

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1036

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas a los TDR de la invitación cuyo objeto es:

OBJETO: El fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesado en recibir propuestas para contratar la prestación de servicio especializado para el soporte técnico y funcional bajo la modalidad de bolsa de horas, así como la actualización y el mantenimiento de la herramienta Gestor Pro (en adelante "la solución").

1. INTERESADO UNO – TRYCORE (Correo recibido el 27/02/2026 4:59 p. m.)

1.1. PREGUNTA #1.1:

Sobre la Bolsa de Horas y ANS (Ejecución y Rentabilidad)

El numeral 2.2.2.1 establece un horario de atención de 9 horas hábiles, pero el numeral 2.2.3.3 indica que los mantenimientos deben atenderse bajo metodologías ágiles y ANS de entre 2 a 4 horas. Dado que el modelo es de Bolsa de Horas (600 horas/año) y no de dedicación exclusiva:

¿Cómo garantiza la entidad el equilibrio económico del contrato si la demanda de atención simultánea de incidentes de "Prioridad Alta" supera la capacidad de respuesta de un equipo no dedicado? Solicitamos aclarar si existe un tope máximo de horas de consumo mensual para planificar la capacidad técnica (Capacity Planning) conforme a los ANS exigidos.

¿Cuál es el procedimiento formal para la notificación de disponibilidad de horas? Si el consumo de horas llega al 100% antes de finalizar el mes o el contrato, ¿se suspenden los ANS de soporte hasta una adición presupuestal o existe un protocolo de priorización de remanentes?

RESPUESTA PREGUNTA #1.1:

- Los ANS son establecidos sobre el tiempo de atención y no de solución de los incidentes o solicitudes de servicio. La cuantificación de horas para brindar la solución deberá tener en cuenta las 9 horas hábiles establecidas en el numeral 2.2.2.1.
- En la plataforma definida por PROCOLOMBIA se documentará y registrará el requerimiento, sobre el que se deberá dar un análisis del tiempo estimado para dar solución. El tiempo de análisis no irá con cargo a la bolsa de horas.

No existe una cantidad de horas límite mensual pero sí existe un protocolo de priorización de requerimientos de acuerdo con la dinámica de la entidad. En caso de llegar al 100% de ejecución de las horas antes de finalizar el contrato, PROCOLOMBIA evaluará la posibilidad de generar un otrosí al contrato.

1.2. PREGUNTA #1.2:

Curva de Aprendizaje y Toma de Control (Control de Daños)

El numeral 2.3.1 obliga al contratista a "Tomar el control total de la solución" desde el inicio. Sin embargo, no se especifica un rubro de "Transferencia de Conocimiento Entrada" (Onboarding).

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1036

¿Las horas invertidas por el equipo consultor en el estudio de la documentación técnica, código fuente actual y entendimiento del ecosistema de ProColombia serán descontadas de la bolsa de 600 horas de soporte, o se reconocerán de forma independiente como una etapa de estabilización inicial?

RESPUESTA PREGUNTA #1.2:

Se programarán con el proveedor seleccionado sesiones de Onboarding. El tiempo utilizado durante estas sesiones NO harán parte de la bolsa de horas contratada.

1.3. PREGUNTA #1.3:

Dinámica de Aprobación y Política de Horas (Transparencia)

El numeral 2.2.1.2 menciona la elaboración de "actas de estimación". ¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta de ProColombia para aprobar una estimación de horas? Un retraso en la aprobación impacta directamente en el cumplimiento de los ciclos de entrega (Sprints) y en la agilidad que el proceso pretende.

Solicitamos a la entidad publicar la Política de Manejo de Horas o el manual de gobierno de la plataforma "Gestor Pro", para entender cómo se validan las horas ejecutadas frente a las estimadas (¿se paga por hora incurrida o por producto entregado basado en la estimación previa?)

RESPUESTA PREGUNTA #1.3:

- El tiempo de respuesta para la aprobación de la estimación será de 2 horas. No existe ninguna política de manejo de horas ni manual de gobierno de la plataforma GestorPro.
- El pago se realizará según horas estimadas por el proveedor y aprobadas por PROCOLOMBIA, previa puesta en producción a satisfacción.

1.4. PREGUNTA #1.4:

Quisiéramos consultar si es válida una certificación que no cuente con calificación de servicios, dado que existen modelos de certificación de clientes que no la incluyen. Cabe anotar que se cuenta con un contacto de soporte para validar la información suministrada.

RESPUESTA PREGUNTA #1.4: No se acepta la sugerencia, las certificaciones deben cumplir con el lleno de los requisitos establecidos en los términos de referencia en el numeral "3.3.1. Experiencia específica del Proponente – NOTA 6"

2. INTERESADO DOS – BERA-GROUP (Correo recibido el 27/02/2026 4:59 p. m.)

2.1. PREGUNTA #2.1:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1036

El contrato opera bajo modalidad de bolsa de horas (promedio 50 horas mensuales), lo cual es relativamente ajustado si se consideran todos los frentes simultáneos: desarrollo, soporte, administración y mantenimientos correctivos/evolutivos/adaptativos. Recomendaríamos que en la propuesta sean muy explícitos sobre la priorización de actividades y el mecanismo para gestionar el consumo de horas, esto con el fin de evitar expectativas desalineadas con los resultados del proyecto.

- **RESPUESTA PREGUNTA #2.1:** En la plataforma definida por PROCOLOMBIA se documentará y registrará el requerimiento, sobre el que se deberá dar un análisis del tiempo estimado para dar solución. El tiempo de análisis no irá con cargo a la bolsa de horas.

No existe una cantidad de horas límite mensual pero sí existe un protocolo de priorización de requerimientos de acuerdo con la dinámica de la entidad. En caso de llegar al 100% de ejecución de las horas antes de finalizar el contrato, PROCOLOMBIA evaluará la posibilidad de generar un otrosí al contrato.

El pago se realizará según horas estimadas por el proveedor y aprobadas por PROCOLOMBIA, previa puesta en producción a satisfacción

2.2. PREGUNTA #2.2:

El documento exige tomar control total de la solución desde el inicio del contrato, basándose en documentación técnica existente. Si esta documentación está incompleta o desactualizada (algo muy común), podría generar sobrecarga en las primeras semanas. Sugerimos formalmente incluir una fase de onboarding o levantamiento de información con horas dedicadas y entregables claros, para que ambas partes puedan alinearse.

RESPUESTA PREGUNTA #2.2:

Se programarán con el proveedor seleccionado sesiones de Onboarding. El tiempo utilizado durante estas sesiones NO harán parte de la bolsa de horas contratada.

2.3. PREGUNTA #2.3:

Se propone incluir la necesidad de tener un tablero de seguimiento del consumo de horas. Así como sesiones de revisión periódicas (además de las mensuales exigidas) durante los primeros tres meses, para asegurar una estabilización exitosa del servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #2.3:

Se acepta la propuesta del tablero de control, como valor agregado sin costo adicional para PROCOLOMBIA. Las reuniones de seguimiento y su periodicidad serán definidas en conjunto al inicio del servicio y el plan de trabajo a definir entre las partes.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1036

La presente se publica el **CUATRO (4) de MARZO de 2026** en la página web <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contratacion-en-linea/invitaciones/1036> 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.

FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA