

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y CONSULTAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA No. 12-2021

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA LOS APLICATIVOS CON LOS QUE CUENTA EL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO FINAGRO QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, SUMINISTRANDO OPERARIOS, EQUIPOS Y LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE NECESARIOS QUE GARANTICE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE ESTOS.

En cumplimiento de los Términos de Referencia de la Invitación Pública No. 12 de 2021, se da respuesta a las observaciones recibidas de la siguiente manera:

OBSERVANTE No. 1:

3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.

Nota: Aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales se definen como:

*Solicitamos que se acepten certificaciones, cuyo objeto, **alcance, o actividades**, estén relacionados con el objeto del proyecto.*

Solicitamos a la entidad amablemente que los contratos presentados para certificar la experiencia hayan sido ejecutados en los últimos 8 años, Teniendo presente que la experiencia no se desestima en el tiempo y que mínimo uno de esos de contratos sea en una entidad pública.

RESPUESTA:

La entidad aclara que el objeto de los contratos que se presenten para acreditar experiencia debe cumplir con la experiencia requerida en el numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE, toda vez que la entidad requiere verificar que el oferente a prestado los servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, a fin de garantizar una correcta ejecución del contrato.

No se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

Ahora bien, no es relevante establecer que la experiencia acreditada sea con una entidad pública, toda vez que lo que debe garantizar FINAGRO es que el contratista cuente con la experiencia requerida para ejecutar el objeto del contrato, independientemente si se obtuvo con una entidad pública o privada.

OBSERVANTE No. 2:

1. Se solicita permitir ejecución remota del presente proceso, atendiendo a que el objeto de este así lo permite.

RESPUESTA:

Conforme a los decretos de emergencia sanitaria expedidos por el Gobierno Nacional y las entidades territoriales, las actividades relacionadas con la prestación de servicios y en especial aquellas que compromete al Estado, están exceptuadas de cualquier limitación de aislamiento preventivo o limitación a la movilidad. En consecuencia, la prestación de servicios relacionados en esta convocatoria puede y deben ser prestadas de manera presencial en las instalaciones de Finagro, tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

2. Se solicita confirmar cual es el plazo de ejecución del presente proceso

RESPUESTA:

La entidad aclara que en el numeral 5.2 DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO de los Términos de Referencia se establece que el plazo de ejecución es de 2 años.

3. En cuanto a experiencia habilitante del proponente se solicita:

a. Permitir contratos que relacionen en su objeto o alcance o actividades:

- Prestación de servicios asociados al desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, correctivo y atención de soporte a aplicaciones en la plataforma tecnológica.
- Soporte, mantenimiento y ajustes plataforma y portales
- Soporte, mantenimiento, desarrollo y administración de portales intranet y extranet
- Soporte, mantenimiento y ajustes plataforma y portales
- Soporte, mantenimiento, desarrollo y administración de portales intranet y extranet.
- Desarrollos, actualizaciones, soporte técnico y mantenimiento de portales web

Atendiendo a que los portales que se desarrollan en las entidades tienen un fin misional y cumplen con una función estratégica o crítica en las entidades.

RESPUESTA:

La entidad aclara que la experiencia valida que se debe acreditar es prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, entendiendo que “aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia. Lo anterior, toda vez que la entidad requiere contar con un contratista que tenga experiencia en la ejecución del objeto del contrato que se pretende celebrar.

b. Permitir que la cuantía de los contratos sea sumada y no cada uno estableciendo un promedio de que las certificaciones aportadas sumen mínimo \$300.000.000.

RESPUESTA:

No se acepta su observación, toda vez que la entidad requiere un contratista que haya ejecutado contratos cuyo valor garanticen que el mismo corresponde a proyecto de gran envergadura, a fin de garantizar una experiencia suficiente que redunde en la correcta ejecución del contrato.

c. Se solicita eliminar el requisito de duración mínima de cada contrato ya que este requisito no aporta valor dentro del presente proceso y limita la participación de empresas que cuentan con la experiencia en contratos con objetos similares a el objeto del presente.

RESPUESTA:

No se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

4. En cuanto a experiencia ponderable del proponente se solicita:

a. Establecer un número máximo de contratos a fin de dar mayor transparencia y oportunidad de competencia dentro del presente proceso.

RESPUESTA:

Se le informa al observante que no se acepta la solicitud de limitar el número de certificaciones, ya que, al ser aplicaciones de misión crítica para la operación de Finagro, es importante priorizar la mayor experiencia posible.

b. Se solicita eliminar el requisito de duración mínima de cada contrato ya que este requisito no aporta valor dentro del presente proceso y limita la participación de empresas que cuentan con la experiencia en contratos con objetos similares a el objeto del presente.

RESPUESTA:

La entidad informa que no es clara su observación. No obstante, si lo que se pretende es que no se establezca un periodo de duración del contrato que se pretende presentar para acreditar la experiencia requerida, se aclara que no se acepta su observación, toda vez que se requiere un contratista que haya ejecutado contratos cuya duración mínima pueda evidenciar que el mismo corresponde a proyecto de gran envergadura, a fin de garantizar una experiencia suficiente que redunde en la correcta ejecución del contrato.

Ahora si se refiere al requerimiento del periodo durante el cual debe haberse obtenido la experiencia, se aclara que no se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

c. Permitir contratos que relacionen en su objeto o alcance o actividades:

• Prestación de servicios asociados al desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, correctivo y atención de soporte a aplicaciones en la plataforma tecnológica.

- Soporte, mantenimiento y ajustes plataforma y portales
- Soporte, mantenimiento, desarrollo y administración de portales intranet y extranet
- Soporte, mantenimiento y ajustes plataforma y portales
- Soporte, mantenimiento, desarrollo y administración de portales intranet y extranet.
- Desarrollos, actualizaciones, soporte técnico y mantenimiento de portales web.

Atendiendo a que los portales que se desarrollan en las entidades tienen un fin misional y cumplen con una función estratégica o crítica en las entidades

RESPUESTA:

La entidad aclara que la experiencia válida que se debe acreditar es prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, entendiendo que “aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionados con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia. Lo anterior, toda vez que la entidad requiere contar con un contratista que tenga experiencia en la ejecución del objeto del contrato que se pretende celebrar.

d. Permitir que la cuantía de los contratos sea sumada de los contratos que se aporten y no cada uno esta.

RESPUESTA:

No se acepta su observación, toda vez que la entidad requiere un contratista que haya ejecutado contratos cuyo valor garanticen que el mismo corresponde a proyecto de gran envergadura, a fin de garantizar una experiencia suficiente que redunde en la correcta ejecución del contrato.

5. Se solicita aclarar si para el presente proceso se deberán proveer licencias o equipos, si es así se solicita confirmar estos aspectos.

RESPUESTA:

La entidad aclara que en el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, se indica que el licenciamiento del software requerido para la mesa de servicios será responsabilidad del contratista.

Igualmente, se aclara que en el numeral 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO. El futuro contratista deberá proveer los equipos de cómputo con el licenciamiento necesario para la prestación del servicio.

6. Se solicita a la entidad de manera respetuosa, tener en cuenta la experiencia de los perfiles requeridos a partir de finalización y aprobación del pensum académico y no de la obtención del título profesional, lo anterior se fundamenta en el decreto de Ley 19 de 2012 (Ley Anti Trámites), artículo 229 que establece: “Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional”. Así mismo la Sala de Consulta y Servicio

Civil del Consejo de Estado – M.P: Gustavo Aponte Santos, del 17 de Julio de 2008, establece también que la experiencia debe contarse a partir de la terminación del pensum académico, pues no puede darse aplicación a la Ley 842 pues por regla general las normas no tienen efecto retroactivo sino rigen a futuro, por lo anterior la Ley 842 no puede afectar situaciones jurídicas consolidadas antes de la fecha de su promulgación. Por lo tanto, solicitamos de manera muy respetuosa sea tenida en cuenta dicha observación

RESPUESTA:

Al respecto, es importante considerar los siguientes aspectos normativos y jurisprudenciales:

- Ley 842 de 2003 “Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones”:

*Artículo 12-. EXPERIENCIA PROFESIONAL 1. "Para los efectos del ejercicio de la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, **la experiencia profesional solo se computará a partir de la fecha de expedición de la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional, respectivamente.** Todas las matrículas profesionales, certificados de inscripción profesional y certificados de matrícula otorgados con anterioridad a la vigencia de la presente ley conservan su validez y se presumen auténticas." (Subrayado fuera de texto)*

- CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-296 de 2012: (...) “En conclusión estima la Corte que el artículo 12 de la Ley 842 de 2003 no desconoció el derecho a la igualdad contenido en el artículo 13 superior ni el artículo 25 de la C.P referente al trabajo, y por ende la norma demandada debe declararse exequible ya que en este caso la mayor exigencia del cómputo de la experiencia profesional a partir de la expedición de la matrícula profesional se justifica razonablemente. En efecto, en este caso la norma demandada tiene una explicación constitucionalmente legítima, es idónea y proporcional **ya que trata de prevenir y evitar el riesgo social que conlleva el ejercicio de la ingeniería, profesiones afines y auxiliares.** **En este caso se admite la diferenciación del cómputo de la experiencia profesional con relación a otras actividades y oficios, ya que la exigencia de la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional tiene una finalidad constitucionalmente legítima que consiste en demostrar que se cuenta con una formación académica y una experiencia específica para asumir la responsabilidad que implica el ejercicio de estas profesiones que pueden afectar derechos fundamentales de primerísimo orden.** (...)”

Por lo cual, en el entendido que la Ley 842 de 2003 es una norma que regula el ejercicio profesional de la Ingeniería, por ser una profesión que implica un riesgo social, independientemente de los Conceptos que puedan llegar a concluir una derogatoria tacita de esta norma, para FINAGRO es claro que la Ley 842 de 2003, a la fecha, se encuentra vigente, por lo tanto, como se desprende de las citadas norma y Jurisprudencia de la Corte Constitucional, se debe entender que, la experiencia profesional para los Ingenieros, técnicos o tecnólogos, se cuenta a partir de la expedición de la Matrícula Profesional.

7. Respecto al perfil jefe de mesa de servicio se solicita respetuosamente:

a. Que la Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio sea homologada con años de experiencia.

RESPUESTA:

No es posible, se requiere la certificación expedida por un tercero, especializado en la formación del perfil.

8. Respecto al perfil desarrollador se solicita respetuosamente:

a. Que la Certificación certificación de java programmer, ó .NET, expedida por entidad certificadora reconocida en Colombia sea homologada con años de experiencia.

RESPUESTA:

No es posible, se requiere la certificación expedida por un tercero, especializado en la formación del perfil.

b. Si no es permitido confirmar cual es una entidad reconocida, permitir cualquier curso en la tecnología relacionada.

RESPUESTA:

La entidad aclara que para certificación DevOps, la entidad certificadora es Foundation de Exin o DevOps Essentials de Certiprof y para certificación en líder de mesa de servicios, la entidad certificadora es Certiprof

La entidad aclara que para certificación de Java Programmer, la entidad es Sun Microsystem y Oracle y para certificación en .NET, la entidad certificadora es MICROSOFT o alguno de sus parnetrs.

9. Respecto al perfil especialista de mesa de servicio se solicita respetuosamente:

a. Confirmar si la experiencia de 6 meses en metodologías de pruebas podrá estar contenida en la experiencia de dos años en uso de SQL server 2012

RESPUESTA:

Las experiencias solicitadas deben estar certificadas por separado, aunque pueden ser concurrentes o traslapadas.

b. Confirmar si la experiencia en uso de SQL server 2012 estar contenida en la experiencia de dos años como analista mesa de servicios.

RESPUESTA:

Las experiencias solicitadas deben estar certificadas por separado, aunque pueden ser concurrentes o traslapadas.

c. Permitir que la experiencia de dos años en uso de SQL server 2012 no se limite a 2012, y permitir que sea en manejo de SQL Server.

RESPUESTA:

No se acepta la observación, la experiencia debe ser en SQL server 2012 o superior.

10. Respecto al perfil analista de mesa de servicio se solicita respetuosamente:

a. Confirmar si la experiencia de 6 meses en metodologías de pruebas podrá estar contenida en la experiencia de dos años en uso de SQL server 2012

RESPUESTA:

Las experiencias solicitadas deben estar certificadas por separado, aunque pueden ser concurrentes o traslapadas.

11. La entidad manifiesta que el contratista deberá realizar “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA LOS APLICATIVOS CON LOS QUE CUENTA EL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO FINAGRO QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, SUMINISTRANDO OPERARIOS, EQUIPOS Y LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE NECESARIOS QUE GARANTICE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE ESTOS” y para ello consideramos se requiere el soporte de la certificación CMMI Nivel 5, dado que con este se puede soportar el nivel de madurez del CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION, expedida por el SEI – Software Engineering Institute, es por esto solicitamos sea incluida como factor habilitante o adicional.

Es importante mencionar que CMMI como acreditación NO es catalogada como una certificación de calidad sino como un modelo de madurez en el desarrollo del software y sus niveles representan los avances y capacidad de las empresas en cuanto a la aplicación del modelo y las buenas prácticas de ingeniería de Software. No en vano el mismo Ministerio de la TICS y Colciencias (<http://www.colciencias.gov.co/node/745>) promueven y generan un apoyo importante en recursos para aquellas empresas que se certifiquen en el modelo en productos de software de calidad, tal y como lo expresa directamente el ministerio de las TICs:

“De acuerdo con la dirección de Políticas y Desarrollo TI del ministerio TIC, las organizaciones que implementen el CMMI tienen costos predecibles y cumplen sus actividades dentro de los cronogramas indicados, lo que sin duda redundará en resultados de calidad en sus negocios, contribuyendo al mejoramiento de la competitividad de la empresa, un factor que lo hace diferenciador entre sus competidores”(<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6024.html>)

RESPUESTA:

No es posible, limitaría la participación de otros oferentes. Siendo un servicio de soporte se dio prioridad a la experiencia del equipo.

12. La entidad manifiesta que el contratista deberá “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA LOS APLICATIVOS CON LOS QUE CUENTA EL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO FINAGRO QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, SUMINISTRANDO OPERARIOS, EQUIPOS Y LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE NECESARIOS QUE GARANTICE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE ESTOS” y para ello consideramos se requiere el soporte de la certificación ITMark Elite, esta acredita a una empresa que ha conseguido un nivel Superior en la Definición e Institucionalización de sus procesos de trabajo técnico, de seguridad y de negocio, por lo que se confía en que la calidad de sus productos sea buena, debido a la madurez de sus procesos y a la mejora continua, la calidad de las PYMEs en tres grandes áreas:

- a. Madurez de sus Procesos de Software y Sistemas y parte nuclear del modelo, basado en el CMMI.
- b. Gestión general de la empresa, de acuerdo con el modelo 10-squared que estudia diez categorías de procesos como son estratégica, comercial, financiera, definición de productos y servicios, conocimiento del mercado, marketing, etc.
- c. Seguridad de la Información, basada en la norma ISO/CEN-17799:2005.

RESPUESTA:

No es posible, limitaría la participación de otros oferentes. Siendo un servicio de soporte se dio prioridad a la experiencia del equipo.

13. Se solicita respetuosamente incluir dentro de los criterios habilitantes o adicionales las certificaciones ISO 9001 y 27001, a través de la primera se garantiza la confianza a la entidad en la calidad de los servicios recibidos por parte del contratista. Bajo el esquema de fábrica de software, se está apostando a la mejora continua, seguimiento en indicadores claves de rendimiento, análisis y toma de medidas correctivas. La última, permitirá durante la ejecución del proyecto identificar y prevenir riesgos de seguridad que puedan afectar los sistemas de información, además valida el compromiso del contratista con la seguridad de la información. Estas certificaciones son de reconocimiento internacional, garantizan la pluralidad de oferentes y puntúa los oferentes respecto a la calidad en los procesos de desarrollo de software.

RESPUESTA:

No es posible, limitaría la participación de otros oferentes. Siendo un servicio de soporte se dio prioridad a la experiencia del equipo.

14. En cuanto a la forma de pago se solicita modificar la forma de pago, permitiendo que esta sea por entregables de acuerdo a cada fase del proceso.

RESPUESTA:

No se acepta la observación, toda vez que la ejecución del presente contrato no es por fases. La EL pago por la prestación del servicio se hará de manera mensual, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.7 FORMA Y CONDICIONES PARA LE PAGO.

15. Se solicita respetuosamente incluir dentro de las obligaciones de la entidad:

- a. Suministrar al contratista la información necesaria, propia de la entidad que requiera para la ejecución contractual.

- b. Designar un líder del FINAGRO en el proyecto encargado de articular y facilitar todos los recursos humanos y técnicos que deban intervenir para el logro de los objetivos.
- c. Velar por el cumplimiento del cronograma por parte del personal del FINAGRO en actividades como aprobaciones, entrega de información, accesos y cualquier otro no especificado. El FINAGRO reconocerá y pagará a EL CONTRATISTA el tiempo total que el personal estando asignado, se quede a la espera de los entregables, aprobaciones, accesos, información y cualquier otro elemento no especificado y no pueda continuar con su labor.
- d. Guardar reserva y confidencialidad sobre todos los conocimientos que de cualquier forma llegue a tener sobre EL CONTRATISTA y sus modelos y políticas de trabajo, políticas de calidad, valor de los servicios prestados, forma de cumplimiento, y en general cualquier información que se tenga del CONTRATISTA sobre la ejecución del presente contrato

RESPUESTA:

La entidad aclara que no es necesario la inclusión de las obligaciones antes descritas, toda vez que las mismas se encuentran inmersas dentro de los numerales 5.6 OBLIGACIONES A CARGO DE FINAGRO, 5.12 SUPERVISOR DEL CONTRATO y 5.16 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION de los Términos de Referencia.

OBSERVANTE No. 3:

1. FINAGRO textualmente escribe en los Términos de Referencia:

4.1 *OFERTA* *ECONÓMICA.*
El puntaje máximo total será de setenta (70), la moneda base para presentar los precios del ofrecimiento será el Peso Colombiano.

Por favor aclarar, si en el factor de precios, obtendrá el mayor puntaje quien otorgue el menor precio en la propuesta o lo calcularán con base a la Media Aritmética, la cual creo es la mejor opción de calificación para impedir ofertas con precios artificialmente bajos que colocan en riesgo la ejecución del contrato.

RESPUESTA:

En atención a su pregunta en el numeral 4.1 Oferta económica, Tabla de calificación para oferta económica se establecen todos los criterios de clasificación en donde el mayor puntaje lo obtendrá el oferente que otorgue el menor precio, se precisa que éste valor debe incluir tal y como se menciona en los términos de referencia todos los conceptos: "deberá tener en cuenta todos los impuestos y los costos en que incurra el oferente para el desarrollo y cumplimiento del objeto del Contrato, tales como, costos básicos, costos prestacionales, consumibles, papelería, costos de personal, comunicaciones, computadores y/o portátiles, herramientas de software, costos de administración, transportes, impuestos y demás correspondientes y relacionados para cumplir cabalmente con el objeto del contrato." No se plantea y no se hará cálculos basados en media aritmética.

2. 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE.

El Oferente persona jurídica debe acreditar a través de certificaciones su experiencia, adicionales a las dos (2) certificaciones solicitadas en el numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE...

...

El puntaje se asignará de la siguiente manera:

Número de certificaciones	Puntaje
Mayor número de certificaciones.	25
Segundo	20
Tercero	15
Cuarto	10
Quinto	5

Amablemente solicitamos a la entidad colocar un tope de certificaciones para otorgar el máximo puntaje; es decir, hasta cinco certificaciones: 25 puntos y así sucesivamente, Cuatro certificaciones: 20 puntos; tres certificaciones: quince puntos; Dos certificaciones: Diez puntos; una certificación: cinco puntos.

Así evita solicitar "condiciones de carácter indeterminado" suficientemente comentado en la normatividad colombiana y que únicamente quita claridad a la evaluación.

RESPUESTA:

Se le informa al observante que no es posible limitar el número de certificaciones, ya que, al ser aplicaciones de misión crítica para la operación de Finagro, es importante priorizar la mayor experiencia posible.

3. El pliego dice en el numeral:

4.3 CERTIFICACIONES DEL PERSONAL

Conocimientos y experiencia específica en DB2 y Power Builder. El oferente que presente y garantice durante la vigencia del contrato, un analista especializado o desarrollador que esté certificado o con experiencia en contratos específicos de al menos 1 año, en DB2 y PowerBuilder, con el fin de dar soporte de nivel 1 y 2 al sistema FAG, obtendrá 5 puntos. No se admiten autocertificaciones. Se deberá hacer llegar certificación del proyecto o producto soportado, la duración del mismo y el rol de la persona certificada. También se pueden presentar certificaciones en estas tecnologías emitidas por entidades reconocidas en el país o en el exterior. Se debe acompañar de carta de compromiso garantizando la disponibilidad de este perfil durante toda la vigencia del contrato.

Db2 y Power Builder	Puntaje
Analista especializado o Desarrollador Certificado o con experiencia en PowerBuilder y Db2	5
No presenta Analista especializado o Desarrollador Certificado o con experiencia en PowerBuilder y Db2	0

Y en el requerimiento del PERSONAL REQUERIDO:

3.4.3 PERSONAL REQUERIDO.

Se debe presentar una relación mínima de los profesionales, técnicos o tecnólogos o estudiantes que cumplan con los requisitos que a continuación se indican en el cuadro.

No aparece un recurso similar o con las especificaciones similares.

PREGUNTA: ¿Se debe proponer un PERFIL ADICIONAL a los requeridos inicialmente? Si no es así, solicitamos explicar claramente cómo el proveedor logrará esa calificación.

RESPUESTA:

La entidad aclara que no se debe presentar un perfil adicional a la cantidad mínima exigida en los Términos de Referencia en el numeral 3.4.3. – PERSONAL REQUERIDO. Sin embargo, se aclara que el profesional o personal que presente el oferente para el perfil de Desarrollador o para el perfil de Analista Especializado, deberá, adicional a los requisitos mínimos exigidos, estar certificado o contar con experiencia en contratos específicos de al menos 1 año, en DB2 y PowerBuilder, para obtener el puntaje por este criterio de evaluación.

Además, me permito reiterar en la solicitud realizada en el email anterior.

La experiencia del proponente debe ser similar a la complejidad del contrato.

Al colocar: "Mayor número de certificaciones" 25 puntos dejan de lado empresas con la experiencia suficiente para ejecutar el contrato de manera eficiente.

Además, no es una metodología sana para otorgar el puntaje o para adjudicar el contrato, puesto que a priori estarían adjudicando el contrato a una empresa ya conocida por la entidad. Estaría acorde con el tema, contratar directamente la empresa de su preferencia, asunto que no sería cuestionable.

RESPUESTA:

Se reitera al observante que no es posible limitar el número de certificaciones, ya que, al ser aplicaciones de misión crítica para la operación de Finagro, es importante priorizar la mayor experiencia posible.

No obstante, lo anterior, se recuerda que todas las certificaciones que se presenten para obtener el puntaje por el criterio de evaluación EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE, deben cumplir necesariamente con las condiciones exigidas en el numeral 4.3. de los términos de referencia, entre los cuales se encuentra, objeto, duración, valor, entre otros. Es decir, no solo se tiene en cuenta número de certificación, sino el cumplimiento de las demás condiciones que acrediten experiencia requerida.

OBSERVANTE No. 4:

Por medio del presente queremos solicitar gentilmente que se pueda prorrogar el tiempo de generación de inquietudes generales al proceso licitatorio en mención puesto que desde nuestro punto de vista ha sido muy corto el tiempo otorgado para revisar el pliego por parte de las áreas técnicas necesarias.

RESPUESTA:

La entidad aclara que no se acepta la solicitud, toda vez que el tiempo estimado por FINAGRO, fue suficiente para analizar los términos de referencia y realizar las observaciones o solicitudes de aclaración que los interesados consideraran pertinentes.

OBSERVANTE No. 5:

1. *¿La administración y soporte de ambientes preproductivos (Desarrollo, Calidad(QA) y Preproducción) es realizada por parte FINAGRO?, de no ser así ¿Se tiene contemplado que el soporte de los anteriores ambientes se brinde dentro del alcance de estos términos de referencia?*

RESPUESTA:

Los usuarios solicitan por la mesa de servicio la instalación de componentes para realizar las pruebas, pero el soporte en preproducción lo brindan los proveedores del desarrollo. Es decir, solo cubre el direccionamiento de incidentes para realizar el despliegue de versiones en ambientes de QA. o Preproducción.

2. *¿Cómo es gestionado el despliegue de aplicaciones en los ambientes preproductivos Desarrollo, Calidad (QA), Preproducción? ¿Quién se encuentra a cargo de esta actividad?*

RESPUESTA:

Desarrollo es administrado por los proveedores. Finagro hace los despliegues con personal propio en QA, Preproducción y producción. Es importante aclarar que el énfasis que tiene este contrato en las pruebas, es para que antes de la instalación en producción, el oferente apoye la ejecución de pruebas y dé el visto bueno, junto con los usuarios para pasar a producción, esto disminuirá la llegada de incidentes después del despliegue de nuevas versiones.

3. *¿Por favor confirmar el alcance a nivel del ajuste de desarrollo de aplicaciones que es requerido por parte del equipo de soporte?*

RESPUESTA:

A la fecha el mayor volumen de incidentes se soluciona con tareas repetitivas de la mesa de servicio, ya sea modificando algún registro, consultando tablas en las bases de datos o ejecutando queries. Se espera generar herramientas para los analistas para que puedan monitorear, ejecutar o automatizar la ejecución de programas que disminuyan el esfuerzo necesario para estas tareas, eventualmente se le podrían entregar al usuario final. También se busca que los analistas con el tiempo no tengan acceso directo a las bases de datos.

4. *Con base en la tabla de referencia de soportes requeridos anuales, ¿es posible contar con el detalle de las estadísticas mensuales correspondientes a solicitudes, incidentes y mantenimientos o ajustes de desarrollo de las aplicaciones?*

RESPUESTA:

No es posible. Finagro no cuenta con la información mensual solicitada.

5. *¿FINAGRO cuenta con un sistema de control de versiones (SVN, git, Azure DevOps) para el código fuente de las aplicaciones contempladas en el alcance del contrato?*

RESPUESTA:

Finagro cuenta con SVN, Azure DevOps y TFS.

6. *Los ANS relacionados en el ítem 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO del documento de términos de referencia, ¿aplican para incidentes y requerimientos en las aplicaciones?*

RESPUESTA:

La entidad aclara que los ANS aplican solo para los incidentes de las aplicaciones.

7. *¿FINAGRO cuenta con herramienta ITSM para la gestión de incidentes y requerimientos?, de ser así por favor su apoyo siendo confirmada la herramienta, de lo contrario, ¿la implementación de esta herramienta es responsabilidad del proveedor?*

RESPUESTA:

La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION de los términos de referencia.

8. *El alcance del soporte de aplicaciones de los términos de referencia es el Soporte Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 de las aplicaciones, ¿hace parte de ellos, ajustes a nivel de desarrollo?*

RESPUESTA:

No hay que hacer ajustes a nivel de desarrollo, se debe brindar solución al usuario con el diagnóstico, escalamiento, ejecución de procesos o corrección de datos para dar continuidad a los procesos de negocio.

Sin embargo, se aclara que el perfil desarrollador se incluye para proveer Scripts o programas que sistematizan la realización de tareas manuales a los analistas de mesa de servicio o eventualmente a los usuarios mismos de las aplicaciones, con el fin de disminuir el esfuerzo que requiere el soporte mientras se liberan versiones que eviten la incidencia como tal.

9. *Con referencia en lo indicado en el ítem 2.3.7 EJECUCIÓN DE PRUEBAS las pruebas funcionales relacionadas en los ambientes de pruebas y/o preproducción para la instalación de nuevos componentes de aplicaciones que son objeto de soporte, ¿deben ser realizadas por parte del equipo indicado en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO?*

RESPUESTA:

Si, al tener contacto permanente con los usuarios y conocer las aplicaciones, la finalidad es evitar que lleguen nuevos errores a producción apoyando la definición de los casos de prueba que debe garantizar el desarrollador y verificando al final su cumplimiento.

10. *¿Es posible conocer el lenguaje de desarrollo, servidor de aplicaciones y bases de datos correspondientes a las aplicaciones para las cuales es requerido el soporte?*

RESPUESTA:

Son las que se mencionan en la solicitud de experiencia del personal y no se espera modificación del código fuente. Las aplicaciones usan SQL-SERVER como motor de base de datos, con la única excepción de FAG que está en DB2.

11. De los roles definidos en los ítems 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO y 4.3 CERTIFICACIONES DEL PERSONAL, ¿de cuáles de ellos, es requerido o cuentan actualmente con disponibilidad 7X24?

RESPUESTA:

La entidad aclara que dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.2. ALCANCE DEL OBJETO, en relación con la disponibilidad de soporte vs el aplicativo, en virtud del cual se requiera el servicio. Razón por la cual la disponibilidad de soporte 7x24 es para los aplicativos AGROS Y FAG-SERVICIOS.

12. ¿Es posible conocer la estadística de requerimientos e incidentes para las aplicaciones a soportar en el contrato en el horario comprendido entre las 6:00 p.m. y 10:00 p.m.?

RESPUESTA:

No es posible, FINAGRO no dispone de esa información.

13. ¿Es posible conocer la estadística de requerimientos e incidentes para las aplicaciones a soportar en el contrato en el horario comprendido entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m.?

RESPUESTA:

No es posible, FINAGRO no dispone de esa información.

14. Para la atención de soporte presencial, ¿serán brindados por parte FINAGRO en sus oficinas los puestos de trabajo, extensión telefónica, puntos de red y conectividad (LAN, Internet) requerida?

RESPUESTA:

Si, FINAGRO suministra los puestos de trabajo, los puntos de red y la conectividad, con observancia de lo establecido en el numeral 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO.

15. Dando alcance a los otros requisitos a acreditar para el cargo Jefe Mesa de Servicio relacionados en el ítem 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, ¿la certificación Líder Mesa de Servicio, hace referencia a la certificación SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE (SDLPC)?

RESPUESTA:

Correcto, la certificación SDLPC aplica para la certificación de Líder mesa de servicio.

16. Solicitamos respetuosamente a la entidad que, en los OTROS REQUISITOS A ACREDITAR, sea aceptado como opción, la certificación ITIL como mínimo o ITIL (OSA).

RESPUESTA:

No se acepta. Las opciones solicitadas son las que establece Finagro para las actividades que va a realizar ese perfil.

17. Dando alcance a los otros requisitos a acreditar para el cargo Especialista Mesa de Servicio relacionados en el ítem 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, OTROS REQUISITOS A ACREDITAR, entendemos que la experiencia a acreditar es de: Uso y administración de glassfish, weblogic y coherence y/o Uso y administración de IIS y/o administración básica de Oracle Linux. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA:

Se le aclara al observante que debe garantizar experiencia en cada una de esas tecnologías por parte del equipo presentado, ya sea que lo logren con uno o varios integrantes.

18. Para la presentación de la propuesta por el oferente, además de la certificación expedida por el Representante Legal del oferente con el listado del personal, ¿debe presentarse la hoja de vida con todos los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.)?

RESPUESTA:

La entidad aclara que el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO de los Términos de Referencia, indica claramente:

“Se debe presentar una relación mínima de los profesionales, técnicos o tecnólogos que cumplan con los requisitos que a continuación se indican en el cuadro.

Dicha relación, la cual debe apotrarse en la oferta, deberá constar en una certificación expedida por el Representante Legal del oferente, la cual contendrá el listado del personal con los cuales va a realizar la labor encomendada.

(...)

La certificación en mención deberá estar acompañada de las hojas de vida junto con los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.) de todo lo que sea relacionado en dicho currículo. (...)
(Subrayado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que se debe aportar con la oferta las hojas de vida con los soportes respectivos que acrediten el cumplimiento del perfil y/o requisitos exigidos en el mencionado numeral

19. Para el servicio de soporte para los aplicativos, ¿con qué personas y perfiles cuenta FINAGRO actualmente?

RESPUESTA:

La entidad aclara que la información solicitada por el observante no es relevante para la presentación de su oferta. Los oferentes para la presentación de la oferta deben tener en cuenta los requisitos y condiciones técnicas exigidas en los Términos de Referencia.

20. ¿Para el cargo Analista especializado o Desarrollador Certificado o con experiencia en PowerBuilder y Db2, este especialista brindaría soporte 7X24X365 a las aplicaciones AGROS y FAG – Servicios?

RESPUESTA:

La entidad aclara que dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.2. ALCANCE DEL OBJETO, en relación con la disponibilidad de soporte vs el aplicativo, en virtud del cual se requiera el servicio. Razón por la cual la disponibilidad de soporte 7x24x365 es para los aplicativos AGROS Y FAG-SERVICIOS independientemente del recurso de power builder y Db2 el cual es opcional y puntuable.

21. ¿Dónde deberá operar el servicio de mesa de ayuda, en las instalaciones de FINAGRO o en las instalaciones del proveedor?

RESPUESTA:

La prestación de servicios relacionados en esta convocatoria debe ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

22. Para el soporte de aplicaciones, ¿se atenderán directamente requerimientos o incidentes de los usuarios finales o únicamente personal FINAGRO?

RESPUESTA:

El canal principal siempre será la plataforma tecnológica que proporcione el contratista (herramienta de mesa de servicios), pero para casos de no disponibilidad de la plataforma, por inconvenientes atribuibles o no al contratista, se deberán soportar los usuarios por correo electrónico o por este canal alternativo (telefónicamente) a los usuarios que requieran soporte, todas las veces que sea requerido.

El número de colaboradores actual de FINAGRO es 250.

23. Las solicitudes y/o incidentes correspondientes a las aplicaciones, ¿se recibirán directamente de los usuarios por los canales definidos por el proveedor o estas son recibidas inicialmente por FINAGRO?

RESPUESTA:

Las solicitudes e incidentes serán recibidos por el contratista seleccionado en virtud del presente proceso de contratación, a través de los canales de servicio definidos en esta propuesta.

24. Actualmente, ¿FINAGRO con qué modelo operativo cuenta para el soporte de las aplicaciones?

RESPUESTA:

La entidad aclara que la información solicitada por el observante no es relevante para la presentación de su oferta. Los oferentes para la presentación de la oferta deben tener en cuenta los requisitos y condiciones técnicas exigidas en los Términos de Referencia.

25. ¿Cuál es la cantidad de usuarios a soportar telefónicamente?

RESPUESTA:

El canal principal siempre será la plataforma tecnológica que proporcione el contratista (herramienta de mesa de servicios), pero para casos de no disponibilidad de la plataforma, por inconvenientes atribuibles o no al contratista, se deberán soportar los usuarios por correo electrónico o por este canal alternativo (telefónicamente) a los usuarios que requieran soporte, todas las veces que sea requerido.

El número de colaboradores actual de FINAGRO es 250.

26. ¿Por qué canales o medios se contempla ser recibidas las solicitudes de soporte Nivel 1 por fuera del horario lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.?

RESPUESTA:

El canal principal siempre será la plataforma tecnológica que proporcione el contratista (herramienta de mesa de servicios), pero para casos de no disponibilidad de la plataforma, por inconvenientes atribuibles o no al contratista, se deberán soportar los usuarios por correo electrónico o por este canal alternativo (telefónicamente) a los usuarios que requieran soporte, todas las veces que sea requerido.

27. ¿Al ser requerido el soporte en sitio para el soporte N1, de parte de FINAGRO serán asignadas extensiones telefónicas para los dos (2) analistas de mesa de servicio?

RESPUESTA:

Si Finagro asignara extensiones para cada uno de los recursos.

28. Actualmente, ¿con qué capacidad de personas se cuenta para la prestación del soporte 7x24 del nivel 1 los aplicativos AGROS y FAG – Servicios?

RESPUESTA:

Actualmente la entidad no cuenta con recursos dedicados exclusivamente a la atención de la mesa de servicios, por lo tanto, no es posible entregar esta información.

No obstante, en el numeral 1.3 justificación para la contratación se relacionan el número de casos de los años anteriores el cual debe ser tomado como referencia.

29. Para cubrir el soporte 7X24 del nivel 1 de los aplicativos AGROS y FAG – Servicios, ¿actualmente es realizado con los dos (2) analistas mesa de servicios o adicionalmente son contemplados los dos (2) especialistas mesa de servicios?

RESPUESTA:

Actualmente la entidad no cuenta con recursos dedicados exclusivamente a la atención de la mesa de servicios, el oferente de acuerdo con su experiencia debe proponer una adecuada asignación de sus recursos.

30. Para cubrir la línea telefónica de soporte para la mesa de servicios ¿se podrían contemplar líneas fijas o líneas celular?

RESPUESTA:

Debe ser una línea fija de soporte.

31. ¿Se cuenta con la estadística de número de tickets atendidos para los aplicativos AGROS y FAG - Servicios de lunes a viernes entre las 10:00 p.m. y 7:00 a.m. además de los tickets atendidos durante los fines de semana y festivos?

RESPUESTA:

No es posible, Finagro no cuenta con la información mensual solicitada.

32. ¿Cuáles son los niveles de servicios esperados (SLAs) para la mesa de ayuda?

RESPUESTA:

Los niveles de servicio esperados están detallados en el numeral 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO de los Términos de Referencia.

33. Se solicita informar, ¿si actualmente la entidad cuenta con las herramientas de gestión: ITSM (Gestión de Incidentes y Requerimientos) o Call Manager (Gestión de mesa de ayuda, Omnicalidad)? ¿De las anteriores cual deberá ser implementada por el proveedor?

RESPUESTA:

La herramienta a implementa, será del tipo ITSM, el proveedor debe suministrar una herramienta que cumpla con lo especificado en el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

34. De ser requerida la implementación de la herramienta ITSM por parte del proveedor, por favor aclarar: Procesos requeridos (Gestión de Incidentes, requerimientos, problemas, etc), Licencias requeridas para la entidad, la infraestructura requerida es suministrada por la entidad.

RESPUESTA:

El numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, incluye el siguiente párrafo:

La plataforma de mesa de servicio deberá contar con las siguientes funcionalidades: Directorio activo, aplicación Web de acceso público, base de conocimiento, registro y seguimiento de incidentes, calificación de los usuarios, clasificación en categorías, administración de usuarios y

roles, generación de informes para la medición de los ANS. Informes de gestión por fecha, responsable, aplicación y estado.

35. Si la entidad requiere que la mesa de ayuda funcione desde sus instalaciones, ¿se solicita indicar si los equipos de cómputo, extensión telefónica, puestos de trabajo, puntos de red etc. son entregados por la entidad?

RESPUESTA:

La prestación de servicios relacionados en esta convocatoria debe ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

Igualmente, se aclara que, FINAGRO suministra los puestos de trabajo, los puntos de red y la conectividad, con observancia de lo establecido en el numeral 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO, para la atención y/o solución de los casos radicados en la herramienta mesa de servicios, la cual debe ser tipo web.

36. Se solicita a la entidad indicar los canales de comunicación que desea tener para la atención desde la mesa de ayuda: Llamadas, Correo, Web, Chat, etc.

RESPUESTA:

Los canales de comunicación, debe ser en primera instancia, la herramienta de mesa de servicios tipo Web, si no es posible, mediante correo y si este último tampoco fuere posible, mediante teléfono fijo. Canales de comunicación que debe dársele aplicación en el orden antes mencionado.

37. ¿Es requerida la integración de la herramienta ITSM a ser propuesta por el proveedor con la herramienta ITSM con la cual cuenta actualmente el FNA?

RESPUESTA:

Entendiendo que con FNA el observante se refiere a FINAGRO, se aclara que no es necesaria la integración de la herramienta ITSM del contratista con la de FINAGRO, pero si deben incluir como se describe la funcionalidad de Directorio Activo.

38. Es de nuestro entender que tanto para tomar como válidos los contratos para la experiencia habilitante (obligatoria) como para asignación de puntaje, los contratos deberán haberse ejecutado durante los últimos seis (6) años; es decir, no importando la fecha de firma del contrato, la que debe estar dentro de los dos últimos años es la fecha de finalización. ¿es correcto?

RESPUESTA:

Si su ejecución terminó en el lapso exigido son válidos.

OBSERVANTE No. 6:

1.

Referencia: 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

Pregunta: El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno. Se solicita a la entidad confirmar si se pueden juntar varias certificaciones que lleguen al mismo valor.

RESPUESTA:

No se acepta su observación, toda vez que la entidad requiere un contratista que haya ejecutado contratos cuyo valor garanticen que el mismo corresponde a proyecto de gran envergadura, a fin de garantizar una experiencia suficiente que redunde en la correcta ejecución del contrato

2.

Referencia: 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO.

Pregunta: Es necesario junto con las características de los perfiles, enviar los documentos de soporte o estos se entregaran al momento de la adjudicación que sería lo ideal

RESPUESTA:

La entidad aclara que el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO de los Términos de Referencia, indica claramente:

“Se debe presentar una relación mínima de los profesionales, técnicos o tecnólogos que cumplan con los requisitos que a continuación se indican en el cuadro.

Dicha relación, la cual debe apotrarse en la oferta, deberá constar en una certificación expedida por el Representante Legal del oferente, la cual contendrá el listado del personal con los cuales va a realizar la labor encomendada.

(...)

La certificación en mención deberá estar acompañada de las hojas de vida junto con los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.) de todo lo que sea relacionado en dicho currículo. (...)
(Subrayado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que se debe aportar con la oferta las hojas de vida con los soportes respectivos que acrediten el cumplimiento del perfil y/o requisitos exigidos en el mencionado numeral

3.

Referencia: 2.3.1 CAMBIOS SOBRE LA PLATAFORMA

Pregunta: El Contratista y/o FINAGRO podrán, durante la ejecución del Contrato, sugerir y acordar el cambio de herramientas de software y hardware que optimicen el funcionamiento y los resultados

de los aplicativos desarrollados y que satisfagan plenamente las necesidades de la Entidad. La implementación de estas sugerencias en cuando a valores de licenciamiento en caso que aplique estaría a cargo de la entidad?

RESPUESTA:

La implementación de herramientas durante la ejecución del contrato que estén fuera del alcance de las descritas en los términos de referencia estarían a cargo de Finagro.

4.

Referencia: 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Pregunta: Se tiene contemplada alguna herramienta de mesa de servicio en específico.

RESPUESTA:

La herramienta para implementar será del tipo ITSM, el proveedor debe suministrar una herramienta que cumpla con lo especificado en el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

5.

Referencia: 2.3.4 ANÁLISIS DE FALLAS

Pregunta: El proveedor deberá identificar en cada falla, la posible causa que genera el inconveniente y si se trata de una falla recurrente o que puede llegar a serlo. Que sucede en caso de que la falla sea atribuible a un tercero y no se logre identificar la causa raíz o la misma genere atención extra del equipo de soporte.

RESPUESTA:

Una vez demostrado que el componente que falla es responsabilidad de un tercero se debe acompañar a la entidad en la gestión y solución.

6.

Referencia: 2.3.6 ACOMPAÑAMIENTO EN LOS REQUERIMIENTOS

Pregunta: Los requerimientos de nuevos desarrollos, requerirán el análisis del equipo de soporte, para que identifique la relación con otros casos de uso y los casos de prueba funcionales que se deben considerar en cada requerimiento. Como delimitar ese análisis, para que no se convierta en una consultoría, lo cual cambia el alcance del servicio.

RESPUESTA:

Se limitará a lo descrito en la sección 2.3.6 se especifica: "El Proveedor será responsable de validar y complementar los casos de prueba funcionales y dar sus observaciones sobre los requerimientos."

7.

Referencia: 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

Pregunta: La mesa de ayuda de fabricante se deberá integrar con alguna aplicación del cliente, o que manejo se considera

RESPUESTA:

Se aclara que no es necesaria la integración de la herramienta ITSM del contratista con la de FINAGRO, pero si deben incluir como se describe la funcionalidad de Directorio Activo, tal como se establece en el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

8.

Referencia: 3.3 REQUISITOS HABILITANTES DE CONTENIDO FINANCIERO

Pregunta: Solicitamos cambio del indicador razón de endeudamiento = 73%

RESPUESTA:

La entidad informa que mediante adenda se modifica el indicador *Razón de Endeudamiento*, el cual debe ser menor o igual al 75%. Los demás indicadores se mantienen iguales.

OBSERVANTE No. 7:

1.

Se solicita a FINAGRO consolidar el archivo ya que cuenta con dos hojas, cada una con un cuadro económico, uno de ellos referenciado como Anexo 2.

RESPUESTA:

La entidad informa que una vez verificado el Anexo No. 9, el cual hace parte de los Términos de Referencia de la Invitación Publica No. 12-2021, publicado en la Página Web de la entidad se evidencia que dicho Anexo, solo tiene una hoja o folio.

2.

Referencia: Nivel 1 Atención por parte del Analista: Atención al usuario, por plataforma Aranda o la que designe Finagro y comunicación telefónica con el usuario para aclaraciones

Pregunta: Es de nuestro entendimiento que la herramienta ITSM (En este caso Aranda) será provista por FINAGRO y puesta a disposición del servicio. Es correcto?

RESPUESTA:

No es correcto su entendimiento. La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION. de los Términos de Referencia.

3.

Referencia: Nivel 1 Atención por parte del Analista: Atención al usuario, por plataforma Aranda o la que designe Finagro y comunicación telefónica con el usuario para aclaraciones.

Pregunta: Cuantas licencias de la herramienta ITSM (Aranda) dispondrá FINAGRO para el contratista?

RESPUESTA:

Ninguna. Teniendo en cuenta que la herramienta la debe proporcionar el contratista las licencias también las debe suministrar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

4.

Referencia: Los tiempos de soporte empiezan a contar una vez FINAGRO notifica el incidente o problema mediante la mesa de servicios o telefónicamente. Y el porcentaje de cumplimiento se medirán con los tiempos de cumplimiento

Pregunta: Se solicita que la medición de los tiempos se realice 100% sobre los casos y tiempos registrados en la herramienta que para tal fin se disponga.

RESPUESTA:

La entidad confirma al observante que así es como se realizarán las mediciones.

5.

Referencia: Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.

Pregunta: Se solicita a FINAGRO confirmar si como parte del servicios debe proveer la herramienta ITSM o será suministrada por la entidad?

A que aplicación se hace referencia con "aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista"?

RESPUESTA:

No es correcto su entendimiento. La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION de los términos de referencia.

La herramienta a implementar por parte de contratista será del tipo ITSM, debiendo suministrar una herramienta que cumpla con lo especificado en el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

6.

Referencia: Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.

Pregunta: Que características y funcionalidades debe cumplir la aplicación?

RESPUESTA:

La entidad aclara que dentro del numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, se establece las funcionalidades de la Plataforma de Mesa de Servicios.

7.

Referencia: Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.

Pregunta: Que licenciamiento requiere la entidad para sus usuarios resolutores?

RESPUESTA:

El usuario resolutor debe tener la licencia que le permita realizar las mismas funcionalidades que los analistas especializados. Es decir: documentar, registrar, cambiar el estado, redireccionar la incidencia