

## RESPUESTAS A INQUIETUDES

### INVITACIÓN ABIERTA No. 772

**OBJETO:** CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y PERFECTIVO EN SALESFORCE PARA GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO NORMAL DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA IMPLEMENTADA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES Y EL PROGRAMA FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD

De acuerdo con las preguntas y observaciones presentadas por los terceros interesados en el marco la invitación, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

1. ANS -1. DISPONIBILIDAD DE LA HERRAMIENTA

Entendiendo que el ANS de disponibilidad de la solución con el que debe cumplir el nuevo proveedor, es mayor o igual al 99,95% ¿Cuál ha sido la disponibilidad mensual en la solución basada en Salesforce de Colombia Productiva durante los últimos seis (6) meses?

**Respuesta:** De acuerdo con la información remitida por SalesForce, la disponibilidad de la plataforma durante el último mes fue del 100%, no hay evidencia que la disponibilidad de la plataforma haya sido menor al 99.95% durante los últimos 6 meses.

2. ANS - 2. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN PRODUCCIÓN

¿Cuál es la volumetría de incidencias y solicitudes de soporte que ha tenido la solución durante los últimos seis (6) meses?

**Respuesta:** 466 incidentes y solicitudes de soporte que corresponden a garantías, nuevos desarrollos, soporte y mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y perfecto.

3. ANS - 2. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN PRODUCCIÓN

¿Cuál es la demanda proyectada de solicitudes de soporte para los próximos doce (12) meses?

**Respuesta:** No existe una tendencia definida para dar respuesta a esta pregunta, dado que continuamente se mantiene el proceso de mejora continua de la plataforma.

4. 2.11. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

En el RFP se aclara el 16 de Septiembre como la fecha límite para la presentación de la propuesta. Sin embargo, no se especifica la hora límite de entrega. Agradezco aclarar si hay una hora establecida o si el límite será a las 11:59 pm del día antes señalado

**Respuesta:** El Código Civil establece que en todos los plazos de días, meses o años de que se haga mención legal se entenderá que terminan a medianoche del último día de plazo, ósea 11:59:59 pm del 16 de septiembre de 2022.

5. Agradezco se aclare cuales nubes de Salesforce se encuentran activas y en uso actualmente en Colombia Productiva.

**Respuesta:** Salesforce Community Cloud ahora conocida como Experience Cloud

6. Agradezco se aclare cuántos usuarios se tienen en cada una de las nubes de Salesforce activas en la entidad.

**Respuesta:** Actualmente se cuenta con 3657 usuarios activos

7. 4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Dentro de los criterios de evaluación técnica se menciona el nivel de partnership Salesforce Platinum. Sin embargo, el nivel "Platinum" no se encuentra definido dentro de los niveles de partnership establecidos actualmente por Salesforce. Agradezco se aclare a qué hace referencia el término "Platinum"

**Respuesta:** Los niveles de partnership fueron actualizados por Salesforce en 2020 y corresponden a:

- a. Platinum = Summit
- b. Gold = Crest
- c. Silver = Ridge
- d. Registered = Base

Para más información pueden visitar: <https://go.salesforce-partners.com/consultingpartner>

Teniendo en cuenta lo anterior, en el numeral **4.3. NIVEL DE PARTNERSHIP SALESFORCE – NVP-: (10 PUNTOS)**, se aclara como se asignan los puntajes de acuerdo con el nivel de partnership actual del proveedor.

Remitir certificación de nivel de partnership expedida por Salesforce con una fecha no mayor a 90 días. La certificación debe contener mínimo la siguiente información:

- Nombre de la entidad o razón social
- Partner Program
- Nivel de partnership
- Status: Enrolled
- Fecha de expedición

El puntaje se asignará por nivel de Partnership de la siguiente forma:

Nivel de Partnership	Puntos
BASE	1
RIDGE	4
CREST	7
SUMMIT	10

8. Agradezco se aclare cuál será el término de pago de las facturas

**Respuesta:** De acuerdo con el numeral 6.3 Valor y forma de pago de los Términos de referencia:

*(...)El pago se realizará en doce (12) mensualidades vencidas, previa aprobación y certificación del supervisor de COLOMBIA PRODUCTIVA.*

*No obstante, el valor de los servicios prestados incluyendo impuestos, tasas, y contribuciones a que haya lugar, no podrá superar la suma QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES DOCIENTOS VEINTINUEVE MIL VEINTIUN PESOS M/CTE (\$ 569.229.021).*

*Para realizar cualquier pago, el contratista deberá presentar su factura, previa verificación de recibo a satisfacción de los entregables y contar con el visto bueno del respectivo supervisor del contrato. (...)*

Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura en las oficinas de FIDUCOLDEX (vocera de COLOMBIA PRODUCTIVA), ubicadas en la Calle 28 No. 13 A 24 Piso 6° de la ciudad de Bogotá D.C., o en el canal habilitado para la recepción de la factura electrónica, mediante consignación en la cuenta que le indique el CONTRATISTA en la respectiva factura y/o en el Formato de Inscripción de Proveedores.

---

9. ¿Que nubes y versiones de salesforce se encuentran configuradas en la herramienta y deben ser soportadas?

**Respuesta:** Por favor remitirse a la pregunta número 5.

10. Numeral 2.2.2.1 - Cobertura de la Instacia (sic) de Salesforce?

**Respuesta:** No es clara la pregunta, por lo tanto, se hace imposible atender de fondo su solicitud.

11. Entendemos que el soporte requerido es Nivel 2 - es correcto?

**Respuesta:** Si y gestionar frente a Salesforce nivel 3

12. Entendemos que el acuerdo de nivel de Servicio ANS-1 corresponde al Vendor (Salesforce), es correcto? y el proveedor del servicio de soporte ayudará en la gestión con base a los tiempos del Vendor, por lo tanto la penalidad no aplica para este ANS.

**Respuesta:** No, corresponde al Acuerdo de Nivel de Servicio de las funcionalidades instaladas en la plataforma y que el contratista escogido deberá velar por su óptimo funcionamiento, así como su disponibilidad de acuerdo con los términos de referencia.

13. Realizar aclaración si el es servicio 5/8 o servicio 7/24?

**Respuesta:** Se aclara que el servicio solicitado es 5/8

14. Aclarar si los tiempos mínimos de solución son horas hábiles?

**Respuesta:** Si, los tiempos mínimos de la solución corresponden a horas hábiles.

15. Numeral 2.3.1 - El numeral f: Soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube debe ser cubierto por el vendor (Salesforce). Solicitamos retirarlo del alcance la propuesta de Soporte y mantenimiento.

**Respuesta:** No se acoge la recomendación dado que se aclara que el soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube, corresponderá a las gestiones que deberá realizar el Contratista frente a Salesforce en caso de un evento que afecte la continuidad y disponibilidad.

16. Es viable contar con un historial de los últimos 12 meses en horas de:
- \* incidencias
  - \* Evolutivos
  - \* Preventivos
  - \* Perfectivos

**Respuesta:** No, dado a que el histórico de incidentes y soportes que se tienen corresponden a número de incidentes reportados en la respuesta a la pregunta numero 2 y las cuales contienen incidentes de implementación garantía, soporte y mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y perfectivo lo cual genera una distorsión de los datos frente al servicio que se pretende contratar.

17. Es viable conocer la estructura del modelo de operación del proveedor actual del servicio

**Respuesta:** No, dado que se cuenta con un acuerdo de confidencialidad entre las partes.

18. Proveer información sobre la estructura de gobierno, roles y responsabilidades encargados de gestionar/administrar la plataforma Salesforce en la actualidad.

**Respuesta:** Desde Colombia Productiva se cuenta con la Mesa de ayuda nivel 1 la cual se comprende 2 agentes y 1 supervisor general del sistema, los cuales, de forma activa, priorizan y realizan escalamiento de incidentes y solicitudes de las partes interesadas al Contratista de soporte y mantenimiento.

19. Numeral 4.4 - Las capacitaciones referentes al valor agregado podrán ser virtuales y asincrónicas (previamente grabadas)?

**Respuesta:** Si, podrán ser sincrónicas, asincrónicas, virtuales o presenciales.

20. Numeral 6.13 - Para el alcance solicitado en el RFP El numeral 6.13 no vemos aplicabilidad en el contrato: SEGURIDAD DE LA INFORMACION SERVICIOS EN LA NUBE: El CONTRATISTA y/o proveedor del servicio en cumplimiento del contrato adicionalmente deberá cumplir los siguientes deberes:

**Respuesta:** es aplicable para la información que el contratista administre de Colombia productiva.

21. En caso de ser adjudicados, habrá posibilidad de negociar la minuta contractual?

**Respuesta:** Se debe tener en cuenta lo establecido en "CAPÍTULO 6 CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO El presente apartado contiene las condiciones y obligaciones de carácter general del contrato que llegue a suscribirse con COLOMBIA PRODUCTIVA una vez el Proponente haya sido adjudicado.

*En todo caso, COLOMBIA PRODUCTIVA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas. Con la presentación de la propuesta, el Proponente manifiesta que conoce y acepta las condiciones generales aquí señaladas.*

22. Numeral 6.3 (pág 62) - Por favor aclarar cuál es el término de pago pues no se especifica.

**Respuesta:** Por favor ver la respuesta a la pregunta número 8.

23. Numeral 6.3 (pág 62) - Hay posibilidad de presentar la oferta en dólares americanos?

**Respuesta:** No, no se podrá presentar la oferta en dólares americanos de acuerdo con la Nota 2 del numeral 4.5 propuesta económica de los términos de referencia.

24. Numeral 6.3 (pág 62) - Se solicita incluir la siguiente obligación "La omisión de pagar a tiempo cualquier parte de la Factura que no haya sido objetada de buena fe dentro del término legal posteriores a la recepción (el "Período de Objeciones"), otorgará a Globant el derecho a cobrar intereses sobre el monto sin abonar a una tasa equivalente la máxima tasa de intereses moratorios permitida por la ley salvo que dicha mora sea por no recención del presupuesto debidamente justificado. Además, toda Factura que no sea objetada durante el Período de Objeciones será considerada como aceptada por el Cliente y dará derecho a Globant a retener los productos finales, tal como se define en la SOW, hasta que se realice la totalidad de dicho pago. Los intereses sobre cualquier monto sin abonar de una Factura continuarán devengándose e incrementándose, incluso tras la terminación de este Contrato, hasta que se hayan abonado en su totalidad a Globant."

**Respuesta:** Para realizar cualquier pago, el contratista deberá presentar su factura, previa verificación de recibo a satisfacción de los entregables y contar con el visto bueno del respectivo supervisor del contrato. No obstante, nos permitimos indicar que no se acepta la solicitud, por lo tanto, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

25. Numeral 6.4 (pág 62) - Se solicita que la terminación anticipada sin justa causa sea bilateral

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

26. Numeral 6.5.11 (pág 63) - Se solicita incluir el siguiente texto en el numeral indicado "siempre se encuentren dentro del alcance contratado"

**Respuesta:** Se mantiene lo establecido en los términos de referencia en su numeral 6.5. "(...) Dentro de las obligaciones a cargo del Contratista, además de las que se establezcan en virtud del proceso de selección (Términos y Propuesta)".

27. Numeral 6.10 (pág. 68) - Se solicita incluir el siguiente texto en el numeral indicado "Globant no tendrá acceso a Información Personal para la prestación de los Servicios."

**Respuesta:** No es posible acceder a su solicitud, toda vez que, si se llega a presentar el manejo de los mismos, las obligaciones deben estar clara en el instrumento contractual.

28. Numeral 6.11 (pág.71) - Se solicita que las obligaciones de confidencialidad sean bilaterales

**Respuesta:** Frente a la información de este tipo que entregue el contratista, COLOMBIA PRODUCTIVA atenderá la reserva que corresponda.

29. Numeral 6.16 (pág 77) - Por favor aclarar cómo se relaciona o cual es la medición del nivel de servicio e (causales de terminación). Entendemos es más una consecuencia y no un nivel de servicio como tal.

**Respuesta:** De acuerdo con el numeral 2.2.2.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO se especifica en el apartado de penalización de cada ANS las causales de terminación del contrato.

30. Numeral 6.21 (pág. 80) - Se solicita que el numeral señalado sea bilateral

**Respuesta:** El control de lavado de activos y financiación del terrorismo es propio de la entidad fiduciaria administradora del patrimonio autónomo, por lo tanto, no es posible su bilateralidad.

31. Numeral 6.26 (pág. 82) - Se solicita que el numeral señalado sea bilateral

**Respuesta:** No es posible acceder a su solicitud, dado que COLOMBIA PRODUCTIVA es el contratante.

32. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula:  
*"3.4 No captación. Durante la vigencia del contrato y por el período de doce (12) meses tras su terminación por cualquier motivo, el Cliente no podrá solicitar, interferir, procurar ni persuadir, ya sea de manera directa o indirecta, ya sea de manera individual o conjunta con cualquier sociedad, empresa u organización, a ningún empleado o contratista de Globant ni de ninguna de sus Afiliadas que haya participado en la prestación de los Servicios en virtud del contrato, para que finalice su relación laboral o rescinda su vínculo contractual con Globant o dicha Afiliada."*

