

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### 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 – CONTROLES EMPRESARIALES FECHA 15 DE ABRIL 8:58 AM EXTEMPORANEA

En atención a la invitación N. 896 presentamos a ustedes la intención de CONTROLES EMPRESARIALES S.A.S. en participar en este proceso; consideramos de gran valor ser su aliado estratégico para garantizar el éxito de la operación de la entidad, por lo que nos permitimos remitir las siguientes observaciones para su verificación y comentarios:

##### 1.1. PREGUNTA #1.1:

Solicitamos comedidamente se Amplie el plazo para presentación de la oferta técnico-económica solicitada, ya que en cronograma se indica que el cierre de la invitación y entrega de propuestas debe realizarse el 18 de abril de 2024 hasta las 3:00 pm.

Debido a los cambios realizados y las observaciones entregadas por ustedes el día 11 de abril de 2024, nos sería de gran ayuda contar con un tiempo adicional para asegurar que nuestra propuesta cumpla con todos los requisitos y expectativas.

Entendemos la importancia de adherirse a los plazos establecidos y por ello, agradeceríamos su consideración para otorgarnos una extensión. Esto nos permitirá presentar una oferta más completa y detallada, que refleje el valor y la calidad que Controles Empresariales siempre busca proporcionar.

**RESPUESTA PREGUNTA #1.1:** No se acepta la solicitud.

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### INVITACIÓN ABIERTA No. 896

#### 2. INTERESADO DOS DBSYSTEM 10 DE ABRIL 9:30 AM - EXTEMPORANEA

En virtud de las respuestas a observaciones, reiteramos a la entidad de manera respetuosa evaluar:

##### 2.1. PREGUNTA #2.1:

Se está limitando la participación del presente proceso a que se incluya de manera específica la palabra outsourcing. Solicitamos a la entidad se permita extender como lo han mencionado varios interesados la palabra outsourcing al significado mismo del servicio enfocado en temas de soporte y mantenimiento.

**RESPUESTA PREGUNTA #2.1:** Se acepta la solicitud, incluyendo la definición de la palabra OUTSOURCING en el numeral de definiciones técnicas 1.19.2. De esta manera para efectos de la invitación se entenderá como **OUTSOURCING** los servicios tercerizados para la administración, soporte de infraestructura tecnológica, soporte de aplicaciones, prestación de servicios de asistencia técnica en sitio y soporte remoto por mesa de ayuda. Ver Adenda No. 3.

##### 2.2. PREGUNTA #2.2:

Se limita la participación y pluralidad de oferentes cuando se menciona a 500 usuarios. Esto no garantiza la idoneidad del futuro proveedor, dado que no es una medida que garantice la experiencia del proveedor. Sugerimos respetuosamente a la entidad evalúe permitir que se presenten contratos como experiencia habilitante y ponderable, que involucren dentro de su objeto y actividades, experiencia que este relacionada con la naturaleza del presente contrato.

**RESPUESTA PREGUNTA #2.2:** No se acepta la observación, tener experiencia en contratos de mínimo 500 usuarios garantiza a la entidad que los oferentes han prestado servicios eficientes a volúmenes de usuarios similares a los de ProColombia. En todo caso se hace incluye definición de la palabra OUTSOURCING para efectos de la presente invitación. Ver Adenda No. 3.

#### 3. INTERESADO TRES TELEFONICA MOVISTAR 10 DE ABRIL 12:00 PM - EXTEMPORANEA

##### 3.1. PREGUNTA #3.1:

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### INVITACIÓN ABIERTA No. 896

Atentamente solicitamos a la entidad ampliar el plazo de entrega cotización para el próximo 24 de abril para poder entregar oferta de calidad, lo anterior teniendo en cuenta que las respuestas a observaciones pueden modificar los diseños, arquitecturas, cotizaciones y modelos económicos en general del proyecto por lo que se requiere de un tiempo considerable para dar lectura y empezar a hacer los ajustes que sean necesarios.

[RESPUESTA PREGUNTA #3.1:](#) No se acepta la solicitud.

#### 4. INTERESADO CUATRO SOFTGIC 10 DE ABRIL 12:59 PM – EXTEMPORANEA

##### 4.1. PREGUNTA #4.1:

Reciban un cordial saludo, sírvase la presente para solicitar a la entidad la publicación del Anexo No. 15 CARACTERÍSTICAS LICENCIAS, esto por motivo de que en la invitación de la propuesta no se visualiza tal documento para ser descargado. Se hace énfasis en que dicho documento es necesario para la correcta preparación de la oferta a presentar.

Adjunto captura de evidencia donde se visualiza la carencia del anexo

[RESPUESTA PREGUNTA #4.1:](#) El anexo No. 15 CARACTERÍSTICAS LICENCIAS no hará parte de la invitación 896 En este sentido será eliminando dicho anexo de la presente invitación. Ver Adenda No. 3

#### 5. INTERESADO QUINTO BLUE UNE SOLUTIONS. SAS 15 DE ABRIL 4.44 PM – EXTEMPORANEA

##### 5.1. PREGUNTA #5.1:

De manera atenta solicitamos a la entidad que debido a la complejidad del proyecto y de la estructuración de la propuesta, solicitamos amablemente a la entidad se realice una prórroga a la fecha de cierre y entrega de la propuesta, ampliando mínimo 3 días hábiles a la entrega de las propuestas.

[RESPUESTA PREGUNTA #5.1:](#) No se acepta la solicitud.

#### 6. INTERESADO SEXTO REDCOMPIUTO 15 DE ABRIL 4.47 PM – EXTEMPORANEA

##### 6.1. PREGUNTA #6.1:

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### INVITACIÓN ABIERTA No. 896

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 #6.1:](#) Se acepta la solicitud, aclarando la definición de la palabra OUTSOURCING para efectos de la presente invitación. Ver Adenda No. 3.

#### 6.2. PREGUNTA #6.2:

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.

[RESPUESTA PREGUNTA #6.2:](#) No se acepta la solicitud.

#### 6.3. PREGUNTA #6.3:

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".

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### INVITACIÓN ABIERTA No. 896

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.

RESPUESTA PREGUNTA #6.3: No se acepta la observación, tener experiencia en contratos de mínimo 500 usuarios garantiza a la entidad que los oferentes han prestado servicios eficientes a volúmenes de usuarios similares a los de ProColombia. En todo caso se hace una adenda a la definición de la palabra OUTSOURCING para ProColombia.

#### 7. INTERESADO SEPTIMO EPM MICRODTA LTDA 16 DE ABRIL 1:08 PM – EXTEMPORANEA

##### 7.1. PREGUNTA #7.1:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

... "3.4.1. Experiencia específica del proponente

... la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo de 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

## RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

### INVITACIÓN ABIERTA No. 896

año 2017. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información: (...)” ...

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar si el valor a certificar mínimo dentro del proceso para validar la experiencia se puede considerar como \$700.000.000.00 o su equivalente en Salarios Mínimos mensuales Legales Vigentes, es decir 538,46 SMMLV.

RESPUESTA PREGUNTA #7.1: El proponente puede acreditar certificaciones que detallen el valor en pesos y/o en su defecto en salarios mínimos mensuales legales vigentes teniendo en cuenta el año de inicio del contrato objeto de la certificación, la cual debe cumplir con el requisito del monto mínimo de Setecientos Millones de pesos (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada certificación presentada. Se incluye punto 4 al numeral 3.4.1. Experiencia específica del proponente a efectos de aclaración.

#### 8. INTERESADO OCTAVO DIGITAL BUSINESS MANAGER 16 DE ABRIL 2:54 PM – EXTEMPORANEA

##### 8.1. PREGUNTA #8.1:

Agradecemos a la entidad ampliar el plazo de presentación de oferta hasta el próximo jueves 26 de abril, a fin de contar con un plazo que nos permita dar respuesta a la solicitud.

RESPUESTA PREGUNTA#8.1: No se acepta la solicitud

La presente se publica el 16 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