metodología de la encuesta de satisfacción y el volumen mínimo de respuestas válidas para que el indicador sea estadísticamente representativo ante penalizaciones.

Respuesta: La metodología será por medio de la plataforma de GLPI, importante que el técnico cierre a satisfacción el ticket.

16. Solicitamos establecer un tope máximo mensual (Cap) a las penalizaciones (ej. 5% del valor de la factura) para garantizar la viabilidad financiera del contrato.

Respuesta: No se puede realizar topes de penalización.

17. Solicitamos confirmar si el proveedor debe incluir el suministro de herramientas físicas especializadas (sopladoras, kits de limpieza, multímetros) para el soporte en sitio.

Respuesta: No. Para las actividades de soporte en sitio, la Corporación suministrará las herramientas requeridas. No obstante, para la ejecución de los mantenimientos semestrales, los cuales serán realizados por personal externo al de planta, el contratista deberá garantizar el suministro de las herramientas necesarias para el desarrollo de dichas actividades.

18. Solicitamos aclarar si estos eventos corporativos pueden ser fuera de las sedes principales (Mamonal, Bocagrande, Centro, Bogotá) y si en tal caso aplicaría el cobro de viáticos.

Respuesta: Normalmente, los eventos corporativos se desarrollan en alguna de las sedes previamente definidas. No obstante, en los casos en que el evento se realice fuera de las instalaciones de la Corporación, COTECMAR asumirá los costos asociados al viático de transporte hasta el lugar del evento.

19. Solicitamos confirmar si existe una cláusula de reajuste anual de precios basada en el IPC o en el incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) para los años 2 y 3.

Respuesta: El reajuste anual de precios se realizará únicamente con base en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) de cada año de ejecución contractual. No se aceptará ningún otro indicador de ajuste, incluyendo el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV).

20. Solicitamos aclarar si existe una política de sustitución patronal o si es interés de la entidad que el nuevo contratista evalúe e incorpore al personal que actualmente presta el servicio para mitigar riesgos en la curva de aprendizaje y asegurar el inicio en 20 días. En caso de que así sea, de ser posible, sería bueno conocer el rango salarial en el que se encuentran actualmente.

Respuesta: COTECMAR no cuenta actualmente con una política de sustitución patronal. No obstante, la entidad reconoce el valor que puede representar la incorporación del personal que hoy presta el servicio, en términos de continuidad operativa y reducción de la curva de aprendizaje. En ese sentido, si bien no existe obligación al respecto, COTECMAR evaluará la conveniencia de esta alternativa y analizará los trámites administrativos que ello conlleva, en el marco de la normatividad aplicable. Por lo anterior, no es posible informar en este momento el rango salarial del personal actual.

21. Solicitamos confirmar si los 624 usuarios que no tienen computador asignado también son objeto de soporte (ej. a través de quioscos, dispositivos móviles o acceso a portales) y si sus requerimientos están incluidos en el promedio mensual informado.

Respuesta: No, este personal no es objeto de soporte.

22. Solicitamos confirmar si la entidad suministrará los equipos de cómputo, telefonía y licencias de oficina para el uso exclusivo del personal del contratista, o si estos deben ser costeados y provistos por el oferente.

Respuesta: El contratista deberá garantizar el suministro de los equipos de cómputo para el personal asignado. Por su parte, la Corporación proporcionará las licencias de software y los servicios de telefonía requeridos para la operación.

23. Solicitamos aclarar si se debe incluir o no la herramienta de inventario, y si es así, debe tener capacidades de "Discovery" automático (agentes) y si el costo de dichas licencias para los 700 equipos debe estar incluido en la oferta económica.

Respuesta: No, no se deberá incluir herramienta de inventario dentro del alcance del servicio.

24. Solicitamos indicar si el Auxiliar Administrativo realizará funciones de creación de Solped y gestión de activos directamente en el mandante de producción de COTECMAR y si la entidad asumirá el costo de dicha licencia de SAP.

Respuesta: Sí. Esa será una de las funciones asignadas al contratista y, conforme a lo indicado en una respuesta previa, la Corporación asumirá el suministro de la licencia correspondiente.

25. Solicitamos aclarar si el técnico debe contar con certificaciones específicas en manejo de alturas o riesgos eléctricos para las instalaciones de sonido en eventos, y si los elementos de protección personal (EPP) especiales deben ser costeados por el proveedor.

Respuesta: No se requiere que el personal cuente con certificación para trabajo en alturas, dado que no se contemplan actividades que involucren este tipo de labores. Los equipos utilizados para la instalación de sonido corresponden a dispositivos estándar que únicamente requieren conexión a la red eléctrica, similar a un equipo de cómputo.

26. Solicitamos definir el alcance de "toda la corporación" (1337 usuarios) y si estas capacitaciones deben ser presenciales en todas las sedes, lo cual impactaría los costos de logística y materiales del Auxiliar de Adopción Tecnológica.

Respuesta: Las capacitaciones deberán ser impartidas exclusivamente al personal que desempeñe funciones administrativas. Se prevé la programación de sesiones presenciales en las sedes ubicadas en la ciudad de Cartagena, así como la realización de capacitaciones virtuales con agenda previamente definida. Esto permitirá que la auxiliar de adopción se desplace, en la fecha programada, desde su domicilio hasta la sede asignada para el desarrollo de las actividades.

27. Solicitamos confirmar si el alcance incluye la gestión de identidades en entornos de nube (Office 365/Azure) y si el personal del contratista tendrá autonomía para ejecutar estas tareas o si se limitará al registro del requerimiento.

Respuesta: Sí. El personal del contratista contará con la autonomía requerida para la ejecución de sus funciones, haciendo uso de las licencias que serán suministradas por la Corporación.

28. Solicitamos aclarar cómo se procederá con el pago de la seguridad social y nómina del personal de reemplazo durante el periodo de empalme, y si este costo puede ser facturado de forma independiente a la tasa mensual fija.

Respuesta: Como se indicó en la visita de oferentes, se tiene previsto establecer un cronograma de vacaciones del personal, de manera que el recurso designado para recibir la inducción inicial sea el mismo que cubra los periodos de vacaciones del equipo técnico. Este esquema implica un sobre costo asociado a un periodo estimado de 5 días; no obstante, permitirá que dicho recurso adquiera el conocimiento necesario para realizar las coberturas futuras del resto del personal, garantizando la continuidad operativa y evitando afectaciones en la prestación del servicio dentro de la Corporación y dejar en claro que ese sobre costo solo será a partir del segundo año.

29. Solicitamos definir el límite de la responsabilidad del N1 en infraestructura, dado que el numeral 5.1.5 indica que no realizarán configuración ni puesta en producción de equipos de red.

Respuesta: Como se indicó durante la visita de oferentes, se recomienda revisar el anexo técnico, específicamente el ítem 1.2, donde se detalla el alcance del servicio. Asimismo, en el numeral 5.1.5 se establece que, por requerimientos operativos, podrá solicitarse apoyo al personal para el movimiento de equipos, tales como switches y servidores, en caso de ser necesario.

30. Solicitamos confirmar si el costo de los planes de datos y telefonía móvil para los técnicos en sitio debe ser cubierto por el proveedor o si la entidad suministrará los dispositivos y líneas móviles.

Respuesta: Únicamente el coordinador de servicios contará con acceso a una línea corporativa. El equipo telefónico y el plan de datos asociados serán suministrados por la Corporación.

31. Solicitamos indicar si existe una herramienta de monitoreo (NOC/SOC) a la cual el personal de Mesa de Ayuda deba estar atento para la detección temprana de incidentes de infraestructura.

Respuesta: Sí existe este tipo de herramientas en la Corporación; sin embargo, su gestión y operación no hacen parte del alcance contractual, por lo que corresponden a actividades ajenas a las responsabilidades del contratista.

32. Solicitamos confirmar si la entidad aceptará un ajuste anual automático basado en el porcentaje de incremento del Salario Mínimo (SMMLV) para los perfiles operativos, considerando que el contrato tiene una duración de 3 años.

Respuesta: Sí existe reajuste anual de precios; sin embargo, el único indicador

permitido para dicho ajuste es el Índice de Precios al Consumidor (IPC) de cada año de ejecución contractual. No se aceptará el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) como base de reajuste para ningún perfil, incluyendo los perfiles operativos.

33. Solicitamos aclarar si los insumos de impresión, papelería o licencias de software de diseño/edición de video para crear estos materiales deben ser suministrados por el oferente.

Respuesta: La Corporación asumirá el suministro de los insumos de impresión y papelería necesarios para la elaboración y distribución del material didáctico y los manuales de apoyo.

34. Solicitamos confirmar si el Coordinador de la Mesa actuará como gestor de cambios (Change Manager) liderando el comité de cambios (CAB) o si solo realizará el registro administrativo de las solicitudes.

Respuesta: Se recomienda verificar el numeral 5.3.3, en el cual se detallan las funciones asignadas al coordinador de la mesa de servicios.

35. Solicitamos a la entidad extender el plazo en total de 30 días calendario.

Respuesta: No es posible extender este plazo.

36. Solicitamos confirmar si los tiempos de atención se suspenderán cuando el ticket esté en estado "Pendiente Proveedor Externo" o "Pendiente Usuario", para evitar penalizar al contratista por retrasos ajenos a su gestión.

Respuesta: Sí, no hay problema con eso.

37. Solicitamos a la entidad establecer un periodo de gracia o estabilización de 60 días tras el inicio de la operación, durante el cual los niveles de servicio sean medidos, pero no penalizados, permitiendo el ajuste de la herramienta ITSM y la curva de aprendizaje.

Respuesta: El periodo de estabilización otorgado será de 30 días.

38. Solicitamos aclarar si la reincidencia se reinicia tras un mes de cumplimiento exitoso, con el fin de incentivar la mejora continua sin aplicar incrementos acumulativos indefinidos.

Respuesta: La reincidencia se contabiliza conforme a lo establecido en el numeral 6.3.6, punto 10, el cual define como criterio la ocurrencia en 2 periodos de facturación consecutivos. No obstante, este conteo se reinicia según las condiciones allí descritas. Adicionalmente, se deberá tener en cuenta que las fallas recurrentes atribuibles a la mala calidad del servicio generan igualmente la aplicación de las penalidades correspondientes, independientemente de la reincidencia previamente mencionada.

39. Solicitamos confirmar si existe un umbral mínimo de volumetría (ej. al menos 50 tickets mensuales) para aplicar la penalidad, ya que en sedes con baja demanda (ej. Bogotá con 10 tickets) un solo incumplimiento afectaría desproporcionadamente el porcentaje.

Respuesta: En sedes con baja demanda operativa, se espera un menor índice de

incidencias, por lo que resulta fundamental garantizar la prestación de un servicio de alta calidad, soportado por personal debidamente capacitado y competente.

40. Solicitamos definir objetivamente qué se considera "mala calidad" o "error operativo", y si el contratista tendrá un plazo de 48 horas para subsanar la falla antes de que se haga efectiva la penalidad.

Respuesta: Se define como mala calidad del servicio aquellas situaciones en las que la prestación del servicio no cumple con las expectativas, necesidades o estándares establecidos. Esto puede evidenciarse, por ejemplo, en la pérdida de información como consecuencia de una ejecución inadecuada o la ausencia de los controles necesarios.

En tales casos, si bien podrá evaluarse el plazo requerido para la subsanación de la falla, será indispensable realizar previamente un análisis técnico que permita determinar la naturaleza, causa y alcance del incidente, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes.

41. Solicitamos indicar si la penalidad por reportes aplica a partir de un retraso superior a 5 días hábiles, permitiendo subsanar omisiones menores sin impacto económico inmediato.

Respuesta: Sí. La entrega de reportes se considerará en condición de incumplimiento cuando se presente un retraso superior a 5 días calendario respecto al plazo establecido.

42. Solicitamos establecer un límite máximo (Cap) a la suma total de todas las penalizaciones mensuales, sugiriendo que no exceda el 10% del valor de la factura mensual, para preservar el equilibrio económico del contrato.

Respuesta: No podemos establecer un límite máximo de penalidades mensuales.

43. Solicitamos que para el cálculo de este indicador solo se consideren las encuestas con una calificación inferior a 3 (en escala de 1 a 5) y que cuenten con un comentario justificativo, evitando penalizar por encuestas subjetivas sin fundamento técnico.

Respuesta: No se considerará válida esta condición de calificación en la encuesta. En los casos en que un usuario registre una valoración inferior a 3, deberá realizarse un análisis del servicio prestado con el fin de identificar las causas de la insatisfacción.

El líder de infraestructura será el responsable de efectuar dicha verificación y, con base en el análisis realizado, determinará si el caso procede para la aplicación de penalidades o si la calificación emitida carece de sustento técnico.

44. Solicitamos confirmar que no se aplicarán penalidades si el incumplimiento del SLA es derivado de una falla en la infraestructura física, eléctrica o de conectividad provista por COTECMAR.

Respuesta: Cuando el incumplimiento sea atribuible a una falla de infraestructura, no se procederá a la aplicación de penalidades.

45. Solicitamos aclarar si la penalidad se exceptúa en casos donde el usuario no entregue el equipo para el mantenimiento en la fecha programada, imposibilitando la ejecución del proveedor.

Respuesta: Así es. En estos casos no se procederá a la aplicación de la penalidad correspondiente, al encontrarse debidamente justificado el incumplimiento.

46. Solicitamos a la entidad definir el Definir el alcance de funcionalidad y operatividad de la plataforma que se espera en ese plazo máximo estipulado.

Respuesta: La intención es que, a partir del 1 de julio de 2026, el personal se encuentre en sitio ejecutando las actividades correspondientes a la mesa de servicio.

47. Solicitamos respetuosamente a la entidad especificar si actualmente cuenta con una herramienta de gestión ITSM como GLPI, indicando la versión que se encuentra en uso. Asimismo, se solicita aclarar si el proveedor deberá encargarse de la actualización de la plataforma existente o, en su defecto, realizar una instalación desde cero. En este último caso, es importante precisar si la implementación deberá realizarse en modalidad on-premise o en la nube.

Respuesta: Actualmente no se encuentra en uso ninguna herramienta ITSM. Su implementación está prevista para el próximo contrato, previo a la ejecución de una campaña de sensibilización en los días anteriores a su inicio.

Tal como se indicó durante la visita del personal de su empresa, actualmente se encuentra en desarrollo una herramienta. En este contexto, se tiene previsto que el proveedor brinde apoyo en la fase de desarrollo, así como en la implementación de mejoras y en la definición de casos de uso.

48. Se solicita a la entidad precisar el alcance del canal de atención tipo chat, indicando si este deberá implementarse como chat en línea integrado a una plataforma ITSM, chat web institucional o mediante herramientas de mensajería empresarial.

Respuesta: La intención es centralizar la recepción de todas las solicitudes a través de la plataforma GLPI, la cual será habilitada y puesta a disposición de todo el personal para la gestión de requerimientos.

EMPRESA

1. Solicitamos en el ítem 4.2.2. Factores ponderables inciso a) Experiencia y certificaciones específicas del oferente; solicitamos se modifique la solicitud de experiencia en donde menciona “Haber sido ejecutada durante los últimos tres (3) años, contados hacia atrás desde la fecha de cierre del proceso.”, solicitamos se modifique el plazo a 7 años, contados hacia atrás desde la fecha de cierre del proceso; esto con la finalidad de generar pluralidad de oferentes y teniendo en cuenta que la experiencia es continua desde la creación de cada empresa.

Respuesta: El período de tres (3) años establecido en el numeral 4.2.2 literal a) responde a criterios de pertinencia y vigencia de la experiencia, garantizando que los oferentes cuenten con conocimiento actualizado en tecnologías, herramientas ITSM y marcos ITIL actuales. *No obstante, se aclara que el documento presenta una inconsistencia: el Anexo 6, numeral 6.3.7, hace referencia a "los últimos cinco (5) años", por lo cual mediante Adenda se unificará el criterio en cinco (5) años, como plazo definitivo aplicable. Esto amplía la base de participación sin comprometer la vigencia de la experiencia exigida.*

2. Aunado a la solicitud anterior solicitamos se evidencie en mínimo una de las certificaciones de experiencia que se deben aportar, que el Desarrollo del contrato o la prestación del servicio se realizó mínimo en 3 o más ciudades a nivel nacional; puesto que el contrato en mención se desarrollará mínimo en 3 ciudades; para certificar la capacidad organizacional del oferente que prestará el servicio en caso de resultar adjudicatario del presente proceso.

