

## **RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES**

### **INVITACIÓN ABIERTA No. 918 – 2024**

**Objeto:** contratar los servicios de soporte y mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y perfectivo en Salesforce para la gestión de procesos misionales del patrimonio Colombia Productiva.

#### **Interesado 1:**

1. *Se solicita aclarar qué tratamiento económico se dará para el primer mes de transición. Entenderíamos que tanto el primer mes como el último serán reconocidos económicamente por la entidad, ya que se tiene presencia del recurso humano*

**Respuesta:** El primer mes y el último mes tendrán un pago por parte de Colombia Productiva que se realizará como se menciona la CLÁUSULA SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO del Anexo No. 7 - MINUTA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (1) VDJ20-06-24:

(...)

**CLÁUSULA SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO:** [Los valores establecidos en la presente cláusula son explicativos y serán modificados según el valor final de la adjudicación]. El valor del presente contrato se establece en la suma de hasta CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$ 483.193.277,31) más IVA por la suma de NOVENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SEIS Y MIL SETECIENTOS VEINTIDOS PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE (\$ 91.806.722,69) para un total de hasta QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$575.000.000,00) incluido IVA, suma que será pagada al CONTRATISTA de la siguiente manera:

Un primer pago por el valor de hasta VEINTRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 23.958.333), correspondiente al valor de la ejecución completa de las labores requeridas para el empalme con el proveedor que entrega el servicio. (O su equivalente a medio pago del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica).

Pagos mensuales por el valor de CUARENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIESECISEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$ 47.916.667), desde el segundo mes de ejecución del contrato y hasta el mes número once de ejecución (11). El pago se realizará en diez (10) mensualidades vencidas, previa aprobación y certificación del supervisor de COLOMBIA PRODUCTIVA. (O su equivalente al valor de un pago del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica).

Un pago final correspondiente al mes 12 de ejecución del contrato por el valor de SETENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE \$71.875.000, que incluye el valor mensual de prestación de servicio de soporte y mantenimiento por valor de CUARENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIECISEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$ 47.916.667) y el valor de VEINTRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 23.958.333), correspondiente a la ejecución de las labores requeridas para el empalme con el proveedor que reciba el servicio al finalizar el contrato. (O su equivalente al valor de un pago y medio del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica).

El pago de los 12 meses se realizará así:

Número de pago	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Empalme inicio	0,5											
Ejecución servicio		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Empalme de salida												0,5

**PARÁGRAFO:** Los valores mensuales establecidos son indicativos de la forma de pago. Los pagos serán ajustados de acuerdo con el valor de la propuesta adjudicada.

En caso de que el adjudicatario de esta convocatoria sea el mismo proveedor que ejecuta actualmente el servicio, **COLOMBIA PRODUCTIVA** pagará al contratista el servicio así:

No reconocerá el pago de sumas correspondientes a la ejecución de actividades del empalme de inicio.

El pago se realizará en doce mensualidades iguales durante la duración del contrato. Este valor incluirá todos los costos e impuestos a que haya lugar, contra el recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, de los productos entregables relacionados en el alcance del objeto.

El pago final corresponderá al pago de una mensualidad y media correspondiente al pago de valor de un mes por la prestación del servicio y el equivalente a medio mes por las labores de empalme de salida.

La necesidad de reconocer el pago correspondiente al empalme de salida dependerá de que el contratista deba realizar esta labor durante el último mes de ejecución. En caso de no ser necesario realizar empalme de salida, este valor no será pagado al contratista.

No obstante, el valor de los servicios prestados incluyendo impuestos, tasas, y contribuciones a que haya lugar, no podrá superar la suma de QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$575.000.000,00) incluido IVA. Para realizar cualquier pago, el contratista deberá presentar su factura, previa verificación de recibo a satisfacción y contar con el visto bueno del supervisor del contrato.

(...)

2. (...) "y por ejemplo el último mes, también se tienen ANS vigentes. ¿Es correcto?" (...)

**Respuesta:** si, en el caso en el que el adjudicatario sea una Partner distinto a quién provee actualmente el servicio, los ANS no estarán vigentes para el primer mes, pero si para el último mes de ejecución, teniendo en cuenta que durante el primer mes se realizarán las acciones de empalme y la ejecución del servicio tendrá lugar a partir del mes 2 y hasta el mes 12.

Sin embargo, para el caso en el que el adjudicatario sea el Partner que está prestando el servicio actualmente, no se realizarán actividades de empalme por lo que los ANS estarán vigentes durante la ejecución del contrato.

Lo anterior, en concordancia con lo indicado en el numeral 2.2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO en el aparte Definición de Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS de la invitación 918 donde se establece para qué tipo de requerimiento aplican los ANS.

(...)

ID	ANS-1
NOMBRE	TIEMPO DE RESPUESTA DE INCIDENCIAS EN PRE-PRODUCCIÓN Y EN PRODUCCIÓN
DESCRIPCIÓN	El proveedor deberá responder para iniciar diagnóstico de las incidencias y solicitudes de soporte requeridas dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la prioridad de cada una de ellas en el ambiente de preproducción y en producción.

(...)

(...)

ID	ANS-2
NOMBRE	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN PRE-PRODUCCIÓN Y EN PRODUCCIÓN
DESCRIPCIÓN	El proveedor deberá resolver las incidencias y solicitudes de soporte requeridas dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la prioridad de cada una de ellas en el ambiente de preproducción y en producción.

(...)

(...)

ID	ANS-3
NOMBRE	CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO PARA ENTREGA DE LA ESTIMACIÓN DE ESFUERZO DE SOLICITUDES DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE TIPO EVOLUTIVO, PERFECTIVO Y PREVENTIVO EN PRE-PRODUCCIÓN Y EN PRODUCCIÓN.
DESCRIPCIÓN	Luego del registro de la solicitud o requerimiento de Colombia Productiva en la plataforma tecnológica dispuesta por el proveedor, este deberá presentar la estimación del esfuerzo en horas discriminando las actividades que realizará el equipo técnico para la implementación del requerimiento o solicitud. Para este indicador, no aplicará el tiempo de respuesta definido para prioridad ya que se medirá de acuerdo con el cronograma propuesto por el proveedor y aprobado por Colombia Productiva.

(...)

(...)

ID	ANS-4
NOMBRE	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TIPO EVOLUTIVO, PERFECTIVO Y PREVENTIVO EN PRE-PRODUCCIÓN Y EN PRODUCCIÓN.
DESCRIPCIÓN	Una vez Colombia Productiva aprueba la estimación de esfuerzo en horas de una solicitud o requerimiento con el cronograma de implementación respectivo, iniciará la medición de las horas transcurridas en el horario de atención contratado para el cumplimiento de acuerdo con la estimación aprobada.

(...)

3. *Se solicita aclarar si la aplicación /funcionalidad específica existente el día de hoy se encuentra debidamente documentada.*

**Respuesta:** Si, la aplicación se encuentra documentada desde su implementación y con respectivos archivos adicionales que se construyeron para documentar las modificaciones o ajustes durante el proceso de soporte y mantenimiento de la herramienta.

4. *Se solicita aclarar la cantidad de usuarios y su tipología que tienen acceso al servicio de soporte, entendemos que todos los requerimientos y reportes de incidencias son filtrados a nivel 1 de manera directa por la entidad. ¿es correcto?*

**Respuesta:** Si, el soporte nivel 1 con los usuarios finales es realizado por el equipo de Colombia Productiva.

La cantidad de usuarios con acceso al servicio de soporte son 7 personas con conocimiento básico en administración Salesforce y avanzados en las reglas de negocio implementadas en la herramienta, son los encargados de realizar las solicitudes de soporte y mantenimiento preventivo, correctivo evolutivo y perfectivo al Partner.

Lo anterior en concordancia con el objeto de la invitación ya que es Colombia Productiva como contratante el encargado de realizar el registro de los requerimientos de soporte y mantenimiento con el adjudicatario.(...)

Contratar los servicios de soporte y mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y perfectivo en Salesforce para la gestión de procesos misionales del patrimonio COLOMBIA PRODUCTIVA.

(...)

5. *Por favor aclarar si el nivel de soporte requerido para la aplicación es de nivel 2 o 3.*

**Respuesta:** Se requiere el soporte Nivel 2, así como la radicación y gestión en el escalamiento de casos Nivel 3 con Salesforce, en concordancia con lo establecido en el numeral 2.2.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

(...)

- Escalamiento de fallos o mejoras con fabricante (Salesforce): Gestión de los casos orientados a resolver problemas complejos que excedan al partner y que requieran asistencia altamente especializada sobre los productos y servicios de Salesforce.

(...)

6. *Por favor describir los procesos misionales que soporta la aplicación en la actualidad.*

**Respuesta:** La herramienta soporta los procesos misionales del Programa Fábricas de Productividad y Sostenibilidad como se describe en la presentación de Power Point y en el manual de usuario que están disponibles en los siguientes enlaces:

Enlace Manual de Usuario

[https://fiducoldexsa-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/conveniofp\\_colombiaproductiva\\_com/EUZGbAmexfhGtILFZy6dvaWB9pWSmL0PvIBYghyWzVv2Kw?e=3mK1kg](https://fiducoldexsa-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/conveniofp_colombiaproductiva_com/EUZGbAmexfhGtILFZy6dvaWB9pWSmL0PvIBYghyWzVv2Kw?e=3mK1kg)

Enlace Presentación Sistema de Información

[https://fiducoldexsa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/conveniofp\\_colombiaproductiva\\_com/EsPuL6QKDnFILLsWCEzK8mEB3\\_42xxvrZR0uTkpxR09Yvw?e=jmdcGd](https://fiducoldexsa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/conveniofp_colombiaproductiva_com/EsPuL6QKDnFILLsWCEzK8mEB3_42xxvrZR0uTkpxR09Yvw?e=jmdcGd)

7. *A fin de determinar nivel de madurez de la aplicación y las modificaciones que se le han efectuado, para facilitar el servicio de soporte; se solicita proveer estadísticas de soporte del último año, clasificadas por tipo y prioridad de los siguientes servicios:*  
*Soporte y mantenimiento correctivo*  
*Soporte y mantenimiento normativo*

**Respuesta:** Soporte y mantenimiento correctivo: 33 requerimientos atendidos por el partner.  
Soporte y mantenimiento normativo: 45 requerimientos atendidos por el partner.

8. *Debido a que el recurso económico y por ende de recursos humanos es limitado, entenderíamos que las actividades de atención a incidentes serán las de prioridad. Aquello que corresponda a preventivo, mejoras, evolutivo, perfectivo será manejado por intermedio de cuantificación de esfuerzo y cronogramas acordados entre las partes según demanda y recurso disponible (ya que éste último es limitado). ¿es correcto?*

**Respuesta:** La atención de incidentes se realizará de acuerdo con la definición de los tipos de prioridad y tiempos mínimos como se indica en el numeral 2.2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO de los Términos de Referencia, específicamente con los ANS-1 y ANS-2.

La atención de soporte y mantenimiento preventivo, evolutivo y perfectivo, se realizarán por medio de cuantificación de esfuerzo de acuerdo con los ANS-3 y ANS-4.

Las actividades que realiza el proveedor serán secuenciales y atendidas acorde con la priorización de cada requerimiento.

9. *La entidad solicita: "Servicio de consultoría y acompañamiento para potenciar los resultados del servicio de soporte y mantenimiento "*  
*Debido a que los servicios de consultoría deben limitarse de alguna manera por su costo, se solicita aclarar alcance limitando cantidad de horas posible mensual. Tener en cuenta que el presupuesto y recurso asignado es limitado.*

**Respuesta:** El servicio de consultoría será previamente acordado entre las partes en el marco de los requerimientos del objeto contractual y de acuerdo con los ANS-3 y ANS-4.

10. *La entidad solicita: "Soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube"*

*Debido a que la continuidad y disponibilidad de infraestructura es de manero (sic) y garantizado directamente por fabricante (sic) (ningún Partner puede hacerlo), se solicita retirar la responsabilidad.*

**Respuesta:** El servicio de soporte para la continuidad y disponibilidad en la nube hace referencia a la gestión que realiza el Partner frente al fabricante para el escalamiento y gestión de casos de nivel 2 a nivel 3 con relación a la disponibilidad.

*11. La entidad solicita "Soporte para la configuración de accesos" entendemos que lo requerido es soporte encaso (sic) de falla, pero que la configuración de accesos la realiza directamente la entidad por intermedio de su administrador. ¿es correcto? En caso de que la entidad requiera administración por parte del contratista, se solicita brindar estadísticas de utilización del servicio de acceso por tipo, durante el último año.*

**Respuesta:** Se requiere el servicio de configuración de conjuntos de permisos, niveles de acceso a visualización o edición de usuarios y otras configuraciones relacionadas. La activación y desactivación de licencias la realiza el equipo de Colombia Productiva, a excepción de cuando se requiere activar o desactivar licencias de un lote de más de 20 usuarios. Durante el último año, se han ejecutado 9 casos como los mencionados en el párrafo anterior.

Lo anterior, como lo establecen la invitación abierta No. 918 en el numeral 2.2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

(...)

Para el soporte y mantenimiento, el **CONTRATISTA** deberá cumplir con lo siguiente durante todo el tiempo de ejecución del contrato:

- Atención de solicitudes de soporte en horario laboral: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., a través de teléfono, reuniones virtuales, chat o correo electrónico y demás modalidades propuestas por el proponente.
- Atención en Soporte extendido, la que se realiza fuera del horario laboral, previa coordinación entre las partes.
- Procedimiento claro y detallado para reportar solicitudes de los servicios evolutivos, perfectivos, preventivos y correctivos (solución de incidentes o fallos).

Herramienta tecnológica para el registro de solicitudes de **COLOMBIA PRODUCTIVA** que permita:

- Registro del incidente, solicitud de información, requerimiento de implementación o cualquier otro requerimiento de **COLOMBIA PRODUCTIVA** con relación a la ejecución del contrato.
- Trazabilidad detallada de los cambios realizados en la plataforma sobre la información registrada por **COLOMBIA PRODUCTIVA** y el contratista.
- Generación de indicadores de gestión. de los acuerdos de niveles de servicio

- Generación de reportes de la información registrada en la plataforma.
- Configuración de permisos y niveles de visualización y edición de la información registrada en la herramienta.

(...)

12. *La entidad solicita: "Elaboración y actualización de la documentación y manuales de usuario de la solución". Entendemos que la plataforma técnica y funcionalmente se encuentra documentada y lo que se requiere es elaborar y actualizar según las modificaciones y adiciones que haga el nuevo contratista ¿es correcto?, lo anterior porque hacer documentación de cero acumulada sería una labor que desbordaría el servicio.*

**Respuesta:** se requiere actualizar la documentación existente conforme los requerimientos de soporte y mantenimiento implementados durante la prestación del servicio, sin embargo, no están exentas las actividades de mejoramiento de la documentación existente o construcción de documentación adicional de acuerdo con las necesidades de Colombia Productiva.

Lo anterior en concordancia con la invitación abierta No. 918 numeral 2.2.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

(...)

Corresponde a aquellas actividades diseñadas para garantizar la disponibilidad, operación adecuada y actualización de la solución informática en Salesforce. Los proponentes deberán presentar en su propuesta la estrategia de soporte y mantenimiento que garantice la estabilidad y continuidad de la operación.

El alcance de los servicios ofrecidos en la propuesta debe contener como mínimo:

- Soporte y mantenimiento preventivo: se centra en la prevención de fallos inesperados antes de que ocurran. Implica la revisión regular, la actualización y la optimización de los sistemas para garantizar la estabilidad y vida útil de la herramienta.
- Soporte y mantenimiento correctivo. se refiere a las acciones tomadas para corregir problemas o errores que se han producido en el software después de su implementación con el objetivo de solucionar los fallos y restaurar la funcionalidad completa del programa.
- Soporte y mantenimiento evolutivo: tiene como objetivo mantener la herramienta a la vanguardia tecnológica para cumplir adecuadamente las funciones esperadas, respondiendo a las necesidades cambiantes de la tecnología disponible que permitan potenciar el funcionamiento integral de la herramienta.
- Soporte y mantenimiento perfectivo: se centra en mejorar la experiencia del usuario a través de mejoras funcionales con el objetivo de optimizar y enriquecer el software existente añadiendo nuevas características que mejoran la usabilidad y amplían la funcionalidad.

- Soporte y mantenimiento normativo: se refiere a las acciones y procesos que aseguran que el software cumpla con las leyes, normativas y requisitos específicos aplicables a su uso. Implica mantener actualizado el software para adaptarse a cambios legales o regulatorios.
- Servicio de consultoría y acompañamiento para potenciar los resultados del servicio de soporte y mantenimiento.
- Documentación de actividades realizadas.
- Soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube.
- Escalamiento de fallos o mejoras con fabricante (Salesforce): Gestión de los casos orientados a resolver problemas complejos que excedan al partner y que requieran asistencia altamente especializada sobre los productos y servicios de Salesforce.
- Soporte para la configuración de accesos.
- Soporte para la resolución de incidencias siguiendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Elaboración y actualización de la documentación y manuales de usuario de la solución.
- Disponibilidad del recurso QA de mínimo el durante las sesiones de entendimiento de requerimientos, solicitudes o incidentes para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio durante las etapas de pruebas y salida a producción.
- Realizar una gestión proactiva durante la implementación de servicios de carácter preventivo, correctivo, evolutivo, perfectivo y normativo, que garantice la integridad de datos históricos del sistema de información implementado en Salesforce, lo anterior, para prevenir la pérdida de información por sobreescritura de datos, entre otros.
- Realizar los respaldos de información respectivos para garantizar los puntos de restauración de datos en el sistema de información.

(...)

*13. La entidad solicita: "Atención en Soporte extendido, la que se realiza fuera del horario laboral, previa coordinación entre las partes."*

*Debido a que aún cuando sea coordinado, el soporte extendido es muy costoso, se requiere por favor limitar a una bolsa de horas específica mensual, de tal manera que los diferentes oferentes cuantifiquemos en igualdad de condiciones. Ej: el servicio debe incluir 5 horas/mes de soporte extendido (no puede ser ilimitado).*

**Respuesta:** De acuerdo. Se acoge la observación y se ajustará la invitación No. 918 para indicar el número máximo de horas mensuales fuera del horario laboral, previo acuerdo entre las partes.

*14. Anexo 5: se solicita confirmar, en caso de que no se brinden horas adicionales, qué se debe indicar en el numeral 1, 200 o 0?*

**Respuesta:** Se acoge la observación y se ajusta la invitación No. 918 para aclarar que quien proponga menos de 200 horas no recibirá puntaje. Si el proponente no ofrecerá horas adicionales deberá diligenciar el número cero en el anexo No. 5.

*15. Anexo 5: por favor confirmar que dichas horas de deberán ejecutar en horario de servicio diurno y para actividades de servicio ¿es correcto?*

**Respuesta:** Las horas adicionales serán ejecutadas en el horario de servicio establecido en el numeral 2.2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, sin embargo, podrán ejecutarse fuera del horario laboral previo acuerdo entre las partes y de acuerdo con el tope máximo de horas mensuales que serán atendidas como lo indican los TDR de la presente invitación (de acuerdo con el ajuste que será realizado mediante adenda como respuesta a la observación No. 13). Se recomienda tener en cuenta que serán horas adicionales a las del servicio que se pretende contratar por lo que serán ejecutadas en paralelo con las demás que se encuentren en curso de ejecución.

*16. Anexo 5: en el numeral 2, se solicita aclarar si las capacitaciones podrán brindarse de manera remota y/o haciendo uso de medios virtuales. Por favor aclarar.*

**Respuesta:** Las capacitaciones se podrán brindar de forma remota mediante el uso de herramientas virtuales.

*17. Anexo 5: entendemos que las capacitaciones deberán ser brindadas en horario diurno hábil. ¿Es correcto?*

**Respuesta:** las capacitaciones se realizarán dentro de la jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, como se establece en el numeral 2.2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

(...)

- Atención de solicitudes de soporte en horario laboral: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., a través de teléfono, reuniones virtuales, chat o correo electrónico y demás modalidades propuestas por el proponente.

(...)

*18. Anexo 4: debido a que la experiencia debería ser proporcional al objeto y monto contractual del servicio; se solicita que la exigencia sea que la sumatoria cumpla con el presupuesto y que máximo se presenten 3 contratos y no que cada contrato tenga un monto de 500 millones y esto multiplicado por número de contratos, lo que resulta desproporcional. Igualmente aplica para el Anexo 2 (habilitante y para puntaje).*

**Respuesta:** se acoge parcialmente la sugerencia de manera en que, para la acreditación de los requisitos habilitantes, se deberán presentar dos (2) contratos por valor de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$300.000.000), cada uno. Sin embargo, el requisito no será modificado para la acreditación del puntaje de la experiencia adicional, teniendo en cuenta que COLOMBIA PRODUCTIVA pretende seleccionar al proponente con la mayor experiencia en la ejecución de contratos similares.

19. *Anexo 4 y Anexo 2: Debido a que la plataforma Salesforce es muy estable, no se entiende porqué la entidad limita la experiencia a los últimos 5 años. De manera respetuosa se solicita retirar dicha restricción.*

**Respuesta:** no se acoge la solicitud debido al cambio automático realizado por Salesforce a Lightning Experience en 2018, así como las 4 actualizaciones que libera el fabricante cada año, Colombia Productiva requiere que los partners certifiquen experiencia durante los últimos cinco años para garantizar la idoneidad en la prestación del servicio.

20. *Anexo 4 y Anexo 2: es de nuestro entender que la regla de contratos de experiencia, hace referencia a que los contratos hayan finalizado (no importando cuando iniciaron) durante los últimos 5 años. ¿es correcto?, no tendría sentido descalificar contratos terminados recientemente cuya duración fue de más de 5 años.*

**Respuesta:** Se refiere a los contratos que hayan finalizado durante los últimos cinco años, los contratos cuya duración sea de más de cinco años y que cumplan con las reglas de la invitación no serán descalificados.

21. *Anexo 3: se solicita confirmar que la experiencia de los recursos será contabilizada a partir de la obtención del título profesional. ¿es correcto?*

**Respuesta:** Si, la experiencia será contabilizada a partir de la obtención del título profesional.

22. *Anexo 2: en el título se indica experiencia específica del proponente (puntuable), por favor aclarar si esta experiencia es la habilitante o la que dará puntos. Corregir por favor el título ya que entendemos esto no da puntos.*

**Respuesta:** Se aclara que el Anexo No. 2 es para el diligenciamiento de la experiencia específica del proponente Habilitante, mientras que el Anexo No. 4 se refiere a la experiencia adicional puntuable. Se ajustará el formato para aclarar lo anterior.

23. *Se solicita aclarar si es que no hay formato económico definido. En caso contrario por favor proporcionarlo para evitar que cada proponente genere uno diferente.*

**Respuesta:** No hay formato económico definido, se deberá presentar una página en la propuesta de acuerdo con la tabla indicada en el numeral 4.1.4. PROPUESTA ECONÓMICA.

24. *Términos de referencia, numera 2.14 Rechazo de Propuestas, literal f y g. Se solicita allegar o publicar el formulario económico planteado a diligenciar.*

**Respuesta:** Los literales no se refieren a la falta de presentación de un “formulario económico”, sino en términos generales a la presentación de la propuesta y/u oferta económica. De esta manera, las causales serán procedentes cuando el proponente no indique su propuesta económica o esta supere el presupuesto establecido.

25. *Se solicita extender el plazo de entrega de oferta, permitiendo generar la documentación requerida para la presentación.*

**Respuesta:** Se acoge la solicitud publicando la Adenda No. 1 a la invitación abierta 918 con el ajuste al cronograma

Actuación	FECHA	LUGAR
Apertura de la Invitación y publicación de Términos de Referencia	21 de junio de 2024	Página web <a href="http://www.colombiaproductiva.com">www.colombiaproductiva.com</a> y <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>
Solicitud de aclaración y/o formulación de preguntas o de observaciones a los Términos de Referencia	Desde el 21 de junio al <u>2 de julio</u> <del>25 de junio de</del> 2024	Correo electrónico: cristian.bolanos@colombiaproductiva.com; luzalvarez@fiducoldex.com.co; jhenifer.tellez@colombiaproductiva.com; anamaria.bonilla@colombiaproductiva.com;
Respuesta a preguntas y/o aclaraciones	<u>5 de julio de 2024</u> <del>28 de junio de</del> 2024.	Página web <a href="http://www.colombiaproductiva.com">www.colombiaproductiva.com</a> y <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>
<b>Cierre de la Invitación y entrega de propuestas</b>	<u>17 de julio de 2024</u> Hasta el 3 de julio a las 5:00p.m (Hora Colombia)	<b>Postulación enviada a la dirección de correo electrónico <a href="mailto:convocatorias@colombiaproductiva.com">convocatorias@colombiaproductiva.com</a> indicando en el asunto, el nombre y número de la convocatoria.</b>
Publicación de la adjudicación	<u>5 de agosto de 2024</u> <del>16 de julio de</del> 2024	Página web <a href="http://www.colombiaproductiva.com">www.colombiaproductiva.com</a> y <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>

26. *Términos de Referencia, experiencia habilitante:*

*La entidad exige para habilitarse en la participación como mínimo se presenten tres (3) contratos de mínimo 500 millones de pesos cada uno.*

*Teniendo en cuenta que cada contrato casi que equipara el monto del presupuesto, consideramos que es demasiado exigente y excluyente por las siguientes razones:*

- El valor exigido es casi tres veces el valor que se va a contratar.*
- Adicionalmente los contratos deben estar terminados, cosa que no es usual, porque un cliente satisfecho casi siempre lo renueva.*
- Adicionalmente exigen que el contrato se haya terminado durante los últimos 5 años, lo que consideramos no debería exigirse ya que la plataforma Salesforce es muy estable y con actualizaciones automáticas.*

*Debido a lo anterior y a fin de facilitar participación, de manera respetuosa se solicita a la entidad que la exigencia sea, presentar contratos finalizados cuya sumatoria supere el valor del presupuesto, máximo 3 contratos (es decir se puede cumplir presentando 1, 2 o 3 contratos).*

**Respuesta:** Se acoge parcialmente la sugerencia de manera en que para la acreditación de los requisitos habilitantes, se deberán presentar dos (2) contratos por valor de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$300.000.000), cada uno. Sin embargo, el requisito no será modificado para la acreditación del puntaje de la experiencia adicional, teniendo en cuenta que COLOMBIA PRODUCTIVA pretende seleccionar al proponente con la mayor experiencia en contratos similares.

*27. De manera respetuosa, se solicita a la entidad ampliar el plazo de entrega de la oferta, ya que, según cronograma, hasta el 28 de junio se dará respuesta a las observaciones realizadas.*

**Respuesta:** Se acoge la solicitud, en los términos establecidos en la Adenda No.1 de la invitación, la cual modificó el cronograma y amplió el plazo para la presentación de las propuestas.

*28. Anexo 7. Pg. 22. Cláusula Quinta, Parágrafo Segundo.*

*Se solicita aclarar si la entidad tiene conocimiento a la fecha, de que el Programa de Fábricas de Productividad y Sostenibilidad finalizaría antes de la vigencia del contrato que se suscriba como producto del presente proceso. Por favor aclarar cuál es la fecha de finalización del programa esperada hoy en día.*

**Respuesta:** COLOMBIA PRODUCTIVA no tiene conocimiento a la fecha de que el programa Fábricas de Productividad y Sostenibilidad vaya a finalizar previo al cumplimiento de la vigencia del contrato a suscribir, sin embargo, la continuidad o no del programa depende de las directrices del Gobierno Nacional y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo. o obstante Colombia Productiva podrá dar

por terminado de manera anticipada el presente contrato con un aviso de antelación mínimo de 30 días calendario a la fecha de terminación.

29. Anexo 7. Pg. 22. Cláusula sexta, párrafo tercero.

La entidad resume la forma de pago en el siguiente cuadro:

El pago de los 12 meses se realizará así:

Número de pago	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Empalme inicio	0,5											
Ejecución servicio		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Empalme de salida												0,5

Antes del cuadro la entidad expone : "desde el segundo mes de ejecución del contrato y hasta el mes número once de ejecución (11). El pago se realizará en veintidós (10) mensualidades vencidas, previa aprobación y certificación del" ... entendemos que es: ... El pago se realizará en 11 mensualidades vencidas, previa aprobación y certificación definitiva..." ya que son 11 las mensualidades completas que pagará. Y el primero y 12avo mes se recibirá 0.5 (únicos el primer mes, y adicionales el último mes).

Es correcto?

**Respuesta:** Es correcto parcialmente. Se aclara que el párrafo mencionado en la pregunta se refiere a que se realizarán diez (10) pagos por el valor descrito en la cláusula. Estos pagos serán mensuales entre el mes 2 y el mes 11. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizará el ajuste al texto del Anexo No. 7 de la invitación abierta No. 918 de la siguiente forma: "(...) El pago se realizará en ~~veintidós~~ diez (10) mensualidades vencidas, previa aprobación y certificación del supervisor de COLOMBIA PRODUCTIVA. (O su equivalente al valor de un pago del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica). (...)"

Con respecto a la forma de pago del primer y último mes de ejecución se aclara que se pagarán como lo indica la CLÁUSULA SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO:

(...) Un primer pago por el valor de hasta VEINTRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 23.958.333), correspondiente al valor de la ejecución completa de las labores requeridas para el empalme con el proveedor que entrega el servicio. (O su equivalente a medio pago del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica). (...)

(...) Un pago final correspondiente al mes 12 de ejecución del contrato por el valor de SETENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE \$71.875.000, que incluye el valor mensual de prestación de servicio de soporte y mantenimiento por valor de CUARENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS DIESCISEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$ 47.916.667) y el valor de VEINTRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y

*TRES PESOS M/CTE (\$ 23.958.333), correspondiente a la ejecución de las labores requeridas para el empalme con el proveedor que reciba el servicio al finalizar el contrato. (O su equivalente al valor de un pago y medio del valor mensual estimado para la prestación del servicio entre los meses 2 y 11, según la propuesta económica). (...)*

*30. Ahora bien, si la entidad no define formato económico y el proveedor define no un valor mensual, sino un valor total contractual, entenderíamos entonces que la entidad dividirá dicho valor en 12 y de esa manera encontraría la correspondencia de 1 y 0.5 del valor. ¿es correcto?*

**Respuesta** Es correcto, como lo indica la sección "4.1.4. PROPUESTA ECONÓMICA" de la Invitación, los proponentes deberán indicar la oferta económica la cual "consistirá en el **VALOR TOTAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y PERFECTIVO POR DOCE (12) MESES, CON IVA INCLUIDO (...)**". Adicionalmente, los Términos establecen que para lo anterior el proponente deberá diligenciar la tabla allí dispuesta. En este sentido, no se exige que el proponente defina el valor mensual de la prestación del servicio.

*31. Anexo 7. Página 31, Cláusula Décima Quinta. Teniendo en cuenta los beneficios del Arbitraje, sugerimos que Fiducoldex evalúe la posibilidad luego de que no se haya llegado a una resolución de eventuales controversias, a que nos dirijamos a el Centro de Arbitraje y Conciliación de la C.Co, de Bogotá D.C.*

**Respuesta:** La Cláusula como última instancia establece la facultad para acudir ante la Jurisdicción Ordinaria, No, obstante prevé todos los medios para resolver cualquier controversia amistosamente, entre los mecanismos de arreglo directo como la transacción y la conciliación de conformidad con lo establecido en la ley y los procedimientos internos, por consiguiente, la cláusula se mantiene en su tenor.

*32. Anexo 7. Página 32, Cláusula Décima Octava. Teniendo en cuenta la obligación de (el interesado) de tener un Programa de Protección de Datos Personales y la eventual situación en la que podamos compartir información personal de quienes estarán el proyecto a Fiducoldex, sugerimos que esta cláusula sea bilateral.*

**Respuesta:** El contrato a celebrar será bilateral las obligaciones son recíprocas, y en su ejecución se atenderán las mismas conforme lo pactado, la cláusula se mantiene en su tenor

*33. Anexo 7. Página 34, Cláusula Décima Novena. Sugerimos que se estudie la posibilidad de la bilateralidad de esta cláusula, previendo que la información confidencial sea entregada por ambas partes.*

**Respuesta:** El contrato a celebrar será bilateral las obligaciones son recíprocas, y en su ejecución se atenderán las mismas conforme lo pactado, la cláusula se mantiene en su tenor.

34. *Anexo 7. Página 39 y 40, Cláusulas Vigésima Tercera y Vigésima Cuarta. Teniendo en cuenta que (el interesado) tiene implementado un Sistema SAGRILAF y que una de las obligaciones de este es el conocimiento de nuestra contraparte, sugerimos la bilateralidad de esta cláusula.*

**Respuesta:** El contrato a celebrar será bilateral las obligaciones son recíprocas, y en su ejecución se atenderán las mismas conforme lo pactado, la cláusula se mantiene en su tenor

**Interesado 2:**

1. *Pag.32 V2 TERMINOS DE REFERENCIA SALESFORCE 13556 VDJ20-06-24 Solicitamos a la entidad aceptar en el numeral 3.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR literal a. Persona Jurídica Nacional empresas con mínimo tres (3) años de constituidas. Lo anterior tomando en cuenta que (el interesado) es una Sociedad por Acciones Simplificada establecida legalmente en Bogotá, D.C. (...)Esta (...) lidera un grupo de empresas en Latinoamérica especializadas en la implementación y soporte de la plataforma Salesforce desde hace más de dos décadas (...) En el cual reconoce a (...) el Partner de mayor categoría, Summit Partner dentro del ecosistema Salesforce. Además, contamos con inversión directa de Salesforce Ventures, el cual exige a (el interesado) exclusividad, y conocimiento especializado en las diferentes nubes de salesforce, con sus diferentes verticales.*

**Respuesta:** se acoge la recomendación y se modificará el tiempo mínimo de constitución a 3 años, teniendo en cuenta que en el mercado se encuentran varios proveedores cumplen con este requisito, sin afectar la idoneidad del posible adjudicatario.

2. *Pag.39 V2 TERMINOS DE REFERENCIA SALESFORCE 13556 VDJ20-06-24 Solicitamos a la entidad evaluar el ajuste en el numeral 3.3. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER FINANCIERO, literal "Verificación de Indicadores Financieros (Requisitos Habilitantes)." tomando las siguientes consideraciones (...)*
- a. *Establecer como proponente habilitado aquel que cumpla con las siguientes condiciones:*
- *Índice de liquidez: (el interesado) cumple con un índice mayor o igual a 1.00.7.*
  - *Capital de Trabajo: Proponemos que este indicador sea subsanado por medio de una póliza de salarios y prestaciones sociales solicitada por ustedes, en la cual proponemos sea superior a la establecida en las condiciones del modelo de*

*contrato enviado en los anexos por Colombia Productiva equivalente a un 10% del valor de la oferta*

**Respuesta:** No se acepta la propuesta del interesado. Teniendo en cuenta la validación realizada por el área financiera de Fiducoldex, el índice de liquidez para este proceso debe ser igual o mayor al 1.0, tal como fue indicado en los Términos de Referencia validados inicialmente.

*- Endeudamiento: (el interesado) cumple con este requerimiento y de acuerdo con sus estados financieros con corte año 2023 incluso supera el 70% requerido*

**Respuesta:** En cuanto al indicador de endeudamiento (pasivo/activo), no se acepta la propuesta del interesado. Teniendo en cuenta la validación realizada por el área financiera de Fiducoldex, se mantiene que debe ser menor o igual al 70% para este proceso.

### **Interesado 3:**

1. *Anexo 7 minuta contrato prestación de servicios, cláusula tercera, numeral 4.  
¿El envío de la documentación durante el proceso de facturación quiere decir dentro de los días que se tiene para pagar la factura o durante el proceso de expedición de la misma?*

**Respuesta:** el envío de la documentación debe realizarse previo a la radicación de la factura para validación del supervisor. Una vez cuente con la aprobación, deberá radicar la factura con la documentación respectiva.

2. *Anexo 7 minuta contrato prestación de servicios, cláusula tercera, numeral 14.  
¿es posible adicionar un complemento al final del apartado para que quede de la siguiente manera?: 14. Atender oportunamente los requerimientos que llegare a efectuar COLOMBIA PRODUCTIVA en las condiciones y plazos indicados en la oferta perteneciente a la licitación actual.*

**Respuesta:** No se acoge la sugerencia, teniendo en cuenta que la obligación se refiere al cumplimiento de las condiciones y plazos indicados en la invitación y sus anexos, no en la propuesta.

3. *Agradecemos por favor considerar las penalidades de la siguiente manera y que en ningún caso la sumatoria de estas supere el 10%*

Nivel de Cumplimiento	% de Penalización
98,00% - 100%	0%
94,00% - 97,99%	2%
90,00% - 93,99%	3%
50% - 89,99%	5%

**Respuesta:** No nos acogemos basados en:

- Entendiendo que la plataforma es considerada de misión crítica, toda vez que soporta los procesos misionales del patrimonio, se requiere garantizar la disponibilidad de esta, por lo tanto, se requiere contar con un aliado tecnológico, que enfoque sus esfuerzos en el servicio, con el propósito de atender y resolver de manera oportuna, los incidentes reportados.
4. *Dentro del documento de términos de referencia, se menciona en el capítulo de la póliza : "Seriedad de la oferta: Con una suma asegurada igual al cinco por ciento (5%) del valor total del presupuesto de esta invitación, esto es, VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$28.750.000). La garantía deberá ser válida por un período de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta."*
- De acuerdo a nuestro entendimiento, esta aplicaría solamente para empresas mipymes ¿Es correcto?*

**Respuesta:** es correcto, la sección "f) Garantía de seriedad de la propuesta" de los Términos de Referencia establece que "Como factor diferencial de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.18. Criterios diferenciales para MiPymes en el sistema de compras públicas del Decreto 1082 del 2015 adicionado y modificado por el Decreto 1860 de 2021; **los proponentes que sean MiPymes deberán presentar una póliza**" (énfasis fuera del texto original) que contenga el amparo de "Seriedad de la oferta: con una suma asegurada igual al cinco por ciento (5%) del valor total del presupuesto de esta invitación".

De antemano se debe tener en cuenta lo siguiente: "Para acreditar la condición de MiPymes y aplicar el factor diferencial descrito anteriormente, el proponente deberá presentar, certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo (especificar si es microempresa, pequeña empresa o mediana empresa) donde conste el valor de los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior".

Adicionalmente, la invitación establece frente a otros proponentes que "deberá(n) garantizar la seriedad de su propuesta" con la suscripción de una póliza que contenga el amparo "Seriedad de la oferta: por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto de esta invitación"

5. *Para la experiencia adicional, agradecemos nos confirmen por favor si el acta de terminación de contrato sería la misma acta de liquidación. Por otro lado, ¿sería válido presentar como reemplazo de certificación del contrato, las órdenes de compra del servicio*

**Respuesta:** no, el acta de liquidación de un contrato es distinta al acta de terminación. Lo anterior, puesto que los contratos o convenios pueden ser terminados por distintas razones sin que las partes hayan llevado a cabo la liquidación correspondiente. Así no se trata de hechos concomitantes.

Por otra parte, se aclara que el interesado podrá acreditar la experiencia principalmente con certificaciones, o cuando esto no sea posible, con la copia del contrato o convenio junto con su respectiva acta de liquidación. Así lo señala la sección "3.4. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO" de la invitación, la cual establece que el proponente debe acreditar estos requisitos con la presentación de "certificaciones" que sean expedidas por la persona o entidad contratante y que cumplan con el contenido mínimo allí establecido. Como alternativa, "La certificación del contrato ejecutado *puede ser reemplazada por la copia del contrato*, siempre y cuando también se anexe la respectiva *acta de liquidación*, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente, de lo contrario no será tenida en cuenta". Así, no basta con la presentación del convenio o contrato, pues la documentación allegada debe permitir que el patrimonio verifique que el interesado ejecutó a satisfacción lo contratado.

Con base en lo anterior, cuando se trate de órdenes de servicio el proponente podrá allegar la orden junto con la documentación que de cuenta de su cumplimiento a satisfacción, siempre y cuando esta permita identificar la información mínima exigida en la invitación.

6. *Agradecemos por favor que para la experiencia adicional se tenga un periodo de ejecución de contrato mínimo de 8 años anteriores a la presentación de la propuesta.*

**Respuesta:** no se acoge la solicitud debido al cambio automático realizado por Salesforce a Lightning Experience en 2018, así como las 4 actualizaciones que libera el fabricante cada año. Colombia Productiva requiere que los partner certifiquen experiencia durante los últimos cinco años para garantizar la idoneidad en la prestación del servicio de acuerdo con las versiones más recientes de Salesforce.

7. *Solicitamos de manera muy respetuosa por favor, ampliar la fecha de envío de propuestas una semana más, es decir hasta el 10 de julio.*

**Respuesta:** Se acoge la recomendación mediante Adenda No. 1 a la invitación abierta No. 918.