

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

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

"OBJETO: está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios 7*24 de administración de plataformas de la infraestructura tecnológica con especialistas, soporte técnico de PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y el exterior y soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de Outsourcing.

1. INTERESADO UNO - NEVITECH S.A.S FECHA 3 DE ABRIL 10:22 AM

1.1. PREGUNTA #1.1:

Mediante la presente y comedidamente nos permitimos realizar las siguientes observaciones a la invitación abierta de referencia, en aras de ampliar la libre concurrencia, participación efectiva e igualdad de oferentes.

Numeral 3.4.1 – Experiencia Especifica del Proponente.

Instamos a la entidad a ampliar la experiencia solicitada así:

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo Setecientos Millones de Pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019.

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contrato cuyo **objeto, alcance, actividades u obligaciones** sean similares al objeto a contratar, es decir, la prestación de los servicios de administración y soporte de infraestructura tecnológica.

Esta solicitud se realiza en razón a que dentro del campo de la prestación de servicios de tecnología las entidades públicas y privadas en su mayoría generan las certificaciones de cumplimiento del contrato estandarizadas de acuerdo con sus preformas o acorde a sus lineamientos internos.

Por ello en aras de descender de forma clara a la constatación de las actividades solicitadas, se hace necesario aportar fichas técnicas, documento complementario o anexo técnico respectivo a efectos de la comprobación de las mismas.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

A su vez, en cuanto al nivel de satisfacción del servicio, y tecnología de las plataformas administradas es necesario que la entidad tenga en cuenta que son componentes netamente técnicos propios de encontrarse, como se dijo anteriormente, en las fichas técnicas, anexos técnicos, alcance del contrato y demás documentos propios que no son consignados en una certificación de experiencia.

MODALIDAD OUTSOURCING

A grandes rasgos, el outsourcing es el proceso de subcontratar tareas o áreas de una empresa a proveedores externos. Las razones para hacerlo pueden ser la falta de tiempo o conocimientos específicos. La externalización puede tener muchos beneficios, como el ahorro de costes o la mejora de la calidad.

De acuerdo con la anterior definición, instamos a la entidad a tener en cuenta que la necesidad de (tercerización) OUTSOURCING surge para con ustedes de cara a prestar el servicio de soporte tecnológico a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el territorio nacional y en el exterior que cuenta con aproximadamente 643 usuarios, de acuerdo con la necesidad y justificación planteada en la invitación.

Por lo anterior se hace necesario resaltar que la tercerización de dichos servicios que requiere la entidad, no puede ser un elemento diferencial a la hora de evaluar la experiencia de los proponentes quienes de forma directa ejecutan los contratos a los cuales son adjudicatarios o contratados para efectos prácticos bien sea en el sector privado o sector público nacional.

Luego entonces, solicitamos a la entidad eliminar la frase: "*mediante modalidad outsourcing*" dentro de la presente invitación pública, ya que la mayoría de firmas y empresas consultoras de TI ejecutan con su personal de forma directa los contratos de mesa de ayuda o Help Desk o plataforma tecnológica en razón a la dinámica de contar con un personal idóneo y capacitado para la solución de forma integral del objeto que se solicite.

RESPUESTA PREGUNTA #1.1: Frente al primer requerimiento, no es posible acceder a su petición frente a la posibilidad de cambiar que las certificaciones muestren o acrediten experiencia de la forma prevista en los TDR, ya que lo que se requiere es que efectivamente el proveedor acredite su experiencia en la prestación del servicio en la forma prevista en los TDR. Asimismo, es importante que tengan presente lo que establece la NOTA 8 numeral 1 del numeral 3.4.1. "*1. La certificación del contrato ejecutado puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o 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. El acta de liquidación debidamente suscrita por las partes servirá para acreditar la experiencia del proponente, siempre que en ella conste la información de nombre del contratante, objeto, vigencia y valor del contrato*"

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Ahora bien, frente al nivel de satisfacción es sobre la prestación del servicio por lo cual no es posible eliminar este requerimiento.

Finalmente, no se acepta la solicitud de "eliminar la frase: "mediante modalidad outsourcing"" ya que ProColombia requiere delegar la gestión del soporte de la mesa de servicio y la administración de las plataformas tecnológicas a un proveedor externo especializado que base sus servicios en las mejores practicantes de ITIL.

1.2. PREGUNTA #1.2:

AJUSTE DEL CRITERIO PONDERABLE

4.2.1. Experiencia Adicional Proponente: (30 puntos)

El que presente hasta "tres" (3) certificaciones de contrato adicional a los requeridos como habilitantes, cuyo objeto sea servicios de administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing se le otorgará el mayor puntaje a la certificación que acredite el mayor número de usuarios atendidos, partiendo del mínimo que son 500 usuarios soportados, las demás propuestas se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

De acuerdo con las observaciones anteriormente propuesta, solicitamos comedidamente a la entidad las mismas tenga incidencia directa en la definición de la experiencia solicitada como criterio ponderable.

RESPUESTA PREGUNTA #1.2: No se acepta la solicitud, ya que ProColombia requiere delegar la gestión del soporte de la mesa de servicio y la administración de las plataformas tecnológicas a un proveedor externo especializado que base sus servicios en las mejores practicantes de ITIL.

2. INTERESADO DOS – TALENTO SOLIDO TI FECHA 04 ABRIL 9:00 AM

2.1. PREGUNTA #2.1:

1.11. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Al formular la propuesta, el proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, durante el presente proceso y la ejecución del contrato que eventualmente se llegare a suscribir.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Solicitamos a la entidad, confirmar que tipo de impuestos de orden, nacional, departamental y municipal y/o deducciones se le aplicarían al proponente seleccionado durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #2.1: De acuerdo con la consulta de confirmar que tipo de impuestos de orden, nacional, departamental y municipal y/o deducciones se le aplicarían al proponente seleccionado durante la ejecución del contrato, en relación con lo anterior nos permitimos responder así:

Sobre la inquietud del proponente, nos permitimos indicar que el Patrimonio Autónomo Procolombia es gran contribuyente, agente de retención en la fuente e IVA y estamos obligados a practicar todas las retenciones de ley que apliquen según el estatuto tributario nacional el cual depende del objeto definitivo del futuro contrato a suscribir con el contratista seleccionado y la retención en la fuente esta reglamentada en el DUR 1625 de 2016 de acuerdo a la table de retención vigente al momento del pago esto atado a la calidad tributaria del proponente seleccionado.

Adicional el patrimonio autónomo será agente de retención de ICA, acatando las disposiciones normativas territoriales y/o municipales, dependiendo donde se entienda prestado el servicio.

Aclaremos que desde el área tributaria no indicamos valores ni porcentajes, este detalle de información se puede evidenciar en el documento de causación (ORPA), adicional indicamos que el tema de retenciones no tiene que afectar decisiones o temas de contratación puesto que estos son descuentos de ley que no deben afectar el valor del contrato y orden de servicio.

2.2. PREGUNTA #2.2:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo Setecientos Millones de Pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

Al respecto del requisito anterior, el manual de Colombia compra Eficiente el cual es vinculante para todas las entidades, prioriza que las entidades no deberían limitar tiempo de la experiencia de los proponentes ya que La experiencia no se agota con el paso del tiempo y por el contrario los proponentes adquieren mayor experiencia con el paso del tiempo en la medida en que continúen con sus actividades, adicionalmente el concepto de experiencia no puede depreciarse por su antigüedad

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

ya que su mismo significado se entiende por la capacidad de ejecutar una acción en un tiempo determinado.

Solicitamos muy respetuosamente a la entidad, se pueda establecer el requisito de la siguiente manera:

"(...) Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, TERMINADOS a partir del 1º de enero del año 2017. (...)"

[RESPUESTA PREGUNTA #2.2:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Anexo No. 2.

2.3. PREGUNTA #2.3:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo Setecientos Millones de Pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

Con base en lo establecido el anterior requisito, es evidente que el pliego limita la participación de oferentes con la solicitud de experiencia planteada, restringiendo el tiempo de experiencia a "a partir del 1º de enero del año 2019." dejando por fuera a proponentes que cuentan con la idoneidad suficiente para el desarrollo del contrato, por lo tanto en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y en virtud de los principios de legalidad (art 6,121 y 122 CP.) igualdad (art 13 CP.) buena fe (art 83 CP.) prevalencia del derecho sustancial (art 228 CP) función pública, imparcialidad, moralidad, celeridad (art 209 CP), transparencia (art 24 ley 80 /93) y libre concurrencia.

Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa a la entidad que amplie el tiempo de acreditación de experiencia desde el 01 de enero de 2017 o 2016, toda vez que un mayor rango de tiempo permite una mejor calidad para acreditar dicho requisito; tiempo prudente y suficiente para demostrar experiencia en el servicio solicitado.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Si bien entendemos la importancia de garantizar la capacidad y competencia de los contratistas, consideramos que este requisito resulta ser desproporcionado y limita la pluralidad de oferentes que, aunque sean idóneas, no pueden cumplir con esa fecha.

Establecer el requisito del de “tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019”, limita significativamente el número de empresas que pueden llegar a participar en el presente proceso de contratación pública, esto puede conducir a una falta de competencia real y, en última instancia, a una falta de opciones para PROCOLOMBIA a la hora de seleccionar proveedores.

Ajustar la fecha de “la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2017”; garantizará la libre competencia y una mayor participación de oferentes lo que se traduce como una competencia más sana, Además, se fomentaría la innovación en el sector que con las nuevas empresas pueden aportar ideas frescas y soluciones innovadoras que beneficien a la ejecución del proyecto.

[RESPUESTA PREGUNTA #2.3:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

2.4. PREGUNTA #2.4:

NOTA CUATRO: Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

Se solicita respetuosamente a la entidad, la eliminación o modificación de la “NOTA CUATRO”, ya que esta nota no se encuentra ajustada a derecho, al referirse que solo serán válidas las certificaciones de experiencia expedidas por diferentes empresas o entidad, restringe la pluralidad de oferentes y la libre concurrencia, limitando la concurrencia de los oferentes que cumplan con la experiencia obtenida por la ejecución de varios contratos con una misma entidad o empresa, por la satisfacción en la ejecución del objeto del contrato, y esto claramente infringe el derecho de igualdad a las entidades que quieran participar en el proceso de selección.

Si, procede la observación antes señalada, esto permitirá garantizar la pluralidad de oferentes la cual es alineado con el principio de la libre concurrencia y transparencia, el cual se le impone a la Administración cargas y actos de garantía en relación con la elaboración de pliegos de condiciones

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

que permitan el acceso y participación efectiva de todos los posibles interesados y favorezcan la competencia entre los participantes, así como la presentación del mayor número de ofertas posibles.

Lo expuesto se complementa con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-713 de 2009, la cual estudió la constitucionalidad de los artículos 2 –parcial– y 5 –parcial– de la Ley 1150 de 2007. En esa decisión judicial se desarrollaron los principios de libre concurrencia y selección objetiva en la contratación pública, como expresiones del derecho a la igualdad de oportunidades para quienes tengan interés en participar en la contratación estatal. La materialización de esos principios pretende que NO exista discriminación y que las entidades NO impongan limitaciones a través de reglas que impidan la concurrencia para obtener mejores condiciones de contratación.

En caso de no ser aceptada eliminación de esta NOTA restrictiva, Solicitamos atentamente se pueda dar una modificación en el sentido de permitir que las certificaciones que se expidan de un mismo cliente se puedan presentar máximo una como habitante y otra como ponderable siendo estos números de contratos diferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #2.4: No es posible acceder a su solicitud frente a las certificaciones habilitantes es decir las contenidas en el numeral 3.4.1., ya que se busca que los proponentes tengan experiencia diversa y no que su experiencia este centrada en el funcionamiento de una sola empresa. Ahora bien, dado que las certificaciones del numeral 3.4.1. y las del numeral 4.2.1. son diferentes es posible que se aporten certificaciones de un mismo cliente, pero de proyectos o contratos diferentes.

PREGUNTA #2.5:

Teniendo en cuenta que, lo establecido en el numeral 3.4.2. Equipo de trabajo, descrito en la página 53 de los términos de la referencia establece que:

3.4.2. Equipo de trabajo

El proponente deberá presentar junto con la propuesta una certificación suscrita por el representante legal en la que certifique que cuenta con el equipo de trabajo base para el suministro de los servicios de forma presencial o virtual de conformidad con los perfiles y experiencia solicitados en los numerales 3.4.2.1., 3.4.2.2., 3.4.2.3. Una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicado para el inicio de la ejecución del contrato deberá suministrar la hoja de vida de cada uno de los perfiles solicitados, donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general requerido, junto con sus respectivas certificaciones.

Solicitamos atentamente a la entidad, ratifique sin lugar a equívocos que:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

- ¿Si al momento del “Cierre de la invitación y la entrega de propuestas” EL PROPONENTE deberá suministrar las hojas de vida de cada uno de los perfiles solicitados junto con su respectiva documentación?

Lo anterior, se solicita, teniendo en cuenta que, en la página 60 del mismo numeral se describe que, “El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto”.

NOTA: Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal del proponente adjudicado previo al inicio del contrato deberá remitir junto con la hoja de vida una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos.

El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido.

El proponente que no especifique alguno de los puntos anteriores y que no anexe las certificaciones de experiencia requeridas, no será tenido en cuenta para la evaluación de las propuestas.

El equipo de trabajo propuesto deberá corresponder estrictamente al que ejecutará las actividades del contrato. Cualquier cambio durante la ejecución del contrato deberá ser previamente aprobado por

60

O en su defecto requerimos se procesa a brindar mayor aclaración respecto a estos puntos, con el fin de evitar posibles errores en la presentación de las propuestas de los proponentes.

RESPUESTA PREGUNTA #2.5: Para la presentación de la propuesta no se requiere se anexas las hojas de vida de los recursos solicitados, se solicita una certificación del representante legal en la que certifique que cuenta con el equipo de trabajo para el suministro de los servicios de conformidad con los perfiles y experiencia solicitados en los numerales 3.4.2.1., 3.4.2.2., 3.4.2.3., las hojas de vida de las personas que prestarán el servicio durante el contrato deberán ser entregadas una vez suscrito el contrato de forma paralela a la aprobación de las garantías, resaltando que este proceso no deberá superar el mes de empalme. . Ver Adenda No. 2.

2.6. PREGUNTA #2.6:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

2.2.7.4. El proponente deberá describir detalladamente la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. **PROCOLOMBIA** requiere que la metodología cumpla con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico.

3.4.3. METODOLOGÍA

El proponente deberá entregar con su propuesta la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. **PROCOLOMBIA** requiere que la metodología cumpla con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico

Se solicita a la entidad describir de forma detallada los parámetros que se debe tener en cuenta al momento de acreditar este requisito con el fin de evitar errores en la presentación de la oferta.

RESPUESTA PREGUNTA #2.6: Es de resaltar que la metodología hace parte de los habilitantes, es decir, cumple o no cumple siendo objeto de subsanación, sin embargo, el hecho que no cumpla significa la propuesta queda INHABILITADA para continuar en el proceso. Para esto el proponente en su propuesta deberá describir detalladamente el ciclo completo de la prestación de los servicios de TI donde se evidencie el uso del marco de referencia y buenas prácticas de la biblioteca de infraestructura de tecnologías de información (ITIL), adicionalmente adjuntar el modelo de atención y servicio propuesto con la intervención en cada uno de los niveles de atención y solución de los diferentes grupos de recursos solicitados (mesa de servicio, soporte en sitio, soporte de aplicaciones 1.5, especialistas y líderes del servicio) para el soporte de los funcionarios y la administración y monitoreo de las plataformas apoyados de la plataforma Aranda.

2.7. PREGUNTA #2.7:

4.2.3. Propuesta económica: (50 puntos)

El proponente deberá presentar la oferta económica y especificar el valor cobrado objeto de la invitación, por los 12 meses de prestación del servicio e incluyendo el mes de transición, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

Se solicita a la entidad describir de forma detallada los parámetros que se debe tener en cuenta al momento de crear el formato que contendrá la oferta económica con el fin de evitar errores en la presentación de la oferta.

RESPUESTA PREGUNTA #2.7: En la propuesta económica deberá estar detallado el valor mensual, valor de los doce (12) meses y el valor total con IVA del servicio solicitado en el objeto de la invitación en la página 1 de la invitación. Para unificación de texto, se publica Anexo No. 19 FORMATO PRESENTACIÓN PROPUESTA ECONÓMICA para que, sobre dicho Anexo, se presenten las propuestas. Ver Adenda No. 2.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

2.8. PREGUNTA #2.8:

4.2.4 Valores Agregados: (20 Puntos)

Se otorgarán veinte (20) puntos al proponente que ofrezca sin ningún costo adicional para PROCOLOMBIA hasta doscientas (200) horas por año de consultoría especializada y apoyo en proyectos con personal certificado en las soluciones que hacen parte de la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA. La consultoría podrá brindarse en los siguientes temas:

- Horas de especialistas como apoyo a las especialidades de las plataformas solicitadas.
- Horas de consultoría en nuevas tecnologías, dimensionamiento de proyectos tecnológicos y servicios profesionales.

PROCOLOMBIA evaluará los valores agregados, otorgando el máximo puntaje, **20 puntos**, a la propuesta que horas y las demás se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\text{número de horas de la propuesta a evaluar} \times \text{puntaje máximo (20)}}{\text{número de horas más alta}}$$

Solicitamos a la entidad precisar ¿qué sucede si un proponente ofrece más de las 200 horas estipuladas?

Agradecemos muy gentilmente al comité evaluador de tan prestigiosa entidad pública tener consideración nuestras observaciones y quedamos atentos a sus comentarios.

RESPUESTA PREGUNTA #2.8: La calificación de los valores agregados solo contempla hasta doscientas (200) horas para efectos del cómputo de la fórmula. El proponente que ofrezca 200 o más horas obtendrá el puntaje máximo de 20 puntos, pero se incluirá en el contrato la totalidad de horas que ofrezca en su propuesta, aún si esto es superior a 200 horas.

3. INTERESADO TRES - GOVERNATIC S.A.S. FECHA 04 ABRIL 9:41 AM

3.1. PREGUNTA #3.1:

Reciban un cordial saludo, en atención del asunto de referencia y dentro del término establecido, se procede a formular observaciones, las cuales se describen en los siguientes términos:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

3.4.1. Experiencia específica del proponente

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo Setecientos Millones de Pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) **certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019**. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

OBSERVACIÓN #1

De acuerdo con el requisito anterior, si bien el Decreto 663 de 1993, artículo 283, numeral 1, señala que el régimen aplicable al contrato de fiducia y a todos actos y contratos que celebrados por el Patrimonio Autónomo PROCOLOMBIA, son exclusivamente de derecho privado.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el fideicomitente que administra todos los actos y contratos es la Nación, representada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Lo anterior es importante traerlo a colación en razón a que se deben garantizar y resguardar por parte de la entidad los principios administrativos que rigen la función pública y que irradian en la contratación que se adelanta.

De acuerdo con lo anteriormente esbozado, solicitamos muy respetuosamente a la entidad, se pueda establecer el requisito de la siguiente manera:

“(…) Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, TERMINADOS a partir del 1º de enero del año 2017. (…)”

La ampliación de dicho requisito permitirá una mayor concurrencia de oferentes, garantizado así la pluralidad para con la entidad, facilitando la selección objetiva del contratista y escogencia de nuevas empresas con ideas innovadoras para la ejecución del proyecto.

[RESPUESTA PREGUNTA #3.1:](#) Se acepta la solicitud, ajustando el numeral permitiendo certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

3.2. PREGUNTA #3.2:

NOTA CUATRO: Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Se solicita respetuosamente a la entidad, la eliminación o modificación de la "NOTA CUATRO", ya que esta nota no se encuentra ajustada a derecho, al referirse que solo serán válidas las certificaciones de experiencia expedidas por diferentes empresas o entidad, restringe la pluralidad de oferentes y la libre concurrencia, limitando la concurrencia de los oferentes que cumplan con la experiencia obtenida por la ejecución de varios contratos con una misma entidad o empresa, por la satisfacción en la ejecución del objeto del contrato, y esto claramente infringe el derecho de igualdad a las entidades que quieran participar en el proceso de selección.

Modificar dicho requisito permitirá garantizar la pluralidad de oferentes la cual es alineado con el principio de la libre concurrencia y transparencia, el cual se le impone a la Administración cargas y actos de garantía en relación con la elaboración de pliegos de condiciones que permitan el acceso y participación efectiva de todos los posibles interesados y favorezcan la competencia entre los participantes, así como la presentación del mayor número de ofertas posibles.

RESPUESTA PREGUNTA #3.2: No es posible acceder a su solicitud frente a las certificaciones habilitantes es decir las contenidas en el numeral 3.4.1., ya que se busca que los proponentes tengan experiencia diversa y no que su experiencia este centrada en el funcionamiento de una sola empresa. Ahora bien, dado que las certificaciones del numeral 3.4.1. y las del numeral 4.2.1. son diferentes es posible que se aporten certificaciones de un mismo cliente, pero de proyectos o contratos diferentes.

3.3. PREGUNTA #3.3:

3.4.3. METODOLOGÍA

El proponente deberá entregar con su propuesta la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. **PROCOLOMBIA** requiere que la metodología cumpla con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico

Se solicita a la entidad describir de forma detallada los parámetros y formalidades mínimas que se debe tener en cuenta al momento de acreditar este requisito con el fin de evitar errores en la presentación de la oferta, es decir, que aspectos fundamentales debe contener dicha metodología.

RESPUESTA PREGUNTA #3.3: Es de resaltar que la metodología hace parte de los habilitantes, es decir, cumple o no cumple siendo objeto de subsanación, sin embargo, el hecho que no cumpla significa la propuesta queda INHABILITADA para continuar en el proceso. Para esto el proponente en su propuesta deberá describir detalladamente el ciclo completo de la prestación de los servicios de TI donde se evidencie el uso del marco de referencia y buenas prácticas de la biblioteca de infraestructura de tecnologías de información (ITIL), adicionalmente adjuntar el modelo de atención y servicio propuesto con la intervención en cada uno de los niveles de atención y solución de los diferentes grupos de recursos solicitados (mesa de servicio, soporte en sitio, soporte de aplicaciones 1.5, especialistas y líderes

Página 12 de 65

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

del servicio) para el soporte de los funcionarios y la administración y monitoreo de las plataformas apoyados de la plataforma Aranda.

4. INTERESADO CUATRO – EPM MICRODATA LTDA. FECHA 04 ABRIL 9:45 AM

4.1. PREGUNTA #4.1:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

.....Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019...

Solicitamos a la Entidad respetuosamente considere la posibilidad de ajustar este requerimiento y se amplíe la experiencia a partir del 1º de enero del año 2018.

RESPUESTA PREGUNTA #4.1: Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

4.2. PREGUNTA #4.2:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

NOTA CUATRO: Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

Solicitamos a la Entidad respetuosamente considere la posibilidad de poder presentar hasta dos (2) certificaciones de una misma empresa, pues el tener certificaciones de una misma empresa garantiza la calidad del servicio y certifica el grado de satisfacción que las empresas han tenido con la ejecución de los contratos, al adjudicar contratos con su mismo Objeto al mismo Contratista.

Respetuosamente solicitamos a la Entidad atender estas observaciones teniendo en cuenta que el periodo comprendido entre Marzo de 2020 y Julio de 2022 estuvo altamente afectado por la pandemia de COVID 19 que también afectó la economía empresarial indiscutiblemente limitado por los periodos de Cuarentena y aislamiento, lo que afecto la suscripción y ejecución de contratos de soporte tecnológico afines al Objeto por contratar para esta invitación.

En aras a garantizar la pluralidad de oferentes y poder ampliar el espectro de las ofertas recibidas Respetuosamente solicitamos a la entidad reevaluar.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

RESPUESTA PREGUNTA #4.2: No es posible acceder a su solicitud frente a las certificaciones habilitantes es decir las contenidas en el numeral 3.4.1., ya que se busca que los proponentes tengan experiencia diversa y no que su experiencia este centrada en el funcionamiento de una sola empresa. Ahora bien, dado que las certificaciones del numeral 3.4.1. y las del numeral 4.2.1. son diferentes es posible que se aporten certificaciones de un mismo cliente, pero de proyectos o contratos diferentes. Ver Adenda No. 2.

5. INTERESADO CINCO – ARUS S.A FECHA 05 DE ABRIL HORA 12:18 PM

5.1. PREGUNTA #5.1:

2.6 cronograma de la invitación

Se solicita respetuosamente a la entidad, confirmar la fecha de adjudicación

RESPUESTA PREGUNTA #5.1: La fecha de adjudicación será el 06 de mayo de 2024. Ver Adenda No. 1.

5.2. PREGUNTA #5.2:

3.3 Requisitos de carácter financiero:

- a. **Razón Corriente:** Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; determinando así la liquidez de la misma. La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 y se calcula con base en la siguiente formula:

Razón corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente

Razon Corriente que sea menor a 1%. Se solicita a la entidad ajustar el umbral definido para el indicador de razon corriente, sustentado en la situación post pandemia sumada a la situación general del mercado la cual ha aportado retos importantes relacionados con la estructura de capital de la compañía que han sido abordados desde nuestras excelentes relaciones con bancos y entidades vinculadas al pertenecer a un grupo empresarial. Como compañía que se preocupa por gestionar adecuadamente su ciclo de negocio, constantemente se definen y aplican estrategias de mantenimiento de cartera, materialización del recaudo y pagos a proveedores, que permiten darle continuidad a la prestación de servicios a nuestros clientes, sin que vean afectados sus procesos y dinámica. Con la modificación de dicho indicador no se pone en riesgo la estabilidad del cumplimiento del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #5.2: Se accede al reajuste de la razón corriente al 0.85, dada situación del sector y que dicha disminución no pone en riesgo el cumplimiento del contrato. Ver Adenda No. 2.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

5.3. PREGUNTA #5.3:

3.3 Requisitos de carácter financiero:

ii. **Nivel de Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos del Proponente. Mientras más alto sea este índice mayor es el apalancamiento financiero. El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) y

Nivel de endeudamiento que sea igual o menor al 85%. Se solicita a la entidad ajustar el umbral definido para el indicador de endeudamiento, sustentado en la situación post pandemia sumada a la situación general del mercado la cual ha aportado retos importantes relacionados con la estructura de capital de la compañía que han sido abordados desde nuestras excelentes relaciones con bancos y entidades vinculadas al pertenecer a un grupo empresarial. Como compañía que se preocupa por gestionar adecuadamente su ciclo de negocio, constantemente se definen y aplican estrategias de mantenimiento de cartera, materialización del recaudo y pagos a proveedores, que permiten darle continuidad a la prestación de servicios a nuestros clientes, sin que vean afectados sus procesos y dinámica. Con la modificación de dicho indicador no se pone en riesgo la estabilidad del cumplimiento del contrato.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.3:](#) No se accede a la disminución del nivel de endeudamiento, por considerar como óptimo un endeudamiento máximo del 70%

5.4. PREGUNTA #5.4:

2.2.1.5 La mesa de servicio tendrá hasta 30 minutos para atender y solucionar los casos relacionados con las aplicaciones, en caso contrario escalar al soporte de segundo y tercer nivel.

Solicitamos a la entidad que el soporte nivel 3 sea responsabilidad de PROCOLOMBIA y no del proveedor, entendiendo que las aplicaciones son desarrollos in house de la entidad.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.4:](#) No se acepta la observación, y se mantienen los TDR en los términos del numeral 2.2.1.5 La mesa de servicio tendrá hasta 30 minutos para atender y solucionar los casos relacionados con las aplicaciones, en caso contrario escalar al soporte de segundo y tercer nivel. El soporte de segundo y tercer nivel lo dará el equipo de ingenieros soporte de aplicaciones 1.5 solicitado en el numeral 3.4.2.2. de los términos de referencia.

5.5. PREGUNTA #5.5:

2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)

Agradecemos a PROCOLOMBIA detallar el alcance esperado en lo referente a administración de las aplicaciones, indicado si se refiere solo a soporte de primer y segundo nivel.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

RESPUESTA PREGUNTA #5.5: Es correcto el entendimiento en el sentido que se refiere solo a soporte de primer y segundo nivel.

PREGUNTA #5.6:

2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel) - NOTA 1:

Solicitamos a la entidad confirmar el tiempo esperado para entrenamiento en caso de requerirse para dar cubrimiento a los cambios en las plataformas. Así mismo, confirmar si en caso de ser necesarias capacidades especializadas que no se encuentren en la operación, estas podrán ser cotizadas de manera adicional.

RESPUESTA PREGUNTA #5.6: La transferencia de conocimiento y capacitación de las aplicaciones se dará durante el mes de transición con el actual proveedor, en caso de requerirse más tiempo se hará un acuerdo de tiempo adicional con ProColombia con el fin de garantizar el correcto soporte, en caso de requerirse capacidades especializadas que se demuestren no se encuentren en la operación se podrán cotizar adicionalmente.

5.6. PREGUNTA #5.7:

2.2.2. Soporte en sitio

2.2.2.1.

Por favor confirmar la cantidad de acompañamientos estimada mensual para mantenimientos o instalaciones nuevas, así como el horario de dichos acompañamientos en fines de semana y horas no laborales.

RESPUESTA PREGUNTA #5.7: Se estiman cuatro (4) acompañamientos mensuales de 8 horas los fines de semana y 4 horas en horario no laboral, ProColombia siempre programa los mantenimientos o instalaciones nuevas los fines de semana para no afectar los funcionarios.

5.7. PREGUNTA #5.8:

2.2.2.3. Prestar de manera permanente el servicio de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que se encuentren fuera de las ciudades principales donde ProColombia tenga presencia (Manizales, Montería, Huila, entre otros).

Solicitamos a la entidad confirmar si las actividades de soporte requeridas serán prestadas únicamente de manera remota o si el proveedor deberá considerar actividades en sitio en caso de ser requeridas.

RESPUESTA PREGUNTA #5.8: El soporte técnico a los computadores de los funcionarios que se encuentren fuera de las ciudades principales será remoto, en caso de no lograr solucionar la solicitud deberá programar la visita de un técnico al sitio donde está ubicado el funcionario.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

5.8. PREGUNTA #5.9:

2.2.2.3. Prestar de manera permanente el servicio de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que se encuentren fuera de las ciudades principales donde ProColombia tenga presencia (Manizales, Montería, Huila, entre otros).

Por favor confirmar el volumen de casos de soporte presentados en estos equipos en los últimos 12 meses.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.9:](#) El volumen de casos se encuentra en el numeral 2.2.8.1. del documento de la invitación abierta No. 896.

5.9. PREGUNTA #5.10:

2.2.2.4. Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo físico y lógico a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA.

Por favor confirmar si las actividades de mantenimiento preventivo podrán ser realizadas con personal asignado al contrato o si deberá ser realizado con personal adicional.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.10:](#) El mantenimiento preventivo se podrá realizar con el personal asignado al contrato, siempre y cuando tenga el conocimiento y la experiencia, en caso de presentarse daños durante el mantenimiento, el proponente deberá asumir el pago si la garantía del computador o servidor no lo cubre.

5.10. PREGUNTA #5.11:

2.2.3.2. Administración de bodegas en Bogotá,

Por favor confirmar el horario del servicio, dado que dentro de la descripción se especifican dos horarios: de 7:00 am a 5:00 pm y de 8:00 am a 5:00 pm.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.11:](#) El horario del servicio de administración de bodegas será de 07:00am a 05:00pm. Ver Adenda No. 2.

5.11. PREGUNTA #5.12:

2.2.4. Monitoreo y acciones de mejora

Por favor detallar el alcance esperado para la Administración de las herramientas de monitoreo proactivo.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.12:](#) La administración de la herramienta de monitoreo deberá contemplar la instalación de actualizaciones, migración a versiones más avanzadas, afinamiento de las configuraciones, agregar o excluir componentes de infraestructura o aplicaciones y programar nuevas alarmas a través de diferentes medios.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

5.12. PREGUNTA #5.13:

2.2.5.4. Administración de las soluciones Microsoft Windows server 2012, 2016, Microsoft office 365. Confirmar si a nivel de Microsoft el proveedor deberá considerar actividades de administración para los dominios y certificados digitales y cuáles serían las actividades a desarrollar por el proveedor.

RESPUESTA PREGUNTA #5.13: El especialista de Windows deberá administrar los dominios y certificados digitales de las plataformas Windows y Microsoft 365 para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios disponibles para los funcionarios.

5.13. PREGUNTA #5.14:

2.2.5.8. Seguridad de la información y Ciberseguridad

Se solicita a PROCOLOMBIA que el proveedor sea quien proponga actualizaciones y no el responsable de actualizar políticas, lo anterior basado en los principios de Gobernanza de la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #5.14: No se acepta la solicitud, el proponente a través del especialista de ciberseguridad deberá generar y actualizar políticas de seguridad informática de acuerdo con los cambios o ajustes que se hagan en la infraestructura o aplicaciones para garantizar que ProColombia siempre este protegido contra ataques informáticos.

5.14. PREGUNTA #5.15:

2.2.6.5. Seguridad.

Se solicita a la entidad eliminar el requerimiento de Seguridad de la información, teniendo en cuenta que este debe ser responsabilidad de la entidad por temas de Gobernanza.

RESPUESTA PREGUNTA #5.15: No se acepta la solicitud, ProColombia genera las políticas para la seguridad de la información, el proponente deberá apoyar en la implementación de las políticas en el soporte a los funcionarios y en la infraestructura tecnológica.

5.15. PREGUNTA #5.16:

2.2.8.2. Suministrar como parte del servicio, el software Aranda Service Management Suite. Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto nuestro entendimiento de que la Administración y gestión del Software ARANDA será responsabilidad del Proveedor

RESPUESTA PREGUNTA #5.16: Si, el entendimiento es correcto, así como se manifiesta en la observación.

5.16. PREGUNTA #5.17:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

2.2.8.7. El proponente seleccionado deberá presentar dos veces al año una evaluación de desempeño y retroalimentación a todos los recursos asignados al proyecto. Solicitamos a la entidad considerar que esta evaluación sea realizada al menos una vez al año o de acuerdo con los procesos internos de cada proveedor

RESPUESTA PREGUNTA #5.17: No se acepta la solicitud, los líderes asignados a ProColombia deberán evaluar el desempeño de las personas dos veces al año para garantizar la madurez del equipo para garantizar la mayor productividad y cohesión, esta podrá ser diferente a la que realiza el proponente en sus procesos internos.

5.17. PREGUNTA #5.18:

"ANEXO No. 16 - ANS Outsourcing Tecnológico 3. MEDIOS DE ACCESO"

Solicitamos a la entidad confirmar que este requerimiento hace referencia a la Herramienta de Gestión ARANDA solicitada en los términos de referencia

RESPUESTA PREGUNTA #5.18: Si, El software alojado en la nube es ARANDA.

5.18. PREGUNTA #5.19:

"ANEXO No. 16 - ANS Outsourcing Tecnológico 4. HORARIO DE ATENCIÓN 4.1. Mesa de servicio".

Solicitamos respetuosamente a la entidad considerar que el turno de 10pm - 6am y fines de semana sea brindado por el proveedor de manera remota.

RESPUESTA PREGUNTA #5.19: No se acepta la solicitud, el edificio CCI donde están las oficinas de ProColombia no tiene respaldo eléctrico, en caso de presentar un corte eléctrico debemos tener personas en sitio para el proceso de apagado controlado de los equipos tecnológicos ubicado en el centro de cómputo, teniendo en cuenta que las UPS tiene una h, si durante la ejecución del contrato se logra conectar el centro de computo a una planta eléctrica se revisará el soporte remoto de la mesa de servicio.

6. INTERESADO SEXTO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC FECHA 05 DE ABRIL 4:02 PM

Observación presentada mediante carta adjunta vía correo electrónico a las observaciones presentadas en un archivo en Excel:

Dentro de los términos previstos en el cronograma del proceso de la referencia, respetuosamente nos dirigimos a Ustedes, con el fin de solicitar a la Entidad tener en cuenta la siguiente observación a la convocatoria en asunto:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

OBSERVACION 1

1. La Regla

“3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO

Criterios Financieros Habilitantes: Se entenderá que queda habilitado el Proponente que cumpla con el criterio mínimo de acuerdo con los siguientes indicadores:

- Razón Corriente:

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; determinando así la liquidez de la misma. La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 y se calcula con base en la siguiente fórmula: Razón corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente.

- Nivel de Endeudamiento:

El nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos del Proponente. Mientras más alto sea este índice mayor es el apalancamiento financiero. El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) y se calcula con base en la siguiente fórmula: Nivel de Endeudamiento: Pasivo total / Activo Total.

- Patrimonio:

La ecuación patrimonial representa un equilibrio entre lo que se tiene (Activos) y lo que se debe (Pasivo, Patrimonio). El patrimonio deberá ser superior a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes (1.000 SMLMV) y se calculará con base en la siguiente fórmula: Patrimonio = Activo Total – Pasivo Total.

2. La Observación:

2.1 Consideraciones Financieras de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, en adelante, Colombia Telecomunicaciones, solicita muy respetuosamente el cambio de los indicadores financieros con el fin de reflejar el respaldo que entrega el oferente al proceso, particularmente la fortaleza de caja y la flexibilidad de acceder a recursos de corto y largo plazo para el desarrollo de la operación.

A continuación, exponemos las razones por las cuales consideramos que nuestra empresa si puede participar en este proceso y se justifica la modificación solicitada:

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC hace parte del Grupo Telefónica, un proveedor de servicios de telecomunicaciones global, presente en Europa y Latinoamérica.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Telefónica además es uno de los principales grupos de telecomunicaciones del mundo con 99 años de historia, cerca de 104 mil empleados, con operaciones en 12 países y 383 millones de clientes. El Grupo tiene más de 168 millones de unidades inmobiliarias pasadas con redes de Fibra Óptica y 90% de cobertura LTE en los países donde opera. Los ingresos de Telefónica sumaron EUR 39.993 millones en 2022 con un OIBDA de EUR 12.852 millones que corresponde a 32% de los ingresos.

En el 2017 y como reflejo del compromiso de los accionistas con la operación, nuestra empresa fue capitalizada por 6,4 Billones de pesos a prorrata de su participación accionaria (67,5% Telefónica y 32,5% la Nación -), con el fin de fortalecerla patrimonialmente y brindarle mayor flexibilidad operacional.

A partir del año 2021 La Compañía incluyó en su razón social "BIC", luego de haber adoptado la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC)

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC opera bajo la marca Movistar y es un operador integrado que ofrece los servicios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión, telefonía fija y una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones. Con una participación al cuarto trimestre 2022 del 25,4% del mercado de telefonía móvil, el 18,6%, de telefonía fija, 15,0% en banda ancha y 11,2% en TV y ocupa el segundo puesto en participación de ingresos dentro del mercado de telecomunicaciones en Colombia, sector que participa en el 2% del PIB nacional. Tiene presencia en 270 municipios con banda ancha fija 51 ciudades con fibra, 986 con telefonía móvil 4G LTE, cerró 2022 con 24,0 millones de clientes en todo el país, 20,5 millones de líneas móviles, 1,32 millones de clientes de banda ancha, 543 mil de IPTV y 1,4 millones de líneas fijas en servicio.

Otro punto para destacar es la capacidad de la compañía para responder a sus obligaciones financieras, aspecto que se aprecia en su indicador de deuda neta sobre EBITDA, el cual refleja una mejora sustancial, pasando de 5,3 veces en 2016 a 2,20 veces al cierre de diciembre de 2022. La mejora progresiva en esta ratio fue reconocida por FitchRating en 2022 con la ratificación en la calificación internacional de la Compañía en BBB- con perspectiva estable.

Es importante resaltar que la Compañía cuenta con altos niveles de liquidez. En el año 2022 cerró con excedentes de caja de \$482 mil millones. Adicionalmente cuenta con líneas de crédito aprobadas con la banca local e internacional para atender cualquier necesidad en el corto y largo plazo.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Es importante aclarar que el capital de trabajo y la razón corriente de Colombia Telecomunicaciones no pueden analizarse de forma aislada; por tanto, deben analizarse de manera más profunda por la influencia de las estrategias que a continuación se mencionan:

La primera de ellas está encaminada a desapalancar financieramente la Empresa, para lograrlo, Colombia Telecomunicaciones ha venido utilizando los excedentes de liquidez con el propósito de prepagar deuda. La segunda estrategia está encaminada a generar mayores fuentes de flujo de caja, apalancándolo con la mejora del ciclo de recaudo, la venta de activos no productivos y alianzas estratégicas con inversionistas y operadores de Telecomunicaciones a través de economías colaborativas, reflejando así un adecuado manejo de capital de trabajo de la Empresa.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que hay eventos propios del negocio que implican que nuestro indicador refleje cierto desempeño estacional en su ejecución (momento de mayor tráfico, compra de terminales, etc) lo anterior hace que, a final de cada año nuestros proveedores basados en el ciclo de negocio radiquen una cantidad significativa de facturas generando un aumento importante de cuentas por pagar principalmente de proveedores de inmovilizado de corto plazo, incrementando el saldo de dicho pasivo.

Vale poner de presente que, mientras la ejecución del Capex se registra en el activo no corriente, las cuentas por pagar a proveedores se reconocen en el pasivo de corto plazo lo que genera una presión en el indicador de Razón Corriente, esta situación se refleja al comprobar su tendencia durante el año 2022 la cual, de acuerdo con Estados Financieros Consolidados y Separados auditados reflejan un indicador que se mantiene con leves variaciones durante el tiempo, sin afectar la liquidez de la compañía.

Tabla No. 1 - Evolución de razón corriente (No. de veces)

Estados financieros	separados	Diciembre	Septiembre	Junio	Marzo	Diciembre	Diciembre	Diciembre
		2022	2022	2022	2022	2021	2020	2019
Razón corriente		0,89	0,98	0,94	0,99	1,07	1,08	1,00

Aunque el indicador de razón corriente es una medida apropiada y útil de la liquidez y la solvencia a corto plazo de una entidad, está sujeto a ciertas limitaciones que son importantes analizar y que no definen necesariamente en el horizonte de tiempo problemas de liquidez y de pago en el corto plazo.

Limitaciones del indicador razón corriente

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

El primer paso para evaluar con sentido crítico tal indicador financiero como herramienta del análisis de la liquidez y la solvencia a corto plazo consiste en examinar tanto los componentes de las cuentas para la determinación del Capital de Trabajo y cómo se comportan y, el numerador y denominador de la fórmula para la razón corriente. Si la liquidez se define como la capacidad de hacer frente a las salidas de efectivo con entradas de efectivo suficientes, incluida una reserva para reducciones inesperadas en las entradas o aumentos imprevistos en las salidas, es importante resaltar que tal indicador no puede ni permite predecir o pronosticar las pautas futuras de entradas y salidas de efectivo ni la suficiencia de las futuras entradas de efectivo en relación con las salidas.

Esto se explica porque tal indicador es una medida estática de los recursos disponibles en un momento dado para cumplir las obligaciones a corto plazo. En este sentido el análisis de la liquidez a corto plazo y la solvencia tiene que reconocer la superioridad relativa como medida de liquidez de la evaluación de las proyecciones de los flujos de efectivo como un indicador relevante en tales análisis.

También, es importante mencionar que el uso del indicador de razón corriente tiene especial atención por el excedente del activo circulante, siendo este el superávit líquido disponible para enfrentar desequilibrios en el flujo de los fondos y otras contingencias. Sin embargo, este indicador se aplica con la conciencia de que la razón del circulante supone la liquidación de la empresa. Esto contrasta con la situación habitual de un negocio en marcha que como comentamos anteriormente debe ser analizado en el contexto dinámico de sus operaciones y no estático al cierre del ejercicio.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC ha cumplido con todas sus obligaciones de nómina, proveedores, acreedores financieros y en general con terceros; de igual manera, ha cumplido con sus obligaciones de pago de impuestos y contribuciones de manera puntual.

Con base en lo anteriormente expuesto, no hay probabilidad que, en el corto o mediano plazo la Empresa incurra en una situación de insolvencia por suspensión de pagos o insolvencia o cesación de pagos por no poder cancelar sus compromisos de corto plazo que tiene con sus acreedores.

2.2. Consideraciones Jurídicas

La Ley 1150 de 2007 establece que los requisitos habilitantes solicitados en un proceso de selección deben ser adecuados y proporcionales tanto a la naturaleza del contrato a suscribir como a su valor.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Por su parte, Colombia Compra Eficiente en la Guía para la Elaboración de estudios del sector, señala que la Entidad Estatal debe revisar los aspectos generales del mercado del bien, obra o servicio que sean relevantes en el Proceso de Contratación, teniendo en cuenta, entre otros, contextos que pueden tener un alcance local, regional, nacional o internacional, dependiendo del Proceso de Contratación, en especial para el aspecto económico, los siguientes: Análisis de datos de: (i) productos incluidos dentro del sector; (ii) agentes que componen el sector; (iii) gremios y asociaciones que participan en el sector; (iv) cifras totales de ventas; (v) perspectivas de crecimiento, inversión y ventas; (v) variables económicas que afectan el sector como inflación, variación del SMMLV y la tasa de cambio; (vi) cadena de producción y distribución; (vii) materias primas necesarias para la producción y la variación de sus precios; y (viii) dinámica de importaciones, exportaciones y contrabando, en caso de que aplique. El resaltado es nuestro.

Al respecto, la determinación de los índices financieros debe guardar concordancia con el tamaño del proceso de contratación, así como con la complejidad de las obligaciones previstas en el futuro contrato a celebrar, con lo cual no resultaría proporcional solicitar los mismos índices financieros para un proceso de menor o mínima cuantía, que frente a un proceso de selección que se adelante bajo una licitación pública o un proceso de desagregación de demanda por la vía del Acuerdo Marco de Precios.

Tampoco atendería al criterio de proporcionalidad, requerir los mismos índices financieros para un contrato de ejecución instantánea como es el caso de una compraventa en el cual, dado su carácter, su riesgo de incumplimiento es menor, respecto de un negocio jurídico que implique prestaciones sucesivas ejecutadas en largo plazo como un suministro.

En consecuencia, del estudio de los aspectos antes mencionados se obtiene información fundamental para la determinación de los índices de capacidad financiera a saber: el tamaño empresarial de los futuros proponentes y el comportamiento financiero del sector. En efecto, en lo que respecta a la capacidad financiera, lo que se busca con la acreditación de los indicadores de liquidez, endeudamiento, etc, es establecer si el proponente cuenta con los recursos suficientes para atender las obligaciones derivadas del futuro contrato a suscribir, lo que en el caso de Colombia Telecomunicaciones y sus indicadores financieros con cierre a 2022, genera una alta confianza de capacidad y estabilidad financiera para apalancar cualquier proyecto al que se presente como aspirante a cualquier proceso contractual.

La solicitud:

A continuación, nuestros Indicadores Financieros:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

A continuación, nuestros Indicadores Financieros: EEFF Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC 31 de diciembre de 2022

Capacidad Financiera	Capacidad Financiera
Índice de liquidez:	0,892

Activo corriente dividido por el pasivo corriente

Con base en lo anteriormente expuesto, respetuosamente solicitamos a la Entidad modificar el indicador de liquidez por cuanto Colombia Telecomunicaciones otorga suficientes garantías a sus clientes, soportado en sus políticas conservadoras de capital de trabajo, adicional al respaldo de un grupo internacional ampliamente consolidado y a la solidez de su operación local y también teniendo en cuenta que el pliego solicitara como documentos requeridos para la verificación de requisitos habilitantes financieros, los estados financieros básicos a 31 de diciembre de 2022, comparativos con el año 2021 .

Agradecemos de antemano se tengan en cuenta nuestras observaciones con el fin de permitir que la empresa pueda participar en este proceso garantizando total pluralidad, transparencia, eficiencia operacional y competitividad en esta clase de procesos.

RESPUESTA SOLICITUD CARTA ADJUNTA AL CORREO: Sobre el requerimiento presentado nos permitimos hacer unas precisiones previas a la respuesta: i). Que desde FIDUCOLDEX/PROCOLOMBIA no se hará una evaluación previa de los documentos de los eventuales proponentes y/o validación de información presentada, y que el cumplimiento de los requisitos se verificará en las etapas previstas en el cronograma una vez cerrada la invitación, y ii) Que el régimen de contratación de la presente invitación es el derecho privado y se regula por el manual de contratación de PROCOLOMBIA, bajo los principios de contratación establecidos en dicho manual y las necesidades del patrimonio autónomo en consideración a la naturaleza de la entidad y de los recursos que administra. Luego de lo anunciado, señalamos que se accede al reajuste de la razón corriente al 0.85, dada situación del sector y que dicha disminución no pone en riesgo el cumplimiento del contrato. Ver Adenda No. 2.

6.1. PREGUNTA #6.1:

"2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

Prestar los servicios 7*24 de administración y monitoreo de plataformas de la infraestructura tecnológica con especialistas, brindar soporte técnico a PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y en el exterior. Asimismo, soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de Outsourcing."

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el entendimiento es correcto a que se pueden atender las oficinas del exterior, pero todo centralizado desde la mesa de servicio en Colombia y no se requiere prestar servicios desde otros países.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.1:](#) Si, el entendimiento es correcto, así como se manifiesta en la observación.

6.2. PREGUNTA #6.2:

"2.2.1.2. ii. EN EL EXTERIOR:

Las oficinas de PROCOLOMBIA en el exterior están conectadas a Bogotá a través de VPNs Site to Site. Los canales de internet son contratados con diferentes operadores."

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el entendimiento es correcto en cuanto a que no se requiere y no hace parte del alcance el soporte a los canales de Internet y tampoco a los requerimientos de VPNs.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.2:](#) No, el entendimiento es incorrecto, el soporte a los canales de Internet y VPNs hacen parte del servicio.

6.3. PREGUNTA #6.3:

2.2.1.3. Prestar los servicios de soporte técnico para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español.

Teniendo en cuenta el listado de países EN EL EXTERIOR los cuales muchos de ellos hablan un lenguaje diferente al español, por favor confirmar que toda comunicación, desde cualquier medio será en Español y no hace parte del alcance atender solicitudes en otros idiomas.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.3:](#) Si, el entendimiento es correcto, el soporte a los funcionarios en el exterior será en español.

6.4. PREGUNTA #6.4:

"2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)
- Segunda fase: soporte a los 17 servicios de criticidad alta-media (60 días)"

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que los 60 días de la segunda fase inician luego de terminar los 60 días de la primera fase y no son en paralelo.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #6.4:](#) Si, el entendimiento es correcto, el proponente deberá garantizar el soporte de primer nivel de 13 aplicaciones con 25 servicios en los primeros cinco meses de iniciado el contrato.

6.5. PREGUNTA #6.5:

"2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)

NOTA 2: El proponente seleccionado recibirá la capacitación y la transferencia de conocimiento de las aplicaciones y del negocio para el correcto entendimiento y operación del servicio durante el empalme y periodo de transición con el actual proveedor."

Solicitamos a la entidad confirmar que se dará la capacitación para todas las personas que el futuro Contratista considere necesario de tal manera que cuenten con la formación que les permita atender la operación.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.5:](#) La capacitación se dará a las personas que se presenten para el soporte 1.5 de las aplicaciones solicitado en el numeral 3.4.2.2. del documento de la invitación No 896.

6.6. PREGUNTA #6.6:

2.2.1.7 Brindar soporte de primer nivel de las impresoras el cual consiste en: cambio de tóner, alimentación de papel dos veces al día, dar capacitación al usuario final sobre el manejo de las impresoras, atender los atascos de papel y en el momento que una impresora deje de funcionar verificar que la impresora este conectada al punto red y toma corriente, que la maquina no tenga alerta y que la impresora encienda. Luego de estos procedimientos escalar el caso al soporte de segundo nivel de las impresoras que se entregará al proveedor Cortes Print.

Se solicita amablemente a la entidad confirmar que no hace parte del alcance el suministro de insumos para las impresoras y que la entidad debe tenerlos en la sede.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.6:](#) Si, el entendimiento es correcto, los insumos para las impresoras los suministrará el proveedor Cortes Print y estarán disponibles en las oficinas de ProColombia.

6.7. PREGUNTA #6.7:

2.2.1.7 Brindar soporte de primer nivel de las impresoras el cual consiste en: cambio de tóner, alimentación de papel dos veces al día, dar capacitación al usuario final sobre el manejo de las impresoras, atender los atascos de papel y en el momento que una impresora deje de funcionar verificar que la impresora este conectada al punto red y toma corriente, que la maquina no tenga alerta y que la impresora encienda. Luego de estos procedimientos escalar el caso al soporte de segundo nivel de las impresoras que se entregará al proveedor Cortes Print.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que el entendimiento es correcto que este soporte de primer nivel es solo para las oficinas de ProColombia en Bogotá

RESPUESTA PREGUNTA #6.7: No, el entendimiento es incorrecto, el soporte de primer nivel es para las impresoras ubicadas en las sedes de ProColombia en Colombia.

6.8. PREGUNTA #6.8;

2.2.2.2. Prestar de manera excepcional el servicio de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que estén operando desde su domicilio, esto aplica para las ciudades principales donde ProColombia tienen sus oficinas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Pereira).

¿Por favor solicitamos a la entidad aclarar si el soporte se realizará en sitio desde las oficinas de la entidad o se requiere el soporte en sitio en los domicilios de los funcionarios?

RESPUESTA PREGUNTA #6.8: No, en caso que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario en los casos que el funcionario este trabajando de forma remota.

6.9. PREGUNTA #6.9:

2.2.2.3. Prestar de manera permanente el servicio de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que se encuentren fuera de las ciudades principales donde ProColombia tenga presencia (Manizales, Montería, Huila, entre otros).

Por favor solicitamos a la entidad aclarar, se entiende que para las ciudades que se encuentran fuera de ciudades principales los técnicos se deberán trasladar a estas ciudades para dar el soporte en sitio, ¿pero no se requiere personal dedicado en sede?

RESPUESTA PREGUNTA #6.9: Si, el entendimiento es correcto, así como se manifiesta en la observación.

6.10. PREGUNTA #6.10:

2.2.3.1. Administración de inventarios (recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja a los activos de ProColombia) (hardware y software) de equipos propios y alquilados en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS. La administración de inventarios en el exterior se extenderá únicamente a actividades de registro y administración.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Para el traslado de equipos normalmente se debe sumar una póliza para reguardar el bien. Por favor informar si la entidad tiene cubierto estas pólizas y que no hace parte del alcance del contrato, más aun teniendo presente que podría ser un costo que haga inviable económicamente el proyecto.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.10:](#) Si, ProColombia cuenta con una póliza para asegurar los computadores.

6.11. PREGUNTA #6.11:

2.2.3.1. Administración de inventarios (recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja a los activos de ProColombia) (hardware y software) de equipos propios y alquilados en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS. La administración de inventarios en el exterior se extenderá únicamente a actividades de registro y administración.

Por favor aclarar que para los equipos alquilados no se requiere traslado ni dar de baja.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.11:](#) No, los equipos alquilados deberán ser trasladados a través de la empresa transportadora contratada por ProColombia, estos equipos se deberán devolver al proveedor de los equipos alquilados cuando ya no se requieran en ProColombia. Procolombia asume los costos de traslado cuando se requiera a través de la empresa transportadora que se tiene contratada actualmente.

6.12. PREGUNTA #6.12:

2.2.3.1. Administración de inventarios (recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja a los activos de ProColombia) (hardware y software) de equipos propios y alquilados en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS. La administración de inventarios en el exterior se extenderá únicamente a actividades de registro y administración.

Solicitamos confirmar que la administración de inventarios en el exterior se realizará desde Colombia.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.12:](#) Si la administración de inventarios en el exterior se hace desde Colombia.

6.13. PREGUNTA #6.13:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

2.2.3.2. Administración de bodegas en Bogotá

Solicitamos amablemente a la entidad aclarar el horario ya que al inicio menciona en el horario de de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes y luego más abajo menciona Prestar el servicio con disponibilidad 8x5 (08:00am – 05:00pm).

[RESPUESTA PREGUNTA #6.13:](#) El horario de atención será de 07:00am a 05:00pm. Ver Adenda No. 2.

6.14. PREGUNTA #6.14:

"3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO

a. Razón Corriente: Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; determinando así la liquidez de la misma. La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 y se calcula con base en la siguiente formula:

Razón corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente"

Solicitamos amablemente a la entidad modificar el siguiente indicador y aceptar que la Razón Corriente pueda ser mayor o igual a 0,88

[RESPUESTA PREGUNTA #6.14:](#) Se accede al reajuste de la razón corriente al 0.85, dada situación del sector y que dicha disminución no pone en riesgo el cumplimiento del contrato. Ver Adenda No. 2.

6.15. PREGUNTA #6.15:

"3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO

Documentos requeridos para la verificación de requisitos habilitantes financieros:

i. Estados Financieros Básicos: Los estados financieros básicos a 31 de diciembre de 2022, comparativos con el año 2021"

Solicitamos amablemente a la entidad aceptar también los estados financieros de 2021. Como se puede evidenciar en muchos otros procesos de contratación, es válido utilizar los estados financieros de los últimos tres (3) años.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.15:](#) No se accede a la solicitud. Los estados financieros para el análisis serán del año 2022 comparados con el año 2021 para todos los proponentes

6.16. PREGUNTA #6.16:

"3.4. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

Los requisitos que se mencionan en este numeral son verificables y como tal se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de selección. Cada oferente debe incluir en

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

su propuesta lo mencionado en el numerales 2.2 "Alcance"" No es claro cómo se debe incluir en la propuesta lo mencionado en el numeral 2.2 "Alcance".

Solicitamos por favor que la entidad detalle qué es lo que esperan que los proponentes entreguen para cumplir con este texto y así habilitarse técnicamente.

RESPUESTA PREGUNTA #6.16: El proponente deberá mencionar e incluir dentro de la propuesta económica el cumplimiento de todo lo incluido en el numeral 2.2. Esto quiere decir que al presentar su propuesta y por el mero hecho de hacerlo, el proponente entiende y acepta que deberá cumplir con todas las obligaciones señaladas en el numeral 2.2. de los términos de la invitación en el evento que le sea adjudicado el contrato.

6.17. PREGUNTA #6.17:

"De la página 60 dice: ""NOTA: Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal del proponente adjudicado previo al inicio del contrato deberá remitir junto con la hoja de vida una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos.

El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido."" Solicitamos a la entidad aclarar cuál es el requerimiento, ya que lo escrito en el pliego es contradictorio. Al inicio dice que se debe entregar cuando ya el proponente es Adjudicado. Luego en el siguiente párrafo dice que se deben entregar las hojas de vida con la propuesta.

Se sugiere eliminar el segundo párrafo ya que las hojas de vida se deberán entregar cuando sea adjudicado.

RESPUESTA PREGUNTA #6.17: Para la presentación de la propuesta no se requiere se anexas las hojas de vida de los recursos solicitados, se solicita una certificación del representante legal en la que certifique que cuenta con el equipo de trabajo para el suministro de los servicios de conformidad con los perfiles y experiencia solicitados en los numerales 3.4.2.1., 3.4.2.2., 3.4.2.3., las hojas de vida de las personas que prestarán el servicio durante el contrato deberán ser entregadas una vez suscrito el contrato de forma paralela a la aprobación de las garantías, resaltando que este proceso no deberá superar el mes de empalme. . Ver Adenda No. 2.

6.18. PREGUNTA #6.18:

3.4.1. Experiencia específica del proponente: El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo Setecientos Millones de Pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

Solicitamos a la Entidad que la Experiencia se pueda presentar desde el 1 de enero de 2017, Con el Objetivo de tener mayor rango en años y de esta manera Procolombia tendrá pluralidad de oferentes y garantizar el cumplimiento de cada uno de los alcances solicitados.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.18:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

6.19. PREGUNTA #6.19:

"3.4. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS y Específicamente en 3.4.2.2. Soporte, Siete (7) técnicos de soporte para regionales en Modalidad Demanda, Presencial en ProColombia"

Solicitamos a la Entidad Aclarar cómo se estiman estos costos o se pagan una vez solicitados, al no ser personal permanente en la operación

[RESPUESTA PREGUNTA #6.19:](#) Los costos de los siete técnicos de soporte por demanda para las oficinas regionales deberá incluirse dentro del valor total del servicio.

6.20. PREGUNTA #6.20:

3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO, en Verificación financiera de Propuestas conjuntas: Para determinar la capacidad financiera de las uniones temporales o de los consorcios se determinarán separadamente los indicadores financieros de los integrantes. Los índices obtenidos se multiplicarán por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio. Este resultado se sumará para consolidar el total de los índices de la unión temporal o consorcio.

Solicitamos a la Entidad Aclara si no hay limitando en el Porcentaje % de Participación de los miembros que conformarían la Unión Temporal, es decir no está limitado un % a cada uno de los integrantes

[RESPUESTA PREGUNTA #6.20:](#) No existe un límite de porcentaje de participación exigido a los integrantes o miembros de una unión temporal o consorcio.

6.21. PREGUNTA #6.21

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

(2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)) específicamente en 2.2.7.2. Presentar un cronograma que contemple los tiempos de transición y puesta en marcha de los servicios contratados, teniendo en cuenta que la fecha aproximada de inicio de los servicios será el 20 de mayo de 2024 (se debe estimar dentro del cronograma mínimo 30 días de empalme con el actual proveedor previo al inicio del servicio).

Solicitamos a la Entidad Aclarar si este tiempo de los 30 días ya se cuenta como inicio del contrato y es facturable , es decir sería el primer (1) mes de servicio

RESPUESTA PREGUNTA #6.21: No, el primer mes de servicio corresponde al empalme es decir no es facturable.

6.22. PREGUNTA #6.22:

2.2.1. Mesa de servicio

Favor alcanzar la estadística mensual de llamadas ingresadas

RESPUESTA PREGUNTA #6.22: En promedio se reciben 98 llamadas mensuales a la mesa de servicio.

6.23. PREGUNTA #6.23:

2.2.1. Mesa de servicio

Favor alcanzar la estadística mensual de correos recibidos

RESPUESTA PREGUNTA #6.23: En promedio se reciben 750 correos electrónicos mensuales a la mesa de servicio.

6.24. PREGUNTA #6.24:

2.2.1. Mesa de servicio

Favor alcanzar la estadística mensual de tickets por canal web

RESPUESTA PREGUNTA #6.24: En promedio se reciben 80 tickets por el canal Web mensualmente a la mesa de servicio.

6.25. PREGUNTA #6.25:

2.2.1. Mesa de servicio

Favor aclarar a que refiere con canal de comunicación Web

RESPUESTA PREGUNTA #6.25: El canal de comunicación Web corresponde al portal <https://sostecnologia.procolombia.co> donde está configurado Aranda para la autogestión de los funcionarios.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

6.26. PREGUNTA #6.26:

2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)

Favor confirmar que el soporte de las aplicaciones solo será a nivel microinformático

[RESPUESTA PREGUNTA #6.26:](#) No se entiende el sentido de la pregunta.

6.27. PREGUNTA #6.27:

2.2.1.7 "Se indica para el Soporte de Primer Nivel ""alimentación de papel dos veces al día"";

favor aclarar este alcance dado que sería una función presencial"

[RESPUESTA PREGUNTA #6.27:](#) Si es presencial, la alimentación del papel en las bandejas de las impresoras se deberá hacer dos veces al día por parte del soporte en sitio.

6.28. PREGUNTA #6.28:

2.2.3. Manejo de Inventarios / 2.2.3.1 "Se indica ""Administración de inventarios (recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja a los activos de ProColombia) (hardware y software) de equipos propios y alquilado en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS.

La administración de inventarios en el exterior se extenderá únicamente a actividades de registro y administración.

Favor confirmar que no se realizará un inventario inicial de equipos y que PROCOLOMBIA entregará el archivo con la Base de Datos de Inventario. Confirmar que este control se seguirá llevando en excel"

[RESPUESTA PREGUNTA #6.28:](#) No, el entendimiento es incorrecto, el proponente deberá durante el mes de transición la comprobación del inventario registrado en el Excel y firmará un acta confirmando la responsabilidad de su administración, el inventario se deberá seguir llevando el Excel.

6.29. PREGUNTA #6.29:

2.2.3. Manejo de Inventarios / 2.2.3.2

Favor confirmar los mecanismos de Seguridad con que cuentan los espacios indicados de Bodegas, Ejem. Cámaras de Seguridad, única llave, control físico, etc

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #6.29:](#) Los mecanismos de seguridad incluyen: control biométrico, única llave y cámaras de seguridad.

6.30. PREGUNTA #6.30:

5.1.1. Tiempos de atención / Tasa de abandono

Favor confirmar que el KPI de 5% es el que realmente necesita PROCOLOMBIA para la gestión de llamadas ingresadas, tomando en cuenta que es alto, lo que implicaría, para su cumplimiento, mayor capacidad de recursos; por eso la pregunta sobre la necesidad real y si se ha venido cumpliendo este KPI actualmente

[RESPUESTA PREGUNTA #6.30:](#) Si, es el indicador que se requiere, el proveedor actual lo ha cumplido siempre con los mismos recursos solicitados en la invitación No 896.

6.31. PREGUNTA #6.31:

5.1.2.1. Tiempos de solución de incidentes

Favor confirmar que actualmente se tienen definidos (en una matriz) los tipos de incidentes y sus prioridades

[RESPUESTA PREGUNTA #6.31:](#) Los ANS (acuerdos de nivel de servicio), prioridades y el árbol de categorías se entregarán al inicio del contrato para que se carguen a la plataforma Aranda para la atención de los incidentes y requerimientos.

6.32. PREGUNTA #6.32:

5.1.2.3. Tiempos de solución a novedades de ingreso, modificación y retiro de funcionarios

Favor aclarar estas ANS

[RESPUESTA PREGUNTA #6.32:](#) Las personas que componen la mesa de servicio, soporte en sitio y gestor de inventarios estarán encargados del proceso de ingreso, modificación y retiro de los funcionarios donde se deberá suministrar o retirar el computador y el acceso a las cuentas a las plataformas de ProColombia.

6.33. PREGUNTA #6.33:

5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

¿Cuándo empezará esta medición para aplicación de penalidades?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #6.33:](#) La medición de los ANS se empezará a medir a partir del primer mes de prestación del servicio en la forma descrita en la cláusula de duración del Anexo No. 3.

6.34. PREGUNTA #6.34:

5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

Cuál será la metodología que PROCOLOMBIA propondrá para realizar la medición de la "Calidad y exactitud"

[RESPUESTA PREGUNTA #6.34:](#) La medición del indicador de calidad y exactitud se hace a través de una muestra mensual del 10% del inventario.

6.35. PREGUNTA #6.35:

5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

Favor confirmar que PC brindará un inventario inicial el cual tendrá una alta fiabilidad.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.35:](#) No, el proponente deberá durante el mes de transición hacer una revisión del inventario inicial para garantizar la fiabilidad y la firma del acta de recibido para iniciar la administración.

6.36. PREGUNTA #6.36:

5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

Favor confirmar si será necesario un inventario inicial

[RESPUESTA PREGUNTA #6.36:](#) el proponente deberá durante el mes de transición hacer una revisión del inventario inicial para garantizar la fiabilidad y la firma del acta de recibido para iniciar la administración.

6.37. PREGUNTA #6.37:

5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

¿Confirmar que PC es consciente que para aplicar una "Buena custodia..." se deberá contar con todos los aspectos de seguridad necesarios proporcionados por PC ?

[RESPUESTA PREGUNTA #6.37:](#) Los mecanismos de seguridad incluyen: control biométrico, única llave y cámaras de seguridad, el proponente deberá garantizar el buen uso para la buena custodia de los activos.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

6.38. PREGUNTA #6.38:

5.1.4. ANS base del conocimiento

Favor confirmar que PC brindará todas las facilidades (permisos, autorizaciones con su personal) para la elaboración de los documentos. Favor indicar que serán nuevos los medicos y no los modificados o actualizados

RESPUESTA PREGUNTA #6.38: El proponente seleccionado tendrá todos los permisos autorización para generar, modificar y actualizar los documentos de la base de conocimiento.

6.39. PREGUNTA #6.39:

5.1.5. ANS gestión de proveedores

Favor confirmar que PC cuenta con una matriz actualizada de sus proveedores, que incluye los ANS pactados, alcance y datos de contactos

RESPUESTA PREGUNTA #6.39: La matriz de proveedores se encuentra actualizada en el portafolio de servicio de TI.

6.40. PREGUNTA #6.40:

5.1.6. ANS alertas y fallas en la continuidad y disponibilidad del servicio.

Para el tiempo de Notificación, favor confirmar que se considerará cualquier método de comunicación adicional o de apoyo para notificar a especialistas

RESPUESTA PREGUNTA #6.40: El proponente deberá garantizar que los tiempos de notificación se cumplan con base en los medios de comunicación que se acuerden con ProColombia, el registro de las alertas y fallas deberán ser registradas y atendidas en la plataforma Aranda como incidentes.

6.41. PREGUNTA #6.41:

5.1.6. ANS alertas y fallas en la continuidad y disponibilidad del servicio.

Favor confirmar que PC cuenta y proveerá una Matriz actualizada de escalamientos manuales

RESPUESTA PREGUNTA #6.41: La matriz de escalamiento estará disponible en el portafolio de servicios de TI y deberá ser actualizada por el proponente seleccionado.

6.42. PREGUNTA #6.42:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

5.1.7. Informe de resultado del mantenimiento preventivo.

Favor confirmar si PC cuenta con un listado de actividades mínimo para cada Mtto Preventivo

[RESPUESTA PREGUNTA #6.42:](#) No, el proponente deberá presentar un cronograma con las actividades para realizar el mantenimiento preventivo de los computadores y servidores.

6.43. PREGUNTA #6.43:

Encuesta de satisfacción

Favor confirmar que significa la meta de 95%. Aclarar

[RESPUESTA PREGUNTA #6.43:](#) El indicador de la encuesta de satisfacción de los funcionarios mensual deberá ser mínimo del 95%, en el caso que no se cumpla el indicador se aplicará un descuento del 5% a la factura mensual y el proveedor deberá presentar un plan de acción en el servicio para mejorar el servicio.

6.44. PREGUNTA #6.44:

Encuesta de satisfacción

Favor confirmar que PC cuenta con una tabla de puntuación para los resultados de la encuesta, ej. Bueno, Regular, Malo

[RESPUESTA PREGUNTA #6.44:](#) Si, la encuesta cuenta con una tabla de puntuación. La encuesta de satisfacción que se realice el proponente seleccionado se deberá basar en las preguntas y puntuación que utiliza ProColombia actualmente.

7. INTERESADO SEPTIMO DATA INTEGRAL 05 DE ABRIL 4:28 PM

7.1. PREGUNTA #7.1:

Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo físico y lógico a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA. Asimismo,

Por favor suministrar el inventario de servidores y confirmar si cuentan con contrato de soporte y garantía con fábrica.

[RESPUESTA PREGUNTA #7.1:](#) El inventario de servidores se encuentra relacionado en el numeral 2.2.6.1. de la invitación No 896, todos los servidores cuentan con garantía extendida.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

7.2. PREGUNTA #7.2:

PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 234 computadores (propiedad de PROCOLOMBIA) en Colombia (que pueden disminuir o aumentar) a los cuales se les deberá hacer mantenimiento preventivo y/o gestionar dicho mantenimiento con el proveedor que suministro los equipos si aplica. ¿De los 234 computadores, cuantos tienen garantía o contrato con proveedor?

[RESPUESTA PREGUNTA #7.2:](#) El 90% de los computadores cuentan con garantía del fabricante de 3 años.

7.3. PREGUNTA #7.3:

Administración de bodegas en Bogotá, en el horario de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes PROCOLOMBIA cuenta con tres espacios adecuados como bodegas.

*Las bodegas están bajo custodia sólo del proveedor, o la entidad también tiene ingreso a las mismas.*Cuentan con sistema de vigilancia

[RESPUESTA PREGUNTA #7.3:](#) Los mecanismos de seguridad incluyen: control biométrico, única llave y cámaras de seguridad, ProColombia ingresa acompañado del gestor de inventarios a la bodega cada vez que se requiera.

7.4. PREGUNTA #7.4:

A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar:

De los equipos relacionados en la tabla confirmar si todos cuentan con contrato de soporte y garantía con fábrica.

[RESPUESTA PREGUNTA #7.4:](#) Todos los equipos de red a administrar cuentan con garantía extendida vigente.

7.5. PREGUNTA #7.5:

Administración del centro de cómputo de PROCOLOMBIA (ubicado en Bogotá), el cual cuenta con los siguientes componentes:

Por favor suministrar modelos y cantidades de:* Servidores físicos* Servidores NAS

[RESPUESTA PREGUNTA #7.5:](#) El inventario de servidores se encuentra relacionado en el numeral 2.2.6.1. de la invitación No 896, todos los servidores cuentan con garantía extendida.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

7.6. PREGUNTA #7.6:

2.2.5.7. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN

Por favor entregar el inventario de cantidad de equipos por tipo y por ciudad

RESPUESTA PREGUNTA #7.6: La cantidad de equipos por sede se relacionan a continuación:

SEDE	ACCES S POINT	CLEA R PASS	CONTROLADOR A	FIREWAL L	FORTI ANALIZER	FORTIMANAGE R	SWITCH
ALEMANIA	2			1			2
ARGENTINA	2			1			1
BARRANQUILLA	2			1			2
BOGOTÁ	27	2	1	3	1	1	50
BRASIL	1			1			2
BUCARAMANGA	1			1			2
CALI	3			1			3
CANADÁ	1			1			2
CARTAGENA	2			1			2
CHILE	1			1			2
CHINA	1			1			1
COSTA RICA	3			1			2
CÚCUTA	1			1			2
FRANCIA	2			1			2
GUATEMALA	1			1			2
LIMA	2			1			2
LONDRES	1			1			2
MADRID	2			1			2
MEDELLÍN	3			1			3
MÉXICO	4			1			2
MIAMI	3			1			5
NEWYORK	1			0			1
PEREIRA	2			1			2
PERU	2			1			2
QUITO	2			1			4

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

RIO DE JANEIRO	DE	2			1			1
----------------	----	---	--	--	---	--	--	---

7.7. PREGUNTA #7.7:

2.2.6.1. Administración de la nube privada y housing externo (ubicado en un Datacenter externo a PROCOLOMBIA), el cual cuenta con los siguientes componentes:

Informar la ubicación del datacenter externo

[RESPUESTA PREGUNTA #7.7:](#) El Datacenter externo está ubicado en TIGO-UNE TITANIUM: Km 6,3 Autopista BOGOTA MEDELLIN, Vereda La Punta

7.8. PREGUNTA #7.8:

Revisar, mantener o generar nuevos procesos para la prestación del servicio bajo la metodología ITIL. Por favor informar los procesos ITIL actualmente implementados

[RESPUESTA PREGUNTA #7.8:](#) Las practicas implementadas en la versión 4.0 de ITIL: Son gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de activos fijos, gestión de monitoreo de eventos, gestión de seguridad de la información, gestión de proveedores, gestión de continuidad y gestión de conocimiento.

7.9. PREGUNTA #7.9:

2.3. ENTREGABLES

¿Los entregables deben ser suministrados en la ejecución del contrato?

[RESPUESTA PREGUNTA #7.9:](#) Si, el entendimiento es correcto, los entregables se deberán suministrar durante la ejecución del contrato y deberán ser reportados mensualmente, o en la periodicidad señalada en los términos de la invitación.

7.10. PREGUNTA #7.10:

Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado

Agradecemos por favor indicar con que tecnología cuentan actualmente para tener presente la integración de la planta telefónica de la mesa de servicios

[RESPUESTA PREGUNTA #7.10:](#) ProColombia cuenta con la plataforma Avaya Aura 8.1.

7.11. PREGUNTA #7.11:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Brindar soporte de primer nivel de las impresoras el cual consiste en: cambio de tóner, alimentación de papel dos veces al día, dar capacitación al usuario final sobre el manejo de las impresoras, atender los atascos de papel y en el momento que una impresora deje de funcionar verificar que la impresora este conectada al punto red y toma corriente, que la maquina no tenga alerta y que la impresora encienda. Luego de estos procedimientos escalar el caso al soporte de segundo nivel de las impresoras que se entregará al proveedor Cortes Print.

Estas actividades aplican para las sedes donde no se cuente con personal dedicado (cargue de papel dos veces al día)

[RESPUESTA PREGUNTA #7.11:](#) Se señala que la alimentación del papel en las bandejas de las impresoras se deberá hacer dos veces al día por parte del soporte en sitio únicamente en la ciudad de Bogotá.

7.12. PREGUNTA #7.12:

El proponente seleccionado deberá garantizar que al menos un recurso dimensionado en el servicio de soporte en sitio cuente con conocimiento y experiencia en la tecnología Apple para el soporte de los computadores MAC (portátiles y desktop), iPad y iPhone.

Se requiere alguna certificación puntual o solo con la experiencia demostrada en la manipulación y soporte de estos equipos

[RESPUESTA PREGUNTA #7.12:](#) Se debe demostrar experiencia en la hoja de vida de la persona asignada.

7.13. PREGUNTA #7.13:

El servicio de soporte on-site solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y en las oficinas de futuros exportadores, el soporte técnico se dará por demanda, la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia (los desplazamientos a las sedes estarán a cargo del proponente seleccionado):

En la sede BOGOTÁ EDIFICIO MUSEO DEL PARQUE se requiere soporte on site dedicado o es por demanda

[RESPUESTA PREGUNTA #7.13:](#) El soporte en sitio deberá ser dedicado como se menciona en el numeral 2.2.2.1. de la invitación No 896.

7.14. PREGUNTA #7.14:

Se integrará a otras soluciones para automatizar la creación de casos (servicios web u otros tipos de integraciones) de escalamiento de casos a 2do y 3er nivel de soporte de aplicaciones y otros servicios contratados por ProColombia, y su monitoreo. y/o en su defecto brindar el acceso adecuado en la herramienta para atención de los casos acá referenciados.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Nos podrían compartir las integraciones con otras aplicaciones que se tienen con la herramienta de Aranda y si tienen integraciones previstas realizar a mediano plazo

[RESPUESTA PREGUNTA #7.41:](#) Actualmente no se tienen integraciones con ninguna solución, la integración que pretende integrar al mediano plazo es Microsoft Teams.

7.15. PREGUNTA #7.15:

Herramientas de soporte de todo el grupo de analistas, especialistas y líderes.

Nos podrían compartir por favor la cantidad de usuarios que intervienen con la herramienta para contemplar el licenciamiento

[RESPUESTA PREGUNTA #7.15:](#) Los usuarios que intervienen son los 15 integrantes del outsourcing tecnológico y el supervisor del contrato por parte de ProColombia.

7.16. PREGUNTA #7.16:

Experiencia específica del proponente

Solicitamos amablemente a la entidad quitar la limitante de fecha (suscritos a partir del 1º de enero del año 2019), y la del número de usuarios (500), con el fin de poder certificar toda la experiencia adquirida, Podrían solicitar que por lo menos una de las tres certificaciones sea superior o igual al presupuesto

[RESPUESTA PREGUNTA #7.16:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017, el número de usuarios (500) por certificación se mantiene. Ver Adenda No. 2

7.17. PREGUNTA #7.17:

Nota 4 : Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas

Solicitamos amablemente a la entidad quitar la limitante y permitir que todas las certificaciones se puedan relacionar sin importar si son de un mismo cliente tener continuidad en un proyecto o tenerlo por varios años garantía una buena experiencia.

[RESPUESTA PREGUNTA #7.17:](#) Las certificaciones que se expidan de un mismo cliente se pueden presentar máximo una como habilitante y otra como ponderable siendo de números de contratos diferentes. Ver Adenda No. 2.

8. INTERESADO OCTAVO CONTROLES EMPRESARIALES 05 DE ABRIL 4:30 PM

8.1. PREGUNTA #8.1:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Se solicita amablemente a la entidad informar cuantas licencias se requieren para el equipo de PROCOLOMBIA para la ITSM Aranda y el equipo de tecnología.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.1:](#) Se requiere una licencia para el supervisor del contrato de ProColombia.

8.2. PREGUNTA #8.2:

Por favor aclarar cuál es la cantidad de equipos Cl's que se debe tener en cuenta para ingresarlos en la CMDB para el control de inventarios

[RESPUESTA PREGUNTA #8.2:](#) La cantidad de equipos son 557.

8.3. PREGUNTA #8.3:

Por favor aclarar si la herramienta para el control remoto puede ser implementada con Aranda, por favor indicar cantidades de equipos.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.3:](#) No, la herramienta de control remoto deberá ser Team Viewer en su última versión disponible, son 437 equipos.

8.4. PREGUNTA #8.4:

Es de nuestro correcto entendimiento que actualmente la Mesa de servicios opera con 3 técnicos en sitio y 4 en el punto único de contacto y 2 recursos de soporte de aplicaciones.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.4:](#) No, el entendimiento es incorrecto, las cantidades se relacionan en el numeral 3.4.2.2 de la invitación No 896.

8.5. PREGUNTA #8.5:

Se solicita amablemente informar si el único punto de contacto (agentes mesa de servicio telefónico) estará en las instalaciones de PROCOLOMBIA.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.5:](#) Si, el entendimiento es correcto, los agentes de mesa tendrán puestos disponibles en las instalaciones de ProColombia.

8.6. PREGUNTA #8.6:

Solicitamos Cordialmente se permita dentro de los requisitos habilitantes presentar certificaciones de experiencia del proponente que acrediten servicios y ejecución de contratos suscritos a partir del año 2014, manteniendo las características mínimas de monto y usuarios.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.6:](#) No se acepta la solicitud en los términos requeridos por el solicitante. En todo caso se permitirán certificaciones sean a partir del año 2017. Ver adenda No. 2.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

8.7. PREGUNTA #8.7:

Pedimos se permita presentar certificaciones de experiencia con avances de contratos que actualmente se encuentren en proceso de ejecución, presentando los niveles de satisfacción y las características de usuarios estimados.

[RESPUESTA PREGUNTA #8.7:](#) No se acepta su solicitud. Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017.

9. INTERESADO NOVENO REDCOMPUTO 05 DE ABRIL 5:14 PM

9.1. PREGUNTA #9.1:

OBSERVACIONES TECNICAS:

Respecto al ítem de "Experiencia específica del proponente", donde se solicita la presentación de 3 certificaciones relacionadas con la prestación de servicios de administración y soporte de infraestructura tecnológica mediante la modalidad de Outsourcing, nos permitimos solicitar la siguiente aclaración:

Entendemos que la modalidad de Outsourcing implica la tercerización o subcontratación de servicios especializados. Por lo tanto, solicitamos que para las experiencias específicas se considere la prestación de servicios tales como:

"Administración y soporte de infraestructura tecnológica. y/o Gestión de requerimientos. y/o Aseguramiento de la Seguridad de soluciones de software. y/o Aseguramiento de Calidad de soluciones de software y/o Prestación de servicios de asistencia técnica en sitio y soporte remoto por mesa de ayuda."

Esta ampliación permitirá que las certificaciones presentadas se centren en el objeto del contrato, garantizando la idoneidad del proponente para la prestación del servicio.

[RESPUESTA PREGUNTA #9.1:](#) No se acepta la solicitud.

9.2. PREGUNTA #9.2:

Adicionalmente, solicitamos la ampliación del plazo de tiempo para considerar los contratos ejecutados y suscritos a partir del 1º de enero del año 2014. Esta ampliación tiene como objetivo permitir una mayor participación de oferentes, al mismo tiempo que se permite la sumatoria de los valores de los contratos para cumplir con los requisitos mínimos de experiencia.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #9.2:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

9.3. PREGUNTA #9.3:

Solicitamos de manera atenta la eliminación del siguiente requerimiento dentro de la "Experiencia específica del proponente":

"La tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500".

Esta solicitud se basa en las siguientes razones:

- La cantidad de usuarios no es una métrica que garantice la buena prestación del servicio. La calidad del servicio depende de diversos factores, como la experiencia del equipo, la metodología de trabajo y las herramientas utilizadas.
- Las herramientas pueden variar en los diferentes clientes o ser soluciones propias de cada cliente. Exigir un número mínimo de usuarios en una plataforma específica limita la participación de oferentes que puedan tener experiencia en plataformas diferentes o en soluciones personalizadas.
- Esta condición limita la participación plural de oferentes. Al eliminar la restricción del número de usuarios, se permitirá que más empresas puedan participar en la licitación, lo que redundará en una mayor competencia y mejores ofertas para la entidad.

En vista de lo anterior, solicitamos la eliminación de la condición de "500 usuarios" como requisito para la experiencia específica. Confiamos en que esta medida permitirá una mayor participación de oferentes y mejores resultados para la licitación.

Agradecemos a la entidad sean acogidas las observaciones adjuntas con el fin de contar con pluralidad de oferentes.

[RESPUESTA PREGUNTA #9.3:](#) No se acepta la solicitud.

10. INTERESADO DECIMO SOFTSECURITY 05 DE ABRIL 5:33 PM

10.1. PREGUNTA #10.1:

Observación No. 1

Solicitamos amablemente a la entidad frente al requerimiento del ítem 3.4.1 Experiencia específica del proponente, eliminar puntualmente el requerimiento de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2019." Ya que esto limita la pluralidad de oferentes que cuentan con la experiencia en contratos suscritos con fechas anteriores a la indicada.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #10.1:](#) Se aceptarán certificaciones que sean de contratos ejecutados, suscritos a partir del 01 de enero del año 2017. Ver Adenda No. 2.

10.2. PREGUNTA #10.2:

Observación No. 2

Se solicita gentilmente a la entidad eliminar el requerimiento de la nota cuatro del ítem 3.4.1 Experiencia específica del proponente, la cual indica que "sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad." La anterior solicitud es con el fin de generar pluralidad de oferentes, ya que un oferente puede contar con certificaciones expedidas por la misma entidad en diferentes contratos que acredita la experiencia para desarrollar el objeto del presente proceso.

[RESPUESTA PREGUNTA #10.2:](#) Las certificaciones que se expidan de un mismo cliente se pueden presentar máximo una como habitante y otra como ponderable siendo de números de contratos diferentes. Ver Adenda No. 2.

10.3. PREGUNTA #10.3:

Observación No. 3

Solicitamos a la entidad tener en cuenta estos aspectos para la evaluación del proyecto:

4.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos previstos como habilitantes en estos Términos de Referencia, serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores, para un total de 100 puntos:

CRITERIOS	PUNTAJE MÁXIMO
Temas relacionados con Ciberseguridad	30
Valores agregados	20
Propuesta económica	50
TOTAL	100

4.2.1. Puntaje en Temas relacionados con Ciberseguridad como

- Campañas de Concientización
- Análisis de vulnerabilidades
- Ethical Hacking
- Mitigación de Vulnerabilidades

Según las necesidades de la entidad.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #10.3](#): No se acepta la solicitud.

10.4. PREGUNTA #10.4:

Observación No. 4

4.2.3 . Propuesta económica: (50 puntos)

El proponente deberá presentar la oferta económica y especificar el valor cobrado objeto de la invitación, por los 12 meses de prestación del servicio e incluyendo el mes de transición, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

PROCOLOMBIA evaluará la propuesta económica mediante el método de media geométrica incluyendo el presupuesto, otorgando el máximo puntaje, 50 puntos, a la propuesta más económica y las demás se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula.

$$MG = \sqrt[N]{X_1 \cdot X_2 \cdot \dots \cdot X_N}$$

Donde:

MG = Media geométrica

n = Número de Ofertas válidas.

Xi= Valor de la oferta económica sin decimales del proponente

Establecida la media geométrica se procederá a determinar el puntaje para cada proponente mediante el siguiente procedimiento:

Para valores menores o iguales a MG

$$\text{Puntaje } i = 50 \times \left(1 - \frac{(MG - V_i)}{MG} \right)$$

Para valores mayores a MG

$$\text{Puntaje } i = 50 \times \left(1 - 2 \left(\frac{|MG - V_i|}{Mg} \right) \right)$$

Donde:

MG = Media geométrica con Valor de referencia.

Vi = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas i

i = Número de oferta.

En el caso de Ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media geométrica con valor de referencia y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Estas tarifas deberán ser presentadas a todo costo, incluyendo todos los Impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.

Nota: Para todos los métodos descritos se tendrá en cuenta hasta el segundo (2°) decimal del valor obtenido como puntaje.

PROCOLOMBIA revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error serán corregidas de la siguiente manera:

Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

En el momento de la evaluación de la propuesta económica PROCOLOMBIA revisará y determinará si existen errores aritméticos. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el proponente acepta que PROCOLOMBIA proceda a su corrección y que para efectos de la adjudicación se tenga en cuenta el valor corregido. En caso de contradicción entre el valor "antes de IVA" y el de "IVA incluido", se tomará el valor "antes de IVA".

. Los proponentes responderán legal y jurídicamente cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.

. El proponente debe asumir todos los costos y los gastos resultantes de la preparación y presentación de la propuesta y en ningún caso, cualquiera sea el resultado, estos serán reembolsados por PROCOLOMBIA.

. Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los precios unitarios y/o totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

. Los precios ofertados no serán objeto de reajustes durante la vigencia del contrato.

. En caso de existir discrepancias entre lo expresado en letras y en números, prevalecerá lo expresado en letras.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

. PROCOLOMBIA, revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error serán corregidas de la siguiente manera:

. Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de pólizas de seguros y costos de las pólizas; y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.

. Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

El declara que para la fijación de los precios de la propuesta tuvo en cuenta todos los requisitos estipulados en los Términos de Referencia y sus Adendas, discriminando el impuesto de valor agregado IVA, que consideró también todos los gastos en que incurrirá para cumplir con el objeto y alcance de esta invitación. En caso de ser autorretenedores, deberá indicarlo y anexar copia del documento que acredite tal condición.

Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

El proponente responderá por los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones. Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.

En ningún caso PROCOLOMBIA reembolsará o cubrirá gastos adicionales a los estipulados en los presentes Términos de Referencia ni por encima de las tarifas ofrecidas por EL PROPONENTE seleccionado para la prestación del servicio.

4.2.4. Valores Agregados: (20 Puntos)

Se otorgarán veinte (20) puntos al proponente que ofrezca sin ningún costo adicional para PROCOLOMBIA hasta doscientas (200) horas por año de consultoría especializada y apoyo en proyectos con personal certificado en las soluciones que hacen parte de la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA. La consultoría podrá brindarse en los siguientes temas:

- Horas de especialistas como apoyo a las especialidades de las plataformas solicitadas.
- Horas de consultoría en nuevas tecnologías, dimensionamiento de proyectos tecnológicos y servicios profesionales.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

PROCOLOMBIA evaluará los valores agregados, otorgando el máximo puntaje, 20 puntos, a la propuesta que horas y las demás se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\text{número de horas de la propuesta a evaluar} \times \text{puntaje máximo (20)}}{\text{número de horas más alta.}}$$

[RESPUESTA PREGUNTA #10.4:](#) No se acepta la solicitud.

11. INTERESADO ONCEAVO OSCTOPSOLUTIONSGROUP 05 DE ABRIL 8:22 PM

11.1. PREGUNTA #11.1:

Numeral 2.2.1.6 (pág. 14): En el primer párrafo se menciona que la etapa de transición del servicio es de cinco (5) meses. Pero cuando describe la distribución de ese período en dos etapas, la duración escrita es de cuatro (4) meses. ¿Cuánto dura la etapa de transición?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.1:](#) La transición del soporte de aplicaciones se deberá realizar en los primeros cinco meses de iniciado el contrato (1 mes de empalme y 4 meses de operación).

11.2. PREGUNTA #11.2:

Numeral 2.2.1.6, nota 1 (pág. 15): Menciona "(...) Las plataformas tecnológicas mencionadas pueden cambiar en un 25% (...)". ¿Ese 25% se refiere a qué: cantidad de plataformas, tráfico, cantidad de usuarios, almacenamiento, procesamiento, etc?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.2:](#) El 25% del numeral 2.2.1.6 se refiere a la cantidad de aplicaciones y servicios.

11.3. PREGUNTA #11.3:

Numeral 2.1.1.7, pág. 15. Soporte de impresoras. Este soporte de impresoras describe actividades presenciales como cambio de tóner, desatascos de papel, etc. ¿Este soporte aplica solo para las sedes en Bogotá o también para las sedes nacionales?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.3:](#) El soporte de primer nivel de las impresoras solo aplica para las sedes en Bogotá.

11.4. PREGUNTA #11.4:

Numeral 2.2.3.2, pág. 18. Administración de bodegas. Se mencionan tres (3) espacios dedicados a bodega. ¿Actualmente con cuánto personal se atienden los tres espacios? ¿Cuántos metros cuadrados

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

tiene cada espacio? ¿Alguno(s) de estos espacios requiere o permite el ingreso de montacargas, estibadora?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.4:](#) Las tres (3) bodegas son administradas por una persona, tiene un espacio de tres metros cuadrados cada una, están ubicadas en espacios donde solo permite el ingreso de personas.

11.5. PREGUNTA #11.5:

Numeral 2.2.4.3, Pág 21. Administración de centros de cableado. Por favor, explicar con más detalle a quiénes se refieren con la expresión "(...) recursos considerados para soporte en sitio (...) "? ¿Es personal de Procolombia que apoyaría las labores del adjudicatario en el exterior ("manos remotas")?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.5:](#) En las oficinas de ProColombia en el exterior se cuenta con las manos remotas de la asistente administrativa o en algunos casos con técnicos de soporte locales.

11.6. PREGUNTA #11.6:

Numeral 2.2.5.5, pág. 22. Administración de la plataforma VMWare. Hay una tabla con la cantidad de casos por año. ¿De cuál tipo son esos casos: violación de alguna política de seguridad, tareas de gestión sobre la capa de seguridad, instusiones?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.6:](#) La administración de la plataforma VMWare está relacionada con la creación de nuevas maquinas virtuales, aumento de recursos, instalación de actualizaciones, no se han tenido problemas de seguridad, los casos en promedio son tres por mes.

11.7. PREGUNTA #11.7:

Numerales 2.2.5.5, pág 22; 2.2.5.6, pág 23; 2.2.5.7, pág 24. En los tres numerales se tratan aspectos diferentes, pero las tres tablas de volumetría de casos incorporadas son iguales. ¿Cómo se deben interpretar esas tablas? ¿Es un error de edición del pliego?

[RESPUESTA PREGUNTA #11.7:](#) La volumetría en los ítems es una volumetría consolidada de los últimos cuatro años y no se tiene desagregada. En este sentido se debe leer como una volumetría total y no por administración de cada tipo de plataforma.

11.8. PREGUNTA #11.8:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Al enviar la propuesta a los correos electrónicos establecidos, ¿en respuesta nos entregan un número de radicado? En caso negativo, ¿Cómo certificará la Entidad que la propuesta enviada por email quedó radicada?

RESPUESTA PREGUNTA #11.8: ProColombia luego de finalizado el tiempo para presentar las propuestas confirma con el administrador del correo electrónico la cantidad de propuestas y la hora de llegada.

11.9. PREGUNTA #11.9:

Numeral 2.2.8.2, pág 31. Software Aranda SM Suite. Se lee que Aranda será el único punto de contacto para que los usuarios hagan requerimientos sobre plataformas y aplicaciones que no hagan parte del pliego, como impresión. Pero en el numeral 2.2.1.7 de la página 15 se dice que una de las obligaciones del adjudicatario es brindar soporte de primer nivel a las impresoras. ¿El soporte a impresoras forma o no forma parte de las obligaciones?

RESPUESTA PREGUNTA #11.9: El soporte de primer nivel de las impresoras se hace a través de la mesa de servicio y soporte en sitio, en caso de no solucionarse el incidente se escala a través de Aranda al proveedor encargada quien tendrá un usuario en la plataforma para gestionar los casos.

11.10. PREGUNTA #11.10:

Numeral 3.3. Requisitos de carácter financiero - Documentos requeridos para la verificación de requisitos habilitantes financieros literal i. estados financieros básicos: indica que se deben presentar los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 comparados con el año 2021. Solicitamos amablemente a la entidad que se permita la presentación de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2023 comparados con el año 2022.

RESPUESTA PREGUNTA #11.10: No se accede a la solicitud. Los estados financieros para el análisis serán del año 2022 comparados con el año 2021 para todos los proponentes.

12. INTERESADO DOCEAVO DIGITAL BUSINESS MANAGER 05 DE ABRIL 11:06 PM

12.1. PREGUNTA #12.1:

Alcance del Servicio ¿Puede PROCOLOMBIA especificar las aplicaciones críticas que requieren soporte prioritario y sus respectivas plataformas?

RESPUESTA PREGUNTA #12.1: En el ANEXO No. 17. LISTADO DE APLICACIONES (PRIMER NIVEL Y SEGUNDO NIVEL) disponible en el sitio <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contratacion-en-linea/invitaciones/896> se relacionan todas las aplicaciones.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

12.2. PREGUNTA #12.2:

Infraestructura Actual ¿Cuál es la configuración actual de la red y los requisitos específicos de conectividad entre oficinas?

RESPUESTA PREGUNTA #12.2: La configuración de la red se entregará al proponente seleccionado, las oficinas del exterior se conectan a través de VPNs Site to Site y en Colombia por canales MPLS.

12.3. PREGUNTA #12.3:

Seguridad y Cumplimiento ¿Existen estándares específicos de seguridad y cumplimiento que el proveedor deba seguir (ej. ISO, GDPR)?

RESPUESTA PREGUNTA #12.3: El estándar de seguridad es ISO 27001.

12.4. PREGUNTA #12.4:

Soporte Técnico y Operaciones ¿Cuál es el volumen estimado de tickets de soporte por categoría (incidentes, requerimientos, etc.) mensualmente?

RESPUESTA PREGUNTA #12.4: El volumen estimado de tickets son del 95% de requerimientos y el restante 5% corresponde a incidentes y novedades de nómina.

12.5. PREGUNTA #12.5:

Herramientas del Servicio ¿Qué herramientas de gestión de tickets y soporte están actualmente en uso y se espera que el proveedor las adopte o integre?

RESPUESTA PREGUNTA #12.5: La herramienta de gestión de tickets y soporte solicitada es ARANDA.

12.6. PREGUNTA #12.6:

Capacitación ¿Cuáles son los requisitos de capacitación para el equipo de PROCOLOMBIA y cómo se programarán estas sesiones?

RESPUESTA PREGUNTA #12.6: Los requisitos de capacitación serán sobre sistemas que tenga PROCOLOMBIA en operación y que el proponente haya recibido así mismo capacitación en la etapa de transición. Respecto de la programación de sesiones, se coordinará cada una de ellas con el/los usuarios(s) final(es) y la mesa de servicio.

12.7. PREGUNTA #12.7:

Gestión de Cambios ¿Cómo desea PROCOLOMBIA que el proveedor maneje los cambios en el servicio o la infraestructura durante el contrato?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.7:](#) Los cambios se deberán regir por la práctica de cambios de la metodología ITIL implementada en ProColombia.

12.8. PREGUNTA #12.8:

Obligaciones del Proveedor ¿Qué nivel de documentación y reportes se espera que el proveedor entregue durante el contrato?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.8:](#) La documentación y los reportes se relacionan en el numeral 2.3. de la invitación No 896.

12.9. PREGUNTA #12.9:

Innovación y Mejora Continua ¿Cómo se evaluarán y aplicarán las mejoras tecnológicas o de proceso sugeridas por el proveedor?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.9:](#) Las mejoras tecnológicas se medirán con el entregable del numeral 2.3.18.

12.10. PREGUNTA #12.10:

Escalabilidad y Flexibilidad ¿Cuáles son las expectativas de PROCOLOMBIA en cuanto a la escalabilidad y flexibilidad del servicio?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.10:](#) El proponente seleccionado deberá a través de la mejora continua implementar soluciones y mejoras que permitan mayor flexibilidad y escalabilidad del servicio.

12.11. PREGUNTA #12.11:

Comunicación y Reporte ¿Cuál es el protocolo de comunicación preferido para la coordinación diaria y la gestión de incidentes?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.11](#) Los protocolos de comunicación serán el correo electrónico y el trabajo en equipo con el supervisor del servicio por parte de ProColombia.

12.12. PREGUNTA #12.12:

Mesa de Ayuda ¿Se espera que el servicio de mesa de ayuda soporte múltiples idiomas? ¿Cuáles?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.12:](#) El soporte de la mesa de ayuda deberá ser en español.

12.13. PREGUNTA #12.13:

Soporte de Aplicaciones ¿Se requiere experiencia específica en alguna aplicación o plataforma particular para el soporte de aplicaciones?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.13:](#) No, los ingenieros (as) asignados al soporte 1.5 de aplicaciones recibirán capacitación durante el mes de transición de cada una de las aplicaciones.

12.14. PREGUNTA #12.14:

Soporte de Campo ¿Cuál es la frecuencia y tipo de soporte en campo requerido para las oficinas regionales e internacionales?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.14:](#) El soporte técnico para las oficinas regionales será por demanda y para las oficinas en el exterior deberá ser remoto.

12.15. PREGUNTA #12.15:

Recursos Humanos ¿Existen requisitos específicos para la ubicación geográfica o el modelo de trabajo (remoto, en sitio) del personal de soporte?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.15](#) los requisitos se relacionan en el numeral 3.4.2. de la invitación No 896.

12.16. PREGUNTA #12.16:

Contrato y SLAs ¿Cómo se medirán y penalizarán los incumplimientos de los SLAs establecidos?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.16:](#) La medición y penalización de los ANS se discriminan en el ANEXO No. 16. ANS OUTSOURCING TECNOLÓGICO.

12.17. PREGUNTA #12.17:

Tecnología y Procesos ¿PROCOLOMBIA tiene preferencia por alguna tecnología o plataforma específica para la implementación de nuevos servicios?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.17:](#) No, los nuevos servicios se deberán implementar sobre las plataformas actuales de ProColombia.

12.18. PREGUNTA #12.18:

Seguridad de Datos ¿Cómo se gestionarán y protegerán los datos sensibles durante el servicio?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.18:](#) En el ANEXO No. 3. MINUTA DEL CONTRATO A SUSCRIBIR se definen las cláusulas para la protección de datos y seguridad de la información.

12.19. PREGUNTA #12.19:

Backup y Recuperación ¿Cuáles son los requisitos específicos para la gestión de backup y recuperación de datos?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.19:](#) Conocimiento en el software Veritas Backup Exec y el especialista tener la experiencia solicitada en el numeral 3.4.2.3 de la invitación No 896.

12.20. PREGUNTA #12.20:

Monitoreo y Alertas ¿Qué sistema de monitoreo y alertas se espera implementar para la infraestructura de TI?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.20:](#) La plataforma de monitoreo que se utiliza en ProColombia es Zabbix versión 6.0 mencionada en el numeral 2.2.4.1. de la invitación No 896.

12.21. PREGUNTA #12.21:

Periodo de Transición ¿Cuál es el periodo de transición estimado para la implementación del servicio y el empalme con el proveedor actual?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.21:](#) El periodo de la transición es de un mes, esta información se menciona en el numeral 2.2.7. de la invitación No 896.

12.22. PREGUNTA #12.22:

Acceso a Sistemas ¿Qué nivel de acceso se proporcionará al proveedor a los sistemas y plataformas de PROCOLOMBIA?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.22:](#) El proponente seleccionado tendrá el acceso total a las cuentas de administración, durante el mes de transición con el proveedor actual se deberá recibir las credenciales a través del gestor de contraseñas KeePass.

12.23. PREGUNTA #12.23:

Puntos de Contacto ¿Quiénes serán los puntos de contacto principales en PROCOLOMBIA para la gestión del servicio?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.23:](#) Los puntos de contacto de ProColombia será el supervisor del contrato.

12.24. PREGUNTA #12.24:

Acuerdo Comercial ¿Cuál es el modelo de facturación preferido por PROCOLOMBIA (fijo, por ticket, mixto)?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.24:](#) El pago del servicio será en doce (12) mensualidades vencidas de igual valor previo visto bueno del supervisor del contrato del informe de ejecución mensual presentado por el proponente seleccionado, esta información se menciona en el numeral 2.5 en la invitación No 896.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

12.25. PREGUNTA #12.25:

Infraestructura de Red ¿Existen planes de expansión o actualización de la infraestructura de red que el proveedor deba considerar?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.25:](#) Si, se tiene proyectado cambiar el switch de acceso al servidor de la NAS donde se almacena la información de los funcionarios de ProColombia.

12.26. PREGUNTA #12.26:

Software y Licenciamiento ¿Qué licencias de software se requieren y cómo se gestionarán durante el contrato?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.26:](#) El software y licenciamiento requerido se menciona en los numerales 2.2.8.2, 2.2.8.3, 2.2.8.4 y 2.2.8.5 de los términos de referencia de la invitación No 896.

12.27. PREGUNTA #12.27:

Gestión de Inventario ¿Cómo se espera que el proveedor gestione el inventario de hardware y software de PROCOLOMBIA?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.27:](#) El manejo de los inventarios se menciona en el numeral 2.2.3. de los términos de referencia de la invitación No 896.

12.28. PREGUNTA #12.28:

Integraciones de Sistemas ¿Se requiere que el proveedor desarrolle o mantenga integraciones específicas entre sistemas?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.28:](#) Si, se requiere que se haga la integración de la mesa de servicio con la solución de telefonía Avaya de ProColombia.

12.29. PREGUNTA #12.29:

Soporte Multicanal ¿Qué canales de soporte adicional (chat en vivo, email, etc.) se espera que el proveedor ofrezca?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.29:](#) Soporte adicional por Microsoft Teams integrado con Aranda y promover los canales mínimos solicitados en el numeral 4.1. del anexo No. 16 ANS.

12.30. PREGUNTA #12.30:

Retroalimentación y Mejoras ¿Cómo desea PROCOLOMBIA recibir y procesar la retroalimentación sobre el servicio proporcionado?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.30:](#) La retroalimentación y mejoras se deben presentar en el comité mensual donde se presentan los resultados de los indicadores y cumplimiento de los ANS.

12.31. PREGUNTA #12.31:

Terminación del Contrato ¿Bajo qué condiciones puede cualquiera de las partes terminar el contrato anticipadamente?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.31:](#) Las condiciones para la terminación del contrato se mencionan en el anexo No 3. – Minuta de contrato_1 en la invitación No 896.

12.32. PREGUNTA #12.32:

Pruebas de Penetración ¿Se realizarán pruebas de penetración regulares? ¿Quién será responsable de su ejecución?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.32:](#) Las pruebas de penetración se realizan trimestralmente y el responsable es la dirección de seguridad de Fiducoldex, el resultado es compartido con ProColombia para generar las remediaciones que se requieran.

12.33. PREGUNTA #12.33:

Soporte para Dispositivos Móviles ¿El soporte incluirá dispositivos móviles y aplicaciones específicas para móviles utilizadas por PROCOLOMBIA?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.33:](#) El soporte de dispositivos móviles se limita a los equipos utilizados por los vicepresidentes y presidenta de ProColombia.

12.34. PREGUNTA #12.34:

Formación Continua ¿Se espera que el proveedor ofrezca formación continua al equipo de TI de PROCOLOMBIA sobre nuevas tecnologías?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.34:](#) No. En todo caso el proponente seleccionado podrá de forma proactiva generar charlas al equipo de TI sobre tendencias o nuevas tecnologías, sin que esto genere costos adicionales a Procolombia.

12.35. PREGUNTA #12.35:

Gestión de la Configuración ¿Cómo se documentarán y gestionarán los cambios en la configuración de la infraestructura tecnológica?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.35:](#) Los cambios en la infraestructura se deberán realizar de acuerdo con la práctica de cambios de la metodología ITIL implementada en ProColombia y documentada en la base de conocimiento.

12.36. PREGUNTA #12.36:

Disponibilidad del Servicio ¿Cuáles son los requisitos de disponibilidad específicos para el servicio de outsourcing, incluyendo horas no laborables?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.36:](#) Los horarios de atención se mencionan en el anexo No 16 ANS OUTSOURCING TECNOLÓGICO.

12.37. PREGUNTA #12.37:

Recuperación ante Desastres ¿Qué expectativas tiene PROCOLOMBIA respecto al plan de recuperación ante desastres del proveedor?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.37:](#) EL proponente seleccionado deberá generar planes de recuperación con base en las prácticas de la metodología ITIL.

12.38. PREGUNTA #12.38:

Revisiones del Servicio ¿Con qué frecuencia se realizarán las revisiones de servicio y quién participará en ellas?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.38:](#) La revisión del servicio se realizará semanalmente donde participará el supervisor del contrato, los líderes del servicio y el especialista de las plataformas. Eventualmente podrán participar otras personas conforme a las necesidades.

12.39. PREGUNTA #12.39:

Protección de Propiedad Intelectual ¿Cómo se manejará la propiedad intelectual, especialmente el software desarrollado durante el contrato?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.39:](#) El servicio no incluye desarrollo de software, la confidencialidad, propiedad y reserva se detalla en la cláusula décima cuarta del anexo 3 MINUTA DEL CONTRATO A SUSCRIBIR.

12.40. PREGUNTA #12.40:

Actualizaciones de Software ¿Cómo se gestionarán las actualizaciones y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de PROCOLOMBIA?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.40:](#) Las actualizaciones del software se realizarán dentro de las rutinas de administración de las plataformas tecnológicas y estarán a cargo de los especialistas. Las

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

actualizaciones de las aplicaciones se harán en coordinación con los ingenieros de aplicaciones de ProColombia.

12.41. PREGUNTA #12.41:

Cobertura Geográfica ¿Cuáles son las expectativas de PROCOLOMBIA respecto a la cobertura geográfica del soporte técnico, especialmente en zonas remotas o de difícil acceso?

RESPUESTA PREGUNTA #12.41: Las expectativas del servicio a los funcionarios de ProColombia se discriminan en los numerales 2.2.1., 2.2.2 y 2.2.8.1 del documento de términos de referencia de la invitación No 896.

12.42. PREGUNTA #12.42:

Manejo de Incidentes Críticos ¿Cómo se manejarán los incidentes críticos que puedan afectar las operaciones centrales de PROCOLOMBIA?

RESPUESTA PREGUNTA #12.42: El manejo de incidentes se deberá realizar a través de la practica de incidentes y problemas de la metodología ITL implementada en ProColombia.

12.43. PREGUNTA #12.431:

Interoperabilidad de Sistemas ¿Se requiere que el proveedor asegure la interoperabilidad entre diferentes sistemas y plataformas tecnológicas?

RESPUESTA PREGUNTA #12.43: No, el alcance será la administración de las plataformas tecnológicas.

12.44. PREGUNTA #12.44:

Soporte para la Transformación Digital ¿Cómo apoyará el proveedor las iniciativas de transformación digital de PROCOLOMBIA?

RESPUESTA PREGUNTA #12.44: En los proyectos de transformación digital el proponente seleccionado se involucrará a través de los especialistas asignados a ProColombia como parte del equipo de interesados del proyecto.

12.45. PREGUNTA #12.45:

Responsabilidades del Proveedor ¿Cuáles son las responsabilidades específicas del proveedor en relación con la gestión de terceros o subcontratistas?

RESPUESTA PREGUNTA #12.45: La responsabilidad con los terceros se hará con base en la matriz de proveedores del portafolio de TI para los escalamientos y cumplimiento de los ANS que se tengan con

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

ProColombia y la relación con las plataformas y aplicaciones administradas por el proponente seleccionado.

12.46. PREGUNTA #12.46:

Inducción y Onboarding ¿Cómo se gestionará el proceso de inducción y onboarding para el personal del proveedor?

RESPUESTA PREGUNTA #12.46: La inducción y onboarding se hará durante el mes de transición del servicio con el proveedor actual. Esta información se relaciona en los numerales 2.2.6.6., 2.2.7.2. y 2.2.7.3 de los términos de referencia de la invitación No 896.

12.47. PREGUNTA #12.47:

Actualizaciones y Parches ¿Cómo se planifican y gestionan las actualizaciones y parches de seguridad sin interrumpir las operaciones de PROCOLOMBIA?

RESPUESTA PREGUNTA #12.47: Las actualizaciones y parches se harán como parte de las rutinas de administración de las plataformas tecnológico y con base en la práctica de cambios de la metodología ITIL implementada en ProColombia.

12.48. PREGUNTA #12.48:

Acceso Remoto ¿Qué protocolos y herramientas de acceso remoto se utilizarán para el soporte técnico, y cómo se garantizará su seguridad?

RESPUESTA PREGUNTA #12.48: La única plataforma autorizada para el soporte remoto es Team Viewer, esta información se menciona en el numeral 2.2.8.5 de los términos de referencia de la invitación No 896.

12.49. PREGUNTA #12.49:

Evaluaciones de Desempeño ¿Qué metodología se utilizará para las evaluaciones de desempeño del proveedor, y con qué frecuencia se realizarán?

RESPUESTA PREGUNTA #12.49: La metodología de evaluación de desempeño la definirá el proponente seleccionado, la frecuencia se menciona en el numeral 2.2.8.7. del documento de términos de referencia de la invitación No 896.

12.50. PREGUNTA #12.50:

Soporte de Sistemas Legacy ¿Cómo abordará el proveedor el soporte y mantenimiento de sistemas legacy específicos de PROCOLOMBIA?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.50:](#) La administración y soporte de las aplicaciones se menciona en el numeral 2.2.16. del documento de términos de referencia y en el anexo No 17 LISTADO E APLICACIONES (PRIMER NIVEL Y SEGUNDO NIVEL) de la invitación No 896.

12.51. PREGUNTA #12.51:

Cumplimiento Normativo ¿Cómo asegurará el proveedor el cumplimiento continuo con normativas específicas de la industria de PROCOLOMBIA?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.51:](#) En los eventos que, por disposición legal, se expida una normativa que pueda impactar la ejecución de actividades del contrato o implique modificar una cláusula del contrato, Procolombia informará de este hecho al Contratista para el correspondiente ajuste contractual si esto se requiere.

12.52. PREGUNTA #12.52:

Gestión de Riesgos ¿Cuál es el enfoque del proveedor para la identificación, evaluación y gestión de riesgos asociados al servicio de TI?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.52:](#) El enfoque que el proponente seleccionado utilice para la administración del servicio solicitado y basado en la metodología ITIL implementada en ProColombia para dar cumplimiento en lo solicitado en los numerales 2.2.5.8. y 2.2.6.5.

12.53. PREGUNTA #12.53:

Uso de Tecnologías Emergentes ¿Cómo propone el proveedor incorporar tecnologías emergentes en la prestación de servicios para mantener la innovación?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.53:](#) El proponente seleccionado deberá presentar acciones de mejora de acuerdo con lo mencionado en el numeral 2.2.4. de los términos de referencia de la invitación No 896.

12.54. PREGUNTA #12.54:

Soporte para la Nube ¿Qué experiencia tiene el proveedor en la gestión y soporte de infraestructuras en la nube, incluyendo nubes híbridas y públicas?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.54:](#) La experiencia del soporte de la nube se debe basar en lo solicitado en el numeral 2.2.6. y los perfiles solicitados en el numeral 3.4.2.3 del documento de términos de referencia de la invitación No 896.

12.55. PREGUNTA #12.55:

Cláusulas de Confidencialidad ¿Cómo se manejará la confidencialidad de la información de PROCOLOMBIA, y qué cláusulas específicas se incluirán en el contrato?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

[RESPUESTA PREGUNTA #12.55:](#) Las cláusulas se relacionan en el anexo No 3 MINUTA DEL CONTRATO A SUSCRIBIR.

12.56. PREGUNTA #12.56:

Optimización de Costos ¿Cómo ayudará el proveedor a PROCOLOMBIA a optimizar los costos operativos y de capital relacionados con los servicios de TI?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.56:](#) El proponente seleccionado deberá presentar acciones de mejora de acuerdo con lo mencionado en el numeral 2.2.4. de los términos de referencia del a invitación No 896.

12.57. PREGUNTA #12.57:

Flexibilidad Contractual ¿Qué nivel de flexibilidad ofrece el contrato para adaptarse a cambios en el alcance del servicio o en las necesidades tecnológicas?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.57:](#) Los cambios en el contrato se deberán realizar a través de otrosíes y deberán ser acordados previamente con ProColombia, esta información se menciona en el anexo No 3 MINUTA DEL CONTRATO A SUSCRIBIR.

12.58. PREGUNTA #12.58:

Planes de Continuidad de Negocio ¿Cómo contribuirá el proveedor a los planes de continuidad de negocio de PROCOLOMBIA en caso de incidentes críticos?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.58:](#) El proponente seleccionado deberá regirse por la metodología ITIL implementada en ProColombia para la atención de incidentes y planes de continuidad.

12.59. PREGUNTA #12.59

Gestión de la Relación ¿Cómo se estructurará la gestión de la relación entre PROCOLOMBIA y el proveedor para asegurar una comunicación efectiva y resolución de conflictos?

[RESPUESTA PREGUNTA #12.59:](#) La relación con el proponente seleccionado se hará de acuerdo con el anexo No 3 MINUTA DEL CONTRATO A SUSCRIBIR y el cumplimiento del anexo No 16 ANS OUTSOURCING TECNOLÓGICO, la comunicación efectiva se asegurará con un trabajo en equipo continuo. Adicionalmente, el contrato prevé formulas para la solución de controversias contractuales.

12.60. PREGUNTA #12.60:

Soporte Multifuncional ¿El proveedor puede ofrecer soporte multifuncional que abarque tanto el hardware como el software y las redes de PROCOLOMBIA?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 896

RESPUESTA PREGUNTA #12.60: El proponente podrá ofrecer soporte multifuncional siempre y cuando se base en la metodología ITIL y cumpla con los perfiles solicitados en el numeral 3.4.2. del documento de términos de referencia.

12.61. PREGUNTA #12.61:

Tarifas. Cómo deberán presentarse las tarifas?

RESPUESTA PREGUNTA #12.61: En la propuesta económica deberá estar detallado el valor mensual, valor de los doce (12) meses y el valor total con IVA del servicio solicitado en el objeto de la invitación, conforme al Anexo No 19 que se incorpora como nuevo Anexo de la invitación, que debe ser debidamente diligenciado. Ver Adenda No. 2.

13. INTERESADO TRECEAVO ARUS 10 DE ABRIL 9:16 AM - EXTEMPORANEA

13.1. PREGUNTA #13.1:

Solicitamos respetuosamente a la entidad confirmar la viabilidad de conformar una unión temporal entre ARUS y ENLACE OPERATIVO (empresa del mismo grupo), para la participación en el proceso de contratación en referencia. Para esto adjunto certificado de existencia y representación legal para su conocimiento.?

RESPUESTA PREGUNTA #12.1: Señalamos que no se hará una evaluación previa de los documentos de los eventuales proponentes y que el cumplimiento de los requisitos se verificará en las etapas previstas en el cronograma una vez cerrada la invitación. En todo caso, señalamos que los términos de referencia de la invitación no establecen ninguna prohibición para que los miembros de un mismo grupo empresarial puedan presentarse en unión temporal o consorcio, siempre y cuando los integrantes cumplan con todos los requisitos establecidos en los TDR. Al margen de lo anterior, se deberá tener en cuenta que no se permitirá la acreditación de condición de Mipyme y obtener los beneficios asociados a ello cuando, en los términos del Anexo No. 13, la Mipyme, sus accionistas, socios o representantes legales son empleados, socios o accionistas de los otros miembros del consorcio o unión temporal.

La presente se publica el 11 de abril de 2024 en la página web <https://www.fiducoldex.com.co> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.

PROCOLOMBIA – FIDUCOLDEX