Respuesta: La entidad agradece la observación. Los términos de referencia no serán modificados en este punto, dado que los criterios de evaluación de experiencia vigentes permiten al oferente acreditar libremente contratos que evidencien cobertura en múltiples ciudades, sin que esto sea una exigencia excluyente. Si el oferente cuenta con experiencia de ese alcance, puede y debe incluirla en sus certificaciones, lo cual será valorado dentro del puntaje proporcional establecido en el numeral 4.2.2 literal a).

3. Solicitamos a la entidad amablemente se aclare si la herramienta de mesa de ayuda con la que se debe desarrollar el contrato ya se encuentra en propiedad de la entidad o si por el contrario la tiene que aportar el oferente adjudicatario del presente proceso.

Respuesta: Tal como se indicó durante la visita del personal de su empresa, actualmente se encuentra en desarrollo una herramienta. Se tiene previsto que el proveedor nos brinde apoyo en la fase de desarrollo, así como en la implementación de mejoras y la definición de casos de uso.

4. Solicitamos amablemente si el personal que se requiere (adjuntamos imagen del

requerimiento) debe encontrarse en sitio y en que intensidad horaria; de no ser así solicitamos se especifique en que horarios se deben presentar.

Dirección	Recurso	Servicio
Planta Mamonal:	6	3 técnicos en Sistemas 1 coordinador Mesa de ayuda 1 auxiliar administrativo 1 auxiliar de adopción tecnológica.
Planta Bocagrande:	1	Técnico en sistemas - Ofimática
Sede Centro:	1	Técnico en sistemas - Ofimática
Sede Bogotá:	1	Técnico en sistemas - 1 visita semanal y a demanda

Respuesta: Se sugiere que el personal debe estar en sitio de manera presencial durante el horario habitual de COTECMAR: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. (Anexo 6, numeral 2.3), con disponibilidad adicional fuera de este horario para atención de incidentes críticos, eventos corporativos y fines de semana o festivos cuando se requiera. La distribución sugerida del personal por sede es la indicada en el numeral 5.3.1: 6 personas en Mamonal (incluyendo coordinador, técnicos y auxiliares), 1 técnico en Bocagrande, 1 en Sede Centro, y para Bogotá una 1 visita semanal.

- Solicitamos a la entidad amablemente se especifique el presupuesto total del presente proceso de contratación.

Respuesta: El presupuesto oficial del proceso no se publica en los términos de referencia, conforme a la política de contratación de COTECMAR. El valor de la oferta debe estructurarse con base en los perfiles, cantidades de personal y condiciones técnicas descritas en el Anexo 6.

- Igualmente solicitamos la entidad nos especifique el precio techo unitario de los ítems de la oferta económica, esto con la finalidad de no incurrir en error en la presentación de la oferta.

Respuesta: COTECMAR no establece precios techo unitarios para este proceso. Los oferentes deben construir su propuesta económica de manera autónoma, con base en los perfiles mínimos requeridos y el alcance del servicio.

- Igualmente se especifique en el ítem 7.2. si los valores son unitarios mensuales o si se debe establecer el precio total del tiempo en el que se va a desarrollar el proceso de contratación puesto que no aparece nada en las cantidades como se evidencia en la siguiente imagen.

7.2. Propuesta del Oferente				
ITEM	Cantida d	Unida d	Precio	TOTAL SERVICIO
Coordinador mesa de servicio		Mes		\$
Técnico de Sistemas		Mes		
Auxiliar administrativo		Mes		
Auxiliar de adopción tecnológica		Mes		

Respuesta: Los valores a diligenciar en la tabla del ítem 7.2 corresponden a costos unitarios mensuales por perfil, tal como lo indica la columna "Unidad = Mes". Las cantidades de personal por perfil deben ser definidas por el oferente en su propuesta, conforme a la tabla sugerida del numeral 5.3.1.

SILVIA ELISA FLOREZ PEÑA

Jefe División de Adquisiciones

sflorez@cotecmar.com

3173312035

Elaboró: Juan Sebastian Diaz Dolugar