**Respuesta:** Por favor ver respuesta a la pregunta número 21.

33. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula:  
"Ascensos dentro del grupo de trabajo de Globant (POD). El Cliente reconoce que los precios del personal de Globant que se asigna a sus proyectos están basados en la categoría (seniority) del puesto según lo establecido en el Contrato aplicable. Adicionalmente, el cliente reconoce que los recursos de Globant asignados a sus proyectos obtendrán experiencia general y específica que puede calificarlos para ser considerados para un seniority diferente al definido originalmente. Globant evaluará a todos sus recursos cada 12 (doce) meses y se reserva el derecho de llevar a cabo actualizaciones en el seniority de aquellos recursos que califican para una categoría superior. Globant notificará al Cliente por escrito la promoción de cualquier recurso que haya prestado servicios en el marco de este Contrato por un periodo no menor a 6 (seis) meses consecutivos. Globant mantendrá el precio pactado

para la categoría anterior por un período de hasta dos meses, transcurrido dicho plazo las Partes deberán acordar de mutuo acuerdo (i) ajustar el precio para reflejar la promoción del recurso en particular, o (ii) reemplazar ese recurso con un nuevo recurso con habilidades y experiencia similares a las contratadas originalmente. En caso de reposición de recursos, Globant deberá proporcionar un mínimo de 2 (dos) semanas de superposición entre el recurso anterior que se reemplaza y el nuevo que se asigne con fines de capacitación, con su costo a cargo de Globant."

**Respuesta:** Nos permitimos indicar que no se acepta la solicitud, por lo tanto, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

34. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula: "Propiedad intelectual preliminar. Las Partes reconocen y acuerdan que toda Propiedad Intelectual que sea propiedad de Globant o sus Afiliadas o esté controlada por las mismas antes o a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia o desarrollada o adquirida por Globant o sus Afiliadas después de la Fecha de Entrada en Vigencia por fuera de los Servicios (denominada conjuntamente, la "PI Preliminar") es de propiedad exclusiva de Globant o sus Afiliadas. En la medida en que Globant incorpore cualquier PI Preliminar al Producto del Trabajo, por la presente Globant otorga al Cliente de manera irrevocable una licencia perpetua, exenta del pago de regalías, no exclusiva, intransferible (si no es una Afiliada o Cliente), no sublicenciable de conformidad con dicha PI Preliminar únicamente para uso del Producto del Trabajo por parte del Cliente.

**Respuesta:** Se estableció en los términos de referencia lo indicado en el numeral "6.18 PROPIEDAD INTELECTUAL El contratista acepta que toda la información entregada por COLOMBIA PRODUCTIVA en desarrollo de la presente convocatoria es de propiedad exclusiva de COLOMBIA PRODUCTIVA, salvo las invenciones, desarrollos, mejoras a productos, procesos, servicios, así como investigaciones, estudios, publicaciones o descubrimientos realizados por el contratista dependiendo de quienes generen la información en desarrollo del contrato, los cuales se regirán por las disposiciones normativas vigentes sobre propiedad intelectual. En todo caso, el contratista con la firma del contrato cede a COLOMBIA PRODUCTIVA los derechos patrimoniales de autor que le correspondan sobre los productos entregados", por consiguiente, por lo anterior no se acepta la solicitud, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

35. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula: "Propiedad intelectual de terceros. En la medida en que el Producto del Trabajo incluya o requiera uno o más programas de software, desarrollos o Propiedad Intelectual que no sea propiedad de Globant, incluido todo software de código abierto de terceros ("PI de Terceros"), Globant no transfiere ningún derecho, título o interés al Cliente en relación con dicha PI de Terceros y el Cliente es único responsable de obtener todos los permisos y licencias y abonar todas las tarifas requeridas para el uso de dicha PI de Terceros. Todas y cada una de las PI de Terceros que se incluyan en un Producto del Trabajo serán acordadas previamente de conformidad con el Cliente en el contrato"

**Respuesta:** Por favor tener en cuenta respuesta anterior, no se acepta la solicitud, por lo tanto, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

36. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula: "Prohibiciones del cliente. El Cliente no podrá (a) realizar ingeniería inversa, descompilar o desmontar

la PI Preliminar, o intentar descubrir el código fuente o cualquier algoritmo en la PI Preliminar, (b) alquilar o prestar la PI Preliminar a terceros sin el previo consentimiento por escrito de Globant, (c) usar la PI Preliminar para proveer oficina de servicios, tiempo compartido, alquiler, proveedor de servicios de aplicación, hosting u otros servicios informáticos a terceros, o de alguna forma poner a disposición de terceros la funcionalidad de la PI Preliminar. "

**Respuesta:** Nos permitimos indicar que no se acepta la solicitud, por lo tanto, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia

37. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula: "Estatus no sancionado. El Cliente garantiza que ni el Cliente ni sus ejecutivos, directores o todo particular, entidad u organización que posea alguna cuota de participación o participación mayoritaria en el Cliente es un particular, entidad u organización con quien Globant tiene prohibido negociar según legislación, reglamento o decreto, incluidos, a mero título enunciativo, los nombres que aparecen en el Listado de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los EE. UU. Además, el Cliente entiende que, si en cualquier momento dentro del plazo de este Contrato, se determina que el Cliente o cualquiera de sus ejecutivos, directores o cualquier particular, entidad u organización que tenga una cuota de participación o participación mayoritaria en el Cliente es o por cualquier motivo se convierte en un particular, entidad u organización con la cual Globant tenga prohibido negociar de conformidad con esta cláusula, el Cliente dará aviso por escrito a Globant de forma inmediata y Globant tendrá el derecho de dar por terminado este Contrato de manera inmediata, sin culpa ni responsabilidad. Si Globant hace uso del derecho de terminación descrito en la presente cláusula, el Cliente deberá pagar a Globant por todo Servicio brindado con anterioridad a la fecha efectiva de la terminación, a menos que dicho pago esté prohibido por ley.

**Respuesta:** Nos permitimos indicar que no se acepta la solicitud, por lo tanto, se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

38. Se solicita que en caso de ser adjudicados, se incluya en la minuta contractual la siguiente cláusula: "Ninguna de las Partes de este Contrato será responsable ante la otra Parte por ningún daño indirecto, lucro cesante, pérdida de oportunidad, consecuente, punitivo, fortuito, ejemplar o similar que surja o esté relacionado con este Contrato, independientemente de si dicha Parte fue o no advertida de la posibilidad de dicho daño, o si dicho perjuicio fuera previsible de otra forma, y sin perjuicio de la teoría o el fundamento legal de dicho reclamo. A excepción de toda negligencia culpa grave o dolo, la responsabilidad de Globant por los daños que surjan no excederá de ninguna manera el monto total de los honorarios de Globant pagados en virtud del contrato.

**Respuesta:** Se mantiene lo consignado en los términos de referencia, según lo contemplado en el numeral "6.25 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS *Las partes convienen resolver de manera directa y de común acuerdo cualquier diferencia que surja entre ellas con ocasión de la ejecución, la interpretación y el alcance del contrato. En caso de no lograrse resolver la controversia de manera directa, las partes podrán acordar, mediante documento debidamente suscrito, el mecanismo escogido para la resolución de las controversias contractuales y los gastos que ello genere, serán sufragados en su totalidad por la*



*parte que resulte vencida. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad que les asiste a las partes de acudir ante la jurisdicción ordinaria".*

39. ¿Es posible incluir en una cláusula que limite la responsabilidad de las Partes al valor del contrato?

**Respuesta:** Se mantiene lo establecido en los términos de referencia "(...) el valor de los servicios prestados incluyendo impuestos, tasas, y contribuciones a que haya lugar, no podrá superar la suma QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES DOCIENTOS VEINTINUEVE MIL VEINTIUN PESOS M/CTE (\$ 569.229.021)".

40. ¿Es posible incluir una cláusula que indique la prohibición del CLIENTE de contratar a los empleados del Proveedor durante la prestación de los servicios y 12 meses posteriores a su terminación?

**Respuesta:** Por favor ver respuesta a la pregunta número 21

41. Globant no acepta multas o penalidades de ningún tipo.

**Respuesta:** La presentación de las propuestas, genera la aceptación por parte de los proponentes de todas las condiciones establecidas en los términos de invitación.

42. La responsabilidad de Globant será solo en casos de culpa grave o dolo, por un máximo del valor del contrato y excluirá expresamente los daños indirectos.

**Respuesta:** La presentación de las propuestas, genera la aceptación por parte de los proponentes de todas las condiciones establecidas en los términos de invitación.

43. La información que Globant comparta al cliente, incluida la oferta comercial y económica, tiene carácter de confidencial.

**Respuesta:** Esto deberá ser manifestado en la carta de presentación de las propuestas, e indicar las normas que regulan tal confidencialidad.

44. A que se hace referencia cuando se habla del % las penalizaciones, es decir sobre que valor se descuenta el porcentaje en mención?

**Respuesta:** De acuerdo con el numeral 2.2.2.1 Acuerdos de niveles de servicio enuncia (...) Si la solución y la infraestructura tienen un porcentaje mensual de disponibilidad en la nube inferior al 99,95% Se descontará diez por ciento 10% del valor de la facturación mensual. El incumplimiento reiterativo de este indicador o la disponibilidad de la solución en valores menores al noventa y cinco 99,95%, podrá dar lugar a la aplicación de las multas conforme lo señalado en los presentes términos de referencia, sin perjuicio, que el Contratante pueda solicitar la terminación del contrato respectivo exigiendo la

cláusula penal que se incorpore en el mismo, además de los eventuales perjuicios que pueda llegar a generar dicho incumplimiento. (...)

45. Es correcto nuestro entender y los contratos celebrados con Fiducoldex y Colombia Productiva, no requieren de certificación, toda vez que la información ya reposa en el contratante y más aún tratándose de contratos que están en ejecución?

**Respuesta:** Por favor remitirse al numeral 3.5. de los Términos de Referencia allí se indica de que forma presentar las certificaciones para acreditar la experiencia en los servicios de soporte y/o mantenimiento en SALESFORCE, en caso de ser contratos ejecutados con COLOMBIA PRODUCTIVA, el proponente debe manifestar en la carta de presentación de la propuesta o en documento adjunto, cuáles son los contratos celebrados con COLOMBIA PRODUCTIVA Y/O FIDUCOLDEX que quiere valer como experiencia, entregando todos los datos para su identificación.

46. Se solicita que los contratos cuya ejecución sea superior al 90% sean aceptados para acreditar la experiencia.

**Respuesta:** Colombia Productiva no acepta la solicitud dado que se requiere conocer el nivel de satisfacción del servicio prestado una vez finalizado el contrato.

47. Frente a la propiedad intelectual, entendida como los derechos morales del autor del software, dichos derechos no resultan transferibles de conformidad con la ley 23 de 1982, sin embargo es absolutamente claro que por tratarse de obras por encargo la propiedad de los derechos patrimoniales es del contratante.

**Respuesta:** Por favor remitirse al numeral 6.18 PROPIEDAD INTELECTUAL *"El contratista acepta que toda la información entregada por COLOMBIA PRODUCTIVA en desarrollo de la presente convocatoria es de propiedad exclusiva de COLOMBIA PRODUCTIVA, salvo las invenciones, desarrollos, mejoras a productos, procesos, servicios, así como investigaciones, estudios, publicaciones o descubrimientos realizados por el contratista dependiendo de quienes generen la información en desarrollo del contrato, los cuales se regirán por las disposiciones normativas vigentes sobre propiedad intelectual. En todo caso, el contratista con la firma del contrato cede a COLOMBIA PRODUCTIVA los derechos patrimoniales de autor que le correspondan sobre los productos entregados. PARÁGRAFO: El contratista acepta y entiende que COLOMBIA PRODUCTIVA y el MinCIT adquieren el derecho a la reproducción en todas sus modalidades, así como los derechos de transformación, adaptación, comunicación, distribución y en general, cualquier tipo de explotación que de la obra producida en razón al objeto del contrato se pueda realizar por cualquier medio conocido, incluyendo publicación electrónica"* negrilla y subrayado fuera de texto.

48. Es correcto nuestro entender y el valor agregado correspondiente a las 200 horas o más, serán ejecutadas dentro del tiempo de ejecución contractual es decir 12 meses?

**Respuesta:** Si, las horas propuestas de valor agregado deben ser ejecutadas dentro del tiempo de ejecución contractual es decir 12 meses

49. Solicitamos a la entidad que las horas solicitadas como valor agregado se genere un techo toda vez que esa forma de evaluación puede generar un peligro para la correcta ejecución del proyecto y genera inadecuados parámetros de evaluación que se encuentran en detrimento de la Industria del software.

**Respuesta:** No se acepta la solicitud, dado que la puntuación asociada al criterio de evaluación "Valor agregado" corresponde al 12% de la evaluación total y que no pretende un detrimento de la industria de Software.

50. Solicitamos a la entidad ampliar el rango de los contratos para acreditar experiencia en por lo menos 8 años.

**Respuesta:** Colombia Productiva no acepta la solicitud, dado que de acuerdo con el servicio a contratar y sus características de mercado, se considera que el rango de los contratos no debe ser superior a 5 años.

51. Podrían por favor indicarnos cual es la volumetría mínima mensual en horas que espera cubrir la entidad con el actual proceso de contratación

**Respuesta:** No existe una tendencia definida para dar respuesta a esta pregunta, dado que continuamente se mantiene el proceso de mejora continua de la plataforma.

52. Modificaciones a funcionalidades actuales del software que se encuentran en operación normal.

Entendemos que esto está enmarcado en los procesos de negocios que se configuran dentro de la herramienta. Ya que el proveedor de la nube es directamente Salesforce, el partner prestador del servicio no tiene las facultades de hacer modificaciones sobre la plataforma que provee el fabricante

Favor aclarar y detallar este punto ya que da a entender que el partner que presta el servicio tiene facultades sobre la plataforma de nube de Salesforce y sus diferentes releases

**Respuesta:** las "modificaciones a funcionalidades actuales del software que se encuentran en operación normal" hacen referencia a las implementaciones, parametrizaciones y configuraciones realizadas para los procesos de negocio de Colombia Productiva en Salesforce.

53. Desarrollo de nuevas funcionalidades a la versión del sistema instalado en la entidad

Entendemos que esto está enmarcado en los procesos de negocios que se configuran dentro de la herramienta. Ya que el proveedor de la nube es directamente Salesforce, el partner prestador del servicio no tiene las facultades de hacer modificaciones sobre la plataforma que provee el fabricante.

Favor aclarar y detallar este punto ya que da a entender que el partner que presta el servicio tiene facultades sobre la plataforma de nube de Salesforce y sus diferentes releases

**Respuesta:** Por favor ver respuesta a la pregunta número 52.

54. Actualización de Nuevas Versiones de Salesforce

Entendemos que esto está enmarcado en los procesos de negocios que se configuran dentro de la herramienta. Ya que el proveedor de la nube es directamente Salesforce, el partner prestador del servicio no tiene las facultades de hacer modificaciones sobre la plataforma que provee el fabricante

Favor aclarar y detallar este punto ya que da a entender que el partner que presta el servicio tiene facultades sobre la plataforma de nube de Salesforce y sus diferentes releases

**Respuesta:** la "Actualización de Nuevas Versiones de Salesforce" se refiere a las actividades que adelantará el contratista para garantizar la estabilidad de los procesos de negocio de Colombia Productiva en Salesforce durante la actualización de nuevas versiones de esta.

55. Soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube

Favor aclarar a qué se refieren con disponibilidad de la infraestructura en la nube. En el entendido que estaríamos hablando de la solución construida sobre la plataforma de Salesforce y no sobre la nube en particular, ya que en este caso es Salesforce como compañía es el facultado de garantizar su propia infraestructura de nube

Favor aclarar y detallar este punto ya que da a entender que el partner que presta el servicio tiene facultades sobre la plataforma de nube de Salesforce y sus diferentes releases

**Respuesta:** el soporte para la continuidad y disponibilidad de la infraestructura en la nube, corresponderá a las gestiones que deberá realizar el Contratista frente a Salesforce en caso de un evento que afecte la continuidad y disponibilidad.

56. Horario Extendido

Explicar porcentualmente el promedio de requerimientos en horario extendido, en el entendido que las horas fuera de horario laboral que llegan a servicio nocturno tienen implicaciones de carácter laboral según las disposiciones del Ministerio del Trabajo y adicionalmente impactan la estructura de costos de los servicios

**Respuesta:** De acuerdo con lo descrito en los términos de referencia no se habla de horario extendido, toda solicitud será atendida dentro del horario laboral, entendido como lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

57. Tiempos mínimos: Disponibilidad de la herramienta de al menos el 99.95%.

Determinar si se refiere a la disponibilidad de la nube de Salesforce contratada por Colombia Productiva o a la herramienta de gestión de incidentes que debe disponer el partner de servicio.

De nuestra parte solo nos hacemos responsables de la disponibilidad de nuestra plataforma de gestión de incidentes. NO TENEMOS CONTROL DE LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA SAAS DEL FABRICANTE

**Respuesta:** Por favor ver la respuesta a la pregunta número 56

58. ANS-1: La solución y la infraestructura debe estar disponible en la nube como mínimo el 99.95% del tiempo.

Determinar si se refiere a la disponibilidad de la nube de Salesforce contratada por Colombia Productiva o a la herramienta de gestión de incidentes que debe disponer el Partner de servicio.

De nuestra parte solo nos hacemos responsables de la disponibilidad de nuestra plataforma de gestión de incidentes. NO TENEMOS CONTROL DE LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA SAAS DEL FABRICANTE

**Respuesta:** Por favor ver la respuesta a la pregunta número 56

59. PENALIZACIÓN

IDEM Pregunta anterior. No aplica si esta condición se refiere a la solución SaaS del fabricante.

De nuestra parte solo nos hacemos responsables de la disponibilidad de nuestra plataforma de gestión de incidentes. NO TENEMOS CONTROL DE LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFRMA SAAS DEL FABRICANTE

**Respuesta:** Por favor ver la respuesta a la pregunta número 56

60. ANS-2: Penalización

Incorporar en el texto que si los retrasos son inherentes a Colombia Productiva, no se aplicará tal literal.

**Respuesta:** Colombia Productiva no acepta dado que los tiempos de ANS-2 corresponden a la medición de los tiempos de resolución de incidentes en relación con la oportuna gestión y actividades desarrolladas por el contratista

Actualización de parches

Actualización de Nuevas Versiones

61. Favor aclarar en el entendido que estaríamos hablando de la solución construida sobre la plataforma de Salesforce y no sobre la nube en particular, ya que en este caso es Salesforce como compañía es el facultado de garantizar su propia infraestructura de nube Favor aclarar y detallar este punto ya que da a entender que el partner que presta el servicio tiene facultades sobre la plataforma de nube de Salesforce y sus diferentes releases

**Respuesta:** Por favor ver la respuesta a la pregunta número 54

62. Habilitadores jurídicos y financieros

Nuestra pregunta es para que puedan incorporar la condición que la facturación y pago se pueda realizar con el RUT ya establecido de uno de los consorciados y No sobre el RUT del Consorcio que se debe crear para efectos de firma de contrato

Nuestra propuesta es que pueda agregarse esta condición de facturación y cobro dentro del contrato

**Respuesta:** Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el literal d) del numeral 3.2.1. "(...) Cuando se trate de proponentes plurales, Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido, en caso de ser adjudicado el contrato deberá presentar el RUT del proponente plural, Consorcio o Unión Temporal para la suscripción del contrato, de no presentarlo dentro del término requerido por COLOMBIA PRODUCTIVA se hará efectiva la póliza de seriedad de la oferta y se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación".

63. Por lo anterior, el proponente que resulte seleccionado renuncia a cualquier reclamación (particularmente al cobro de intereses), derivada de la imposibilidad de realizar el pago por parte de COLOMBIA PRODUCTIVA cuando por cualquier circunstancia la Dirección Nacional del Tesoro Público o la entidad que hiciera sus veces, no hubiera hecho entrega de los recursos necesarios para hacer el pago respectivo.

Favor aclarar este punto. De estar Colombia Productiva imposibilitada para pagar los servicios en qué estado queda el servicio? Se suspende y se congela hasta que el organismo cuente con los recursos?

**Respuesta:** El servicio se debe seguir prestando sin interrupción, es indispensable aclarar que estas condiciones son propias del manejo de recursos públicos, por las implicaciones que tiene el giro de recursos desde DTN, sin embargo, estas situaciones nunca se han presentado en ejecución de contratos de Colombia Productiva.

#### 64. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE

El proponente debe acreditar experiencia en servicios de soporte y/o mantenimiento en SALESFORCE, a través de la presentación de mínimo dos (2) certificaciones, con valor total igual o superior a TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$300.000.000), cada una.

El objeto contractual de estas certificaciones debe incluir servicios de soporte y/o mantenimiento en SALESFORCE.

OBSERVACIÓN: Si bien es cierto la solución es para SALESFORCE, existen infinidad de aplicativos similares que podrían ser validos como experiencia del proceso, en el mercado además existen fábricas de software que se especializan en este tipo de soportes y se adaptan a diferentes aplicaciones para brindar un servicio de desarrollo en diferentes aplicaciones, por tanto y para permitir la pluralidad de oferentes solicitamos modificar la solicitud de experiencia para la que la misma sea de la siguiente manera.

Acreditar experiencia en servicios de soporte y/o mantenimiento, así como análisis, desarrollo, implementación y mejoras de aplicativos y/o software, a través a través de la presentación de mínimo dos (2) certificaciones, con valor total igual o superior a TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$300.000.000), cada una.

**Respuesta:** Colombia Productiva no acepta la observación, dado que de acuerdo con el objeto contractual (...) CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y PERFECTIVO EN SALESFORCE PARA GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO NORMAL DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA IMPLEMENTADA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES Y EL PROGRAMA FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD (...) se requieren certificaciones que demuestren la experticia del contratista con relación al objeto de los términos de referencia.

La presente se publica el 8 de septiembre de 2022 en la página web [www.colombiaproductiva.com](http://www.colombiaproductiva.com) y [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.

FIDUCOLDEX - COLOMBIA PRODUCTIVA