

## RESPUESTAS A OBSERVACIONES

### Invitación Abierta No. 1050

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas en el estudio de mercado cuyo objetivo es:

OBJETO: Licenciamiento de uso, garantía, soporte técnico especializado y servicio de monitoreo para quince (15) equipos de la marca Fortinet propiedad de ProColombia bajo el modelo de sincronización de fechas de vencimiento (COTERM) del fabricante; y la adquisición de once (11) equipos FortiGate 50G nuevos incluyendo su respectivo licenciamiento de uso, garantía, monitoreo y soporte técnico.

#### 1. INTERESADO UNO –TECNOLOGIA INFORMATICA S.A.S (Correo recibido el 26/06/2026)

##### PREGUNTA 1

*¿El servicio contempla únicamente soporte y atención de incidentes, o también la administración continua de la plataforma Fortinet (creación y modificación de políticas, objetos, VPN, perfiles de seguridad, NAT, SD-WAN, etc.)?*

RESPUESTA 1: Es importante aclarar que, el servicio se limita estrictamente a la prestación de soporte técnico especializado (atención y resolución de incidentes, requerimientos y cambios), monitoreo proactivo 24x7 de la disponibilidad y salud de los equipos, entrega de informes mensuales y la gestión de garantías y licenciamiento directamente ante el fabricante Fortinet.

##### PREGUNTA 2

*¿Existe una bolsa de horas o un número máximo de requerimientos de cambios mensuales incluidos en el servicio?*

RESPUESTA 2: No existe una bolsa de horas ni límite máximo de requerimientos, dado que dependerá de las necesidades del servicio.

##### PREGUNTA 3

*¿Los cambios de configuración tendrán alguna restricción de horario o cantidad?*

RESPUESTA 3: No hay restricción en la cantidad de cambios. Respecto al horario, el esquema de atención es 7x24 de acuerdo con el ANEXO 17 ANS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SEGURIDAD PERIMETRAL FORTINET.

##### PREGUNTA 4

*¿El monitoreo solicitado es únicamente de disponibilidad de los equipos o también incluye monitoreo de eventos de seguridad, correlación de eventos, análisis de amenazas y generación de alertas? El documento exige monitoreo permanente y acceso a la plataforma, pero no detalla el nivel de análisis esperado.*

*RESPUESTA 4:* De conformidad con el numeral 1.15.2 ("Definiciones Técnicas - Monitoreo 7x24"), el nivel de detalle esperado corresponde al seguimiento permanente de la salud, disponibilidad y operación de los componentes de la solución. El servicio exige que el contratista garantice el monitoreo continuo 24x7, el análisis de amenazas y la generación de alertas operativas utilizando sus propias herramientas y plataformas de gestión; complementariamente, el proveedor seleccionado podrá apoyarse y utilizar la infraestructura de FortiManager y FortiAnalyzer propiedad de ProColombia para la visibilidad de los eventos.

*PREGUNTA 5*

*¿El proveedor debe suministrar la plataforma de monitoreo (NOC/SOC) o puede utilizar el FortiAnalyzer existente de ProColombia?*

*RESPUESTA 5:* El proveedor deberá suministrar la plataforma de monitoreo (SOC), adicionalmente el proveedor podrá apoyarse en el FortiAnalyzer-300F de ProColombia.

*PREGUNTA 6*

*¿Se requiere acceso multiusuario o basta con el usuario mínimo indicado en los TDR?*

*RESPUESTA 6:* Se confirma que basta con el usuario mínimo indicado en los TDR; no se requiere acceso multiusuario.

*PREGUNTA 7*

*FortiAnalyzer: Además de la configuración inicial (ADOM y retención de logs), ¿se espera la administración permanente del FortiAnalyzer (reportes, dashboards, almacenamiento, optimización, respaldo y mantenimiento)? El alcance solo menciona una configuración inicial básica.*

*RESPUESTA 7:* El servicio se limita estrictamente a la prestación de soporte técnico especializado (atención y resolución de incidentes, requerimientos y cambios), monitoreo proactivo 24x7 de la disponibilidad y salud del FortiAnalyzer, entrega de informes mensuales y la gestión de garantías y licenciamiento directamente ante el fabricante Fortinet.

*PREGUNTA 8*

*¿Las configuraciones actuales de los FortiGate 60E presentan personalizaciones o configuraciones avanzadas (SD-WAN, BGP, OSPF, IPSec, SSL VPN, autenticación LDAP/RADIUS, certificados, alta disponibilidad)?*

*RESPUESTA 8:* Los equipos FortiGate de ProColombia cuentan con políticas de seguridad perimetral corporativa activa. La documentación técnica detallada de las configuraciones vigentes se coordinará y entregará formalmente al contratista adjudicado al inicio del servicio.

*PREGUNTA 9*

*¿Quién validará funcionalmente las aplicaciones críticas después de cada migración?*

*RESPUESTA 9:* La validación funcional de las aplicaciones las realiza ProColombia.

*PREGUNTA 10*

*¿Las ventanas de mantenimiento podrán realizarse fuera del horario laboral o deberán ejecutarse únicamente en horario hábil?*

*RESPUESTA 10:* Las ventanas de mantenimiento que impliquen indisponibilidad o riesgo operativo deben ejecutarse obligatoriamente fuera del horario laboral o en los horarios de menor impacto institucional, previo acuerdo y aprobación del cambio.

*PREGUNTA 11*

*¿Las sedes internacionales contarán con personal de apoyo durante las migraciones remotas?*

*RESPUESTA 11:* No, las coordinaciones físicas o básicas en dichas sedes serán gestionadas internamente por ProColombia en caso de requerirse.

*PREGUNTA 12*

*El soporte en sitio se indica 'desde Bogotá cuando se requiera'. ¿Este alcance aplica únicamente para las sedes de Bogotá o también para otras ciudades de Colombia?*

*RESPUESTA 12:* El soporte presencial físico se estructura desde Bogotá para las necesidades que lo ameriten técnicamente en las sedes del edificio Museo del parque y edificio CCI. Para las oficinas regionales en Colombia y comerciales en el exterior, el esquema estándar estipulado es de soporte y atención remota.

*PREGUNTA 13*

*Para las sedes internacionales, ¿el soporte será exclusivamente remoto o se contempla atención presencial mediante partners locales?*

*RESPUESTA 13:* El soporte para las sedes en el exterior será exclusivamente remoto.

*PREGUNTA 14*

*¿Existe un límite de incidentes o requerimientos mensuales incluidos en el contrato?*

*RESPUESTA 14:* No existe ningún límite de incidentes o requerimientos mensuales.

*PREGUNTA 15*

*¿Las actualizaciones de firmware deberán realizarse únicamente cuando ProColombia las autorice o forman parte del mantenimiento preventivo programado?*

*RESPUESTA 15:* Las actualizaciones forman parte del mantenimiento preventivo.

*PREGUNTA 16*

*¿Los tiempos de atención y solución aplican tanto para incidentes como para requerimientos y cambios?*

*RESPUESTA 16:* Sí, aplican para todos, es decir, tanto para incidente, requerimientos y cambios.

*PREGUNTA 17*

*¿Los tiempos de espera por aprobación del cliente suspenden el conteo del ANS?*

*RESPUESTA 17:* Sí, de acuerdo con la sección 10. EXCLUSIONES Y CONSIDERACIONES del Anexo de ANS.

*PREGUNTA 18*

*¿Las indisponibilidades ocasionadas por terceros (ISP, energía, proveedor cloud) afectan el cálculo de los ANS?*

*RESPUESTA 18:* No afectan el cálculo de los ANS. De conformidad con la sección 10 del Anexo 17 de ANS, las indisponibilidades causadas por terceros (ISP, energía o proveedor cloud) se consideran eventos de fuerza mayor o caso fortuito por ser variables externas ajenas al control técnico del proveedor. En consecuencia, dicho tiempo no se computará dentro del cálculo de los ANS, siempre que el proveedor informe oportunamente la novedad a ProColombia y presente la evidencia técnica que demuestre que la raíz de la falla es responsabilidad exclusiva del tercero.

*PREGUNTA 19*

*¿Los informes mensuales deben incluir únicamente disponibilidad e incidentes o también indicadores como: Tendencias de amenazas, Recomendaciones de mejora, Capacidad, Cumplimiento de ANS, ¿Vulnerabilidades detectadas?*

*RESPUESTA 19:* Los informes mensuales mínimos deben incluir la disponibilidad de los equipos, la relación completa de casos atendidos, las actualizaciones efectuadas, hallazgos, recomendaciones y propuestas de mejora, indicadores avanzados como tendencias de amenazas y vulnerabilidades se derivan del análisis del FortiAnalyzer.

*PREGUNTA 20*

*¿El proveedor será responsable de administrar de forma continua las políticas de seguridad (Firewall, IPS, Antivirus, Web Filter, Application Control, DLP e IoT Security) o únicamente deberá garantizar que las licencias se encuentren activas y brindar soporte cuando el cliente lo solicite?*

*RESPUESTA 20:* El servicio se limita estrictamente a la prestación de soporte técnico especializado (atención y resolución de incidentes, requerimientos y cambios), monitoreo proactivo 24x7 de la disponibilidad y salud de los equipos, entrega de informes mensuales y la gestión de garantías y licenciamiento directamente ante el fabricante Fortinet.

*PREGUNTA 21*

*¿Las solicitudes de nuevas VPN, nuevas reglas de Firewall, publicación de servicios y modificaciones de políticas hacen parte del servicio mensual o se cotizarán como servicios adicionales?*

*RESPUESTA 21:* Hacen parte del servicio mensual corriente bajo la categoría de requerimientos. No conllevan ningún costo ni cotización adicional.

*PREGUNTA 22*

*¿El servicio incluye actividades de optimización y hardening de la solución Fortinet o únicamente la operación y soporte?*

*RESPUESTA 22:* El servicio se limita estrictamente a la prestación de soporte técnico especializado (atención y resolución de incidentes, requerimientos y cambios), monitoreo proactivo 24x7 de la disponibilidad y salud de los equipos, entrega de informes mensuales y la gestión de garantías y licenciamiento directamente ante el fabricante Fortinet.

*PREGUNTA 23*

*¿El alcance del servicio incluye la administración continua de la plataforma Fortinet (gestión de políticas, objetos, VPN, NAT, perfiles de seguridad, firmware y cambios de configuración), o únicamente soporte técnico, monitoreo y atención de incidentes y requerimientos?*

*RESPUESTA 23:* El servicio se limita estrictamente a la prestación de soporte técnico especializado (atención y resolución de incidentes, requerimientos y cambios), monitoreo proactivo 24x7 de la disponibilidad y salud de los equipos, entrega de informes mensuales y la gestión de garantías y licenciamiento directamente ante el fabricante Fortinet.

*PREGUNTA 24*

*¿Existe un límite de incidentes, requerimientos y cambios mensuales incluidos en el servicio, o el alcance contempla atención ilimitada durante la vigencia del contrato?*

*RESPUESTA 24:* El alcance contempla atención completamente ilimitada para todos los incidentes, requerimientos y cambios tecnológicos solicitados durante los doce (12) meses de la ejecución contractual, sujeto estrictamente a los ANS estipulados.

2. INTERESADO DOS – GAMMA INGENIEROS S.A.S (Correo recibido el 26/06/2026)

*PREGUNTA 1*

*5.4.9. Proveer actualización FULL UTM (Unified Threat Management) para todos los equipos dentro del contrato incluyendo Intrusion Prevention System (IPS), Antivirus, Antispam, Web Filtering, Application Control, Data Loss Prevention (DLP), Wireless Controller y IoT Security.*

*Observación:* Agradecemos a la Entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto y que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la actualización o renovación de las funcionalidades de seguridad actualmente habilitadas en los equipos firewall de la Entidad, las cuales hacen parte del paquete UTP (Unified Threat Protection, IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium) del fabricante Fortinet, licenciamiento con el que actualmente cuentan los equipos FortiGate de la infraestructura de la Entidad que se solicita renovar dentro del presente pliego

*Esto con el fin de garantizar la continuidad de las funcionalidades de protección actualmente implementadas y mantener la coherencia con el esquema de licenciamiento del fabricante.*

*RESPUESTA 1:* Sí, es correcto. Se confirma que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la renovación de los servicios y suscripciones de seguridad con las que actualmente cuentan los firewalls de la infraestructura de ProColombia.

*PREGUNTA 2*

*2.3.2 Adquirir 11 equipos FortiGate 50G con licenciamiento por doce (12) meses distribuidos de la siguiente manera:*

| <i>Cantidad</i> | <i>Equipo</i>         | <i>Licenciamiento</i> | <i>Período de garantía y soporte</i> |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 11              | FortiGate 50G         |                       |                                      |
|                 | FC-10-GTS0G-950-02-12 | 12 meses              | Enero 2027 – diciembre 2027          |

*Observación:* Agradecemos a la Entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto y que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la adquisición del paquete UTP (Unified Threat Protection, IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and

*FortiCare Premium) del fabricante Fortinet relacionado al SKU solicitado (FC-10-GT50G-950-02-12), para los equipos 50g ha adquirir en el presente proceso*

*RESPUESTA 2: Sí, es correcto. Se confirma que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la renovación de los servicios y suscripciones de seguridad con las que actualmente cuentan los firewalls de la infraestructura de la Entidad.*

### *2PREGUNTA 3*

*2.3.4.9. Proveer actualización FULL UTM (Unified Threat Management) para todos los equipos dentro del contrato incluyendo Intrusion Prevention System (IPS), Antivirus, Antispam, Web Filtering, Application Control, Data Loss Prevention (DLP), Wireless Controller y IoT Security:*

*Observación: Agradecemos a la Entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto y que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la actualización o renovación de las funcionalidades de seguridad actualmente habilitadas en los equipos firewall de la Entidad, las cuales hacen parte del paquete UTP (Unified Threat Protection, IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium) del fabricante Fortinet, licenciamiento con el que actualmente cuentan los equipos FortiGate de la infraestructura de la Entidad que se solicita renovar dentro del presente pliego, así como los equipos que se proyecta adquirir dentro del presente proceso (FG-50G).*

*Esto con el fin de garantizar la continuidad de las funcionalidades de protección actualmente implementadas y mantener la coherencia con el esquema de licenciamiento del fabricante.*

*RESPUESTA 3: Sí, es correcto. Se confirma que el requerimiento denominado "FULL UTM" corresponde a la renovación de los servicios y suscripciones de seguridad con las que actualmente cuentan los firewalls de la infraestructura de la Entidad.*

### *PREGUNTA 4*

*Documento:*

*ANEXO 17 ANS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SEGURIDAD PERIMETRAL FORTINET-1  
10 EXCLUSIONES Y CONSIDERACIONES*

*No harán parte del incumplimiento del ANS aquellos eventos cuya causa exclusiva sea atribuible a fuerza mayor, caso fortuito, intervenciones no autorizadas por ProColombia, fallas de terceros no administrados por el contratista o indisponibilidades derivadas de ventanas de Mantenimiento previamente aprobadas, siempre que exista evidencia suficiente y comunicación oportuna al supervisor del contrato*

*En todo caso, el contratista deberá informar la novedad, documentar el impacto, proponer medidas de contingencia y gestionar el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible*

*Observación: Solicitamos amablemente a la Entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto, que los siguientes eventos adicionales se consideran exclusiones para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): incidentes operativos ocasionados por factores externos, tales como fallas en el suministro eléctrico o electrónico, hurtos, catástrofes naturales, afectaciones o indisponibilidad del Data Center, inconvenientes de infraestructura física, errores de software (bugs) del fabricante, casos escalados al fabricante cuya resolución dependa de este, así como situaciones relacionadas con la conectividad o disponibilidad de las ubicaciones de acceso remoto.*

*Lo anterior, dado que las soluciones se encuentran en las instalaciones del cliente y su resolución puede depender de terceros, del cliente o del fabricante, situaciones que están fuera el alcance del contratista y cuyos tiempos no son controlables por este.*

*RESPUESTA 4: Sí. De acuerdo con la sección 10. EXCLUSIONES Y CONSIDERACIONES del Anexo de ANS.*

*PREGUNTA 5*

*2.3.5. IMPLEMENTACIÓN DE LOS ONCE (11) EQUIPOS FORTIGATE 50G*

*2.3.5.1. Entregar e instalar los once (11) equipos FortiGate 50G. La entrega deberá realizarse en un período de máximo sesenta (60) días calendario en las Oficinas de ProColombia en la ciudad de Bogotá*

*Observación: Agradecemos a la Entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto y que la configuración y puesta en marcha de los nuevos equipos firewall se realizará de manera remota, y la instalación física de los equipos en las sedes ubicadas en el exterior o fuera de Bogotá, Cali o Medellín será responsabilidad de la Entidad, quien garantizará las condiciones de conectividad y acceso requeridas para su configuración.*

*RESPUESTA 5: Sí, el entendimiento es correcto. El proveedor seleccionado realizará la migración, carga de políticas y configuración técnica de los nuevos equipos en sitio (en las oficinas de ProColombia en Bogotá o en sus propias instalaciones), garantizando que los dispositivos queden completamente listos para conectar (Plug & Play).*

*Una vez configurados, la instalación física final (montaje en rack y cableado) en las sedes fuera de Bogotá y en las oficinas comerciales del exterior estará a cargo de ProColombia.*

*3. INTERESADO TRES – CONTROLES EMPRESARIALES S.A.S (Correo recibido el 26/06/2026)*

*PREGUNTA 1*

*Punto 2.3 / 2.3.2 / 2.3.5 – Equipos nuevos y migración*

*(Adquisición de 11 Forti Gate 50G, implementación y migración desde equipos 60E)*

- ¿Se tiene previsto que los nuevos equipos reemplacen directamente los dispositivos 60E o se contempla un esquema de convivencia temporal durante el proceso de migración?*
- ¿La entrega de los equipos se realizará en una única ubicación (Bogotá) para posterior distribución, o deben ser despachados directamente a cada una de las sedes?*

*RESPUESTA 1: Se contempla un reemplazo directo sin esquemas de convivencia temporal prolongada, donde el proveedor seleccionado deberá tomar un backup de las configuraciones actuales y migrarlas de manera íntegra hacia los nuevos dispositivos; asimismo, la totalidad de los once (11) equipos nuevos deben ser entregados en las oficinas de ProColombia en Bogotá para su respectiva configuración técnica y despacho.*

*PREGUNTA 2*

*Punto 2.3.3 / 2.3.4 – Soporte, monitoreo y operación*

*(Soporte 7x24, RMA, monitoreo y atención)*

- ¿El soporte en sitio se requiere únicamente en Bogotá o también en las demás ciudades donde se encuentran las sedes?*
- En relación con el monitoreo, ¿la entidad cuenta actualmente con herramientas como FortiManager, FortiAnalyzer o FortiMonitor, o se espera que estas sean incluidas dentro del alcance de la solución por parte del proponente?*

**RESPUESTA 2:** El soporte en sitio se requiere únicamente para la ciudad de Bogotá, mientras que para las oficinas regionales y comerciales el soporte será remoto. En relación con el monitoreo, el proveedor deberá suministrar la plataforma de monitoreo (SOC), adicionalmente el proveedor podrá apoyarse en el FortiAnalyzer-300F y FortiManager-200G de ProColombia.

### **PREGUNTA 3**

*Punto 2.3.5 – Implementación técnica en sedes  
(Instalación física, migración y validación)*

*Agradecemos confirmar si en las sedes donde se realizará la implementación se cuenta con:*

- *Infraestructura de rack disponible*
- *Energía redundante*
- *Personal técnico local para apoyo en actividades presenciales (hands-on)*

**RESPUESTA 3:** Sí, se confirma la disponibilidad de infraestructura de rack y energía regulada en las sedes. No obstante, no se cuenta con soporte técnico local dedicado (hands-on); la conexión física final fuera de Bogotá y en el exterior estará a cargo de ProColombia a través de su personal o outsourcing tecnológico actual.

### **PREGUNTA 4**

*Punto 4.2 / 4.3 – Valores agregados (Capacitación)*

- *¿La capacitación requerida debe ser oficial del fabricante (Fortinet) o pueden considerarse capacitaciones impartidas por un partner certificado?*
- *¿Existe una preferencia en la modalidad de la capacitación (virtual, presencial o híbrida)?*

**RESPUESTA 4:** La capacitación impartida debe ser en modalidad presencial para un mínimo de cinco (5) personas, por un partner certificado por el fabricante de la solución, o un partner certificado en ciberseguridad. Se emite la Adenda No. 2 aclarando el ítem 4.3.2 Valores Agregados.

### **PREGUNTA 5**

*Punto 2.3.5 / 2.4 – Migración y documentación*

- *¿La entidad cuenta con un diagrama de red actualizado y una línea base de configuración que pueda ser utilizada como punto de partida para el proceso de migración?*

**RESPUESTA 5:** Sí, se cuenta y será entregada al proponente seleccionado.

### **PREGUNTA 6**

*Alcance de licenciamiento, monitoreo y soporte*

*Teniendo en cuenta el alcance descrito, agradecemos confirmar lo siguiente:*

- *¿Los equipos objeto de migración hacen parte de los dispositivos incluidos en el alcance del licenciamiento solicitado?*
- *¿Se confirma que el servicio de monitoreo y soporte debe cubrir un total de 26 equipos (15 actuales + 11 nuevos) durante la vigencia del contrato?*

**RESPUESTA 6:** Sí, se confirma; los once (11) firewalls FortiGate 60E que serán retirados corresponden al parque tecnológico obsoleto que el proveedor debe reemplazar mediante la migración e instalación de los nuevos modelos FortiGate 50G, y se ratifica que el alcance de soporte técnico, monitoreo de seguridad por medio del SOC y gestión de garantías con el fabricante cubrirá la totalidad de los veintiséis (26)

equipos de la Entidad (los 15 dispositivos de la infraestructura actual renovados bajo el esquema COTERM más los 11 equipos nuevos adquiridos) durante los doce (12) meses de la vigencia contractual.

#### PREGUNTA 7

##### *Observaciones jurídicas – Terminación anticipada del contrato*

*En relación con la Cláusula Quinta (Parágrafo Primero) y la Cláusula Vigésima Tercera (Numeral 7) de la minuta del contrato (Anexo 5), respetuosamente manifestamos nuestra preocupación frente a la facultad de terminación unilateral por parte de PROCOLOMBIA, con aviso de quince (15) días y sin reconocimiento de indemnización.*

*Lo anterior, considerando:*

*En virtud de lo anterior, respetuosamente solicitamos considerar las siguientes alternativas:*

##### *Petición principal:*

*Eliminar la facultad de terminación unilateral por conveniencia de PROCOLOMBIA, estableciendo que el contrato finalice únicamente por cumplimiento del plazo o por incumplimiento debidamente demostrado de las partes.*

##### *Petición subsidiaria:*

*En caso de mantenerse dicha facultad, solicitamos incluir una disposición que establezca que:*

*En caso de terminación anticipada por parte de PROCOLOMBIA, sin que medie incumplimiento del contratista, la entidad reconocerá la totalidad de los valores correspondientes a (i) adquisición de hardware y (ii) licenciamiento COTERM, independientemente del tiempo de ejecución, considerando que estos fueron adquiridos y pagados en su totalidad al fabricante desde el inicio del contrato.*

**RESPUESTA 7:** No se acepta la observación. En este sentido, es importante tener en cuenta que, en caso de que PROCOLOMBIA decida realizar la terminación anticipada del contrato, se reconocerá y pagará únicamente el valor correspondiente a los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación.

La presente se publica el 3 DE JULIO DE 2026 en la página web y en el SECOP II, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en las condiciones indicadas en los Términos de Referencia y el Manual de Contratación de PROCOLOMBIA.