

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 011 -2019

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA VISIÓN SOFTWARE

1. Acompañamiento en sitio para la desinstalación e instalación de Office 365 professional Plus en las máquinas de usuario final. Por favor confirmar el número de estaciones.

Respuesta: El número de estaciones es el mismo número de licenciamiento de O365 E1 (150) y E3 (754), Total de estaciones 904.

2. Valor agregado capacitación presencial. Por favor informar las sedes, ciudad y personas por sede que recibirían la capacitación.

Respuesta: Las sedes y la cantidad de usuarios son:

SUCURSAL PUNTO REMOTO	DIRECCIÓN PUNTO REMOTO	NO. DE USUARIOS
ARAUCA	Calle 21 Nro 20-48, tel (7) 8853163 / 8853377	4
ARMENIA	Calle 21 No. 16 -37 Piso 3 – Edificio Banco Popular, tel (6) - 7444363 / 7442428	12
BOGOTÁ – CENTRO EMPRESARIAL CORPORATIVO	Calle 93 No. 15-40 Edificio Tapiola - Local 1, tel (1) 6214232	39
BUCARAMANGA	Carrera 37 No. 51-81, Urbanización Cabecera del Llano, tel (6) 6454000	16
BUENAVENTURA	Calle 1a 2-17 piso2, (2)2422888 / 2423519	4
CALI	Calle 10 No. 4-47 Piso 8 Edificio Corficolombia, tel (2) 8834773	31
CARTAGENA	Calle del Arsenal No. 10 - 25 Piso 1 Edificio Char, tel (5)6647299 / 6602230	10
CUCUTA	Calle 14 No. 3-73 Oficina 205 edificio La Previsora S.A., tel (7) 5719070	10
FLORENCIA	Calle 16 No 8 - 36 Local 3ª, tel(8)4358904 / 4351371	6
IBAGUE	Carrera 5 No. 11-03 – Piso 1ro Edificio carolina Centro, tel (8) 2624000	10
MANIZALES	Carrera 23C No. 62-06 Local 1, tel (6)8851988 / 8851960	11
MEDELLIN	Carrera 46 No. 52-36 – Piso 7 Ed. Vicente Uribe Rendon, tel 4448657	32
MOCOA	Cra 8 Nro. 8-06 Centro, tel (8) 4295147	5
MONTERIA	Calle 29 No. 3-46, tel (4) 7820324	10
NEIVA	Calle 8 No 7A - 30 Local 1, Barrio Altico, tel (8) 8711733	11
PASTO	Calle 19 No. 22-70 – Oficina 301, tel (2)7233273	11
PEREIRA	Cra 7 No 19-28 Ofic 202 Torre Bolivar, tel. (6)3152399	11
POPAYAN	Carrera 6 No. 4-21 – Piso 2do, Altos del banco de Colombia, tel. (2)8242301	9
QUIBDO	Cra 2 Nro. 24-14 Ofic. 202/203 Edif. BBVA, tel. (4)6711566 / 6713280	4
RIOHACHA	Calle 7A Nro. 6-57 Local 101/103 Centro Comercial Olimpia, tel. (5)7272223	7
SINCELEJO	Carrera 19No. 27-07 Local 1, tel. (5)2820565	5
TUNJA	Calle 18 No. 11-22 – Oficina 406, Edificio Banestado, tel (8)7400060	13
VILLAVICENCIO	Carrera 39 No.35-49 Barrio Barzal Alto, tel. (8)6626118 / 6626119	9
YOPAL	Edificio Multifamiliar Dec 29 Carrera 29 No. 13-20, Tel (8) 6358185 / 6348038	7
BOGOTA CASA MATRIZ	Calle 57 No. 9-07, tel. 3485757	557

3. Página 5 Añadir redacción sobre facturación electrónica al numeral 1.5.4 sobre “Valor por demanda – NOTA”, del documento RFP. Por favor añadir la siguiente redacción a este numeral, en razón a que, por determinación de la DIAN, el Proponente podría estar obligado a facturar electrónicamente; para dicho propósito, se sugiere la siguiente redacción:

“En caso de que EL PROPONENTE, conforme a la legislación aplicable, está obligado a expedir facturas electrónicas, LAS PARTES acuerdan que la emisión, remisión, recepción y aceptación de todas las facturas emitidas con ocasión del Contrato se realizará conforme a los procedimientos de facturación electrónica previstos por el proveedor tecnológico del PROPONENTE para el efecto, conforme a lo previsto en el Estatuto Tributario Colombiano, o las normas jurídicas que los llegaren a modificar o derogar. LA PREVISORA S.A pagará el valor de cada factura dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de aceptación de la factura correspondiente, la cual se entenderá aceptada irrevocablemente si han transcurrido tres (3) días desde su recepción y la misma no ha sido rechazada de manera expresa”.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, la misma podrá ser revisada y evaluada en la elaboración del contrato con el proponente seleccionado. No obstante lo anterior, cada empresa es responsable de cumplir con la normatividad vigente respecto de la facturación electrónica, por lo cual, tal y como se dispone en el pliego de condiciones, *“Si la factura no ha sido correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de EL PROVEEDOR o no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para el pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten.”* Lo anterior, refiere al cumplimiento total de la factura, sea o no electrónica, con la información necesaria y soportes pertinente.

4. Página 7 Sobre “determinación de garantías” Por favor, eliminar lo correspondiente a la Póliza de Calidad en el servicio, debido a que el contratista ha dispuesto en su Política Contractual la imposibilidad de constituir pólizas que aseguren la calidad en el servicio; por cuanto no es posible garantizar un servicio que tiene como esencia la aplicación, utilización o distribución de productos de un fabricante que no garantiza la ausencia de errores.

Respuesta: De manera atenta le informo que la finalidad de la póliza de calidad del servicio es cubrir a la compañía contra los perjuicios imputables al proveedor, derivados de la mala calidad del servicio prestado. Para este caso, el servicio no recae solamente en la aplicación, utilización o distribución de productos del fabricante, el objeto de la invitación abierta refiere al suministro de licencias, migración de servicios, acompañamiento en sitio y soporte.

Por otro lado, y de conformidad con lo dispuesto en el literal g. del artículo 2.3. del Manual de contratación de la Previsora, en los procesos de invitación abierta, es obligatoria la póliza de calidad del servicio.

5. Página 70 4.14 “Sobre Obligaciones del Proponente Seleccionado numeral 25. Por favor modificar el numeral de la siguiente manera: *“25. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar durante un tiempo razonable los hechos propios que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su Empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, entre otros, so pena de responder por los errores y omisiones cometidos por EL PROVEEDOR directamente.”*

Se elimina, inmediatamente, y hechos de un tercero por dos razones:

1. Técnicamente es imposible solucionar algo inmediatamente.
2. Bajo la jurisprudencia y la ley colombiana no es posible responder por hechos de terceros. De hecho, es una exclusión de responsabilidad.

Respuesta: Se tendrá en cuenta su observación, modificando la redacción del numeral 25 de las obligaciones del proponente seleccionado, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 011-2019.

6. Página 70 4.14 “Sobre Obligaciones del Proponente Seleccionado numeral 23” por favor, añadir a la redacción del numeral, la siguiente disposición:

“Salvo: i) La que El Proponente pueda probar que tenía en su poder a la firma de este Compromiso y que no hubiere recibido de LA PREVISORA o de un cliente suyo.

ii) La que El Proponente pueda probar que había recibido de un tercero (pero no de un cliente de LA PREVISORA) sin estar ligado a la misma por una obligación de secreto o confidencialidad.

iii) La que hubiera pasado al dominio público a la firma de este Contrato.

iv) La que sea requerida por autoridad competente.”

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo la misma no será tenida en cuenta. No obstante lo anterior, reiteramos que La Previsora se reserva el derecho de incorporar, modificar o eliminar obligaciones en el contrato que se suscriba con El Proveedor seleccionado siempre y cuando ese cambio no afecte el valor de la propuesta ni vaya en contra del objeto de la invitación abierta.

7. Página 80 Minuta del contrato – Cláusula Segunda Obligaciones del Proveedor”
Parágrafo. Por favor, limitar a los daños y perjuicios a directos, toda vez que se entiende incluidos los perjuicios indirectos, que son irresistibles y, en gran medida, imprevisibles.

Respuesta: El formato de minuta relacionado en el pliego de condiciones es un modelo de los contratos suscritos con La Previsora, lo cual no implica que el contrato suscrito con el proponente seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado. La Previsora se reserva el derecho de incorporar, modificar o eliminar obligaciones en el contrato que se suscriba con El Proveedor seleccionado siempre y cuando ese cambio no afecte el valor de la propuesta ni vaya en contra del objeto de la invitación abierta.

8. Página 80 Minuta del contrato – Cláusula Sexta. Forma de Pago, Parágrafo Primero” Por favor añadir la siguiente redacción a este numeral, en razón a que, por determinación de la DIAN, el Proponente podría estar obligado a facturar electrónicamente; para dicho propósito, se sugiere la siguiente redacción:

“En caso de que EL PROPONENTE, conforme a la legislación aplicable, está obligado a expedir facturas electrónicas, LAS PARTES acuerdan que la emisión, remisión, recepción y aceptación de todas las facturas emitidas con ocasión del Contrato se realizará conforme a los procedimientos de facturación electrónica previstos por el proveedor tecnológico del PROPONENTE para el efecto, conforme a lo previsto en el Estatuto Tributario Colombiano, o las normas jurídicas que los llegaren a modificar o derogar. LA PREVISORA S.A pagará el valor de cada factura dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de aceptación de la factura correspondiente, la cual se entenderá aceptada irrevocablemente si han transcurrido tres (3) días desde su recepción y la misma no ha sido rechazada de manera expresa”.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, la misma podrá ser revisada y evaluada en la elaboración del contrato con el proponente seleccionado. No obstante lo anterior, cada empresa es responsable de cumplir con la normatividad vigente respecto de la facturación electrónica, por lo cual, tal y como se dispone en el pliego de condiciones, *“Si la factura no ha sido correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de EL PROVEEDOR o no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para el pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten.”* Lo anterior, refiere al cumplimiento total de la factura, sea o no electrónica, con la información necesaria y soportes pertinente.

9. Página 81 Minuta del contrato – Cláusula Novena: “Terminación y causales de terminación anticipada” numeral 2 parágrafo primero. Por favor modificar el numeral en el siguiente sentido:

“2. Cuando, luego de agotado el procedimiento para la subsanación que se fije en el efecto, el incumplimiento de obligaciones de EL PROVEEDOR se mantenga y se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a LA PREVISORA S.A.”

Respuesta: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación que no está sujeta a negociación

10. Página 98 Minuta del contrato – Cláusula Trigésima Quinta Responsabilidad. Por favor añadir la siguiente redacción en atención a la necesidad de delimitar con absoluta claridad la responsabilidad contractual de las partes, particularmente, porque en el sector de la tecnología la limitación de eventuales obligaciones indemnizatorias a los perjuicios directos judicialmente demostrados constituye un estándar a nivel global, regional y local, puesto que es técnicamente imposible garantizar que un software

funcionará sin errores; de ahí que, el mismo fabricante del software en cuestión (Microsoft), establezca una limitación de responsabilidad en tal sentido (por favor, ver: https://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_LatAm_ExBRA_SPA_Sep20172_CR.pdf,

particularmente, el numeral 7). En consecuencia, es técnica, jurídica y comercialmente inviable que el Proponente asuma una responsabilidad mayor a la contraída por el mismo fabricante y, en tal virtud, se sugiere la inclusión de la siguiente redacción: “*EL PROVEEDOR no será responsable y, en consecuencia, no indemnizará al LA PREVISORA por pérdida de; información, ganancias, ventas, inversiones, negocios, lucro cesante; ni por cualquier daño indirecto, especial, incidental o consecuente que surja o esté relacionada con el Contrato que se llegare a celebrar.*”

PARÁGRAFO PRIMERO: Todas las gestiones realizadas por EL PROVEEDOR E se fundamentan en las mejores prácticas internacionales aplicables a la industria informática. Sin perjuicio de lo anterior, los servicios prestados por esta deben ser considerados como de medio y no de resultado. Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades contratadas, la responsabilidad adquirida por las Partes bajo el eventual Contrato que llegaren a celebrar, en ningún caso, podrá ser superior al valor del servicio prestado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR no indemnizará daños y perjuicios derivados de limitaciones funcionales, técnicos, bugs y errores de los softwares y hardware empleados para la ejecución del servicio. Estos hechos son imputables exclusivamente a terceros y/o al FABRICANTE del software. En consecuencia, para la atención de dichos incidentes, LA PREVISORA deberá seguir la política establecida por EL FABRICANTE del software para la atención del incidente. Por tanto, dicha responsabilidad será exclusiva del FABRICANTE del software”.

Respuesta: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación que no está sujeta a negociación.

11. Página 63, 4.9.3.3. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO TÉCNICO. ¿Cuántos usuarios se requieren capacitar para cada ITEM?

- Capacitación Gestión del Portal.
- Capacitación Administración de los Servicios a los administradores de éstos en LA PREVISORA S.A.
- Capacitaciones técnicas avanzadas: Retención Legal, AIP, DLP, archivado, reglas de correo, auditoria búsqueda e investigación al administrador del servicio.
- Capacitación administración de seguridad de la plataforma. Capacitación de atención de primer nivel a mesa de servicio de la compañía.
- Capacitación funcional y técnica en las herramientas de Project y Share Point

Respuesta: Para este ítem la capacitación se tiene contemplada así:

- Capacitación Gestión del Portal a cuatro (4) Funcionarios

- Capacitación Administración de los Servicios a los administradores de éstos en LA PREVISORA S.A. a cinco (5) funcionarios.
- Capacitaciones técnicas avanzadas: Retención Legal, AIP, DLP, archivado, reglas de correo, auditoria búsqueda e investigación al administrador del servicio a cinco (5) funcionarios.
- Capacitación administración de seguridad de la plataforma a tres (3) funcionarios
- Capacitación de atención de primer nivel a mesa de servicio de la compañía a cinco (5) funcionarios.
- Capacitación funcional y técnica en las herramientas de Project y Share Point a quince (15) funcionarios.

12. Página 35, PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN. ¿Cuentan con salas equipadas para realizar estas capacitaciones en instalaciones de Previsora?

Respuesta: Si, la Previsora S.A. cuenta con un auditorio en Bogotá, en Casa Matriz, donde se pueden realizar las capacitaciones por grupos y en las sucursales se cuenta con una sala.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CONTROLES EMPRESARIALES

1. Solicitamos a la entidad omitir el requerimiento de ISO 27000 exigido en el numeral 4.3. Lo anterior debido a la cantidad de requerimientos adicionales que se están pidiendo y que sumados a este requerimiento puntual, hacen difícil el cumplimiento de cada una de ellas por parte de los canales LSP (competencias, LSP, ISO 27000) lo anterior lo solicitamos debido a que podría quedar desierto el proceso o en su defecto solo se podría presentar un canal en donde se estaría faltando al principio de pluralidad de oferentes y lo anterior de acuerdo al numeral 3.1.5 la entidad señala claramente que no acepta propuestas bajo figura de consorcio, o unión temporal. En su defecto sugerimos a la entidad exigir la competencia security mínimo a nivel silver del fabricante Microsoft.

Respuesta: Se tendrá en cuenta su observación, eliminado la certificación ISO27001 a que hace referencia el numeral 4.2. "Certificados que debe aportar el proponente" según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 011-2019.

2. Respecto al numeral 4.1 perfil del personal requerido, solicitamos se amplíe la posibilidad del rol de gerentes e proyecto y se acepte que tenga especialización y/o certificación scrum master

Respuesta: De manera atenta informamos que de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1. "Perfil del personal requerido" El proponente es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el personal profesional, referenciado en el cuadro establecido en el pliego de condiciones, cumplimiento con las condiciones requeridas. Por otro lado, se tendrá en cuenta su observación, aceptando certificación en modelos ágiles, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 011-2019.

3. Solicitamos a la entidad de acuerdo al numeral 5.1 correspondiente a propuesta económica, revisar la posibilidad de presentar la propuesta económica en dólares esto debido a que el fabricante (Microsoft) durante el transcurso de los tres (3) años emitirá sus facturas en dólares y el riesgo sería para el proveedor contratista de asumir la TRM en lo que eventualmente llegará a sufrir un desequilibrio económico el contrato.

Respuesta: Agrademos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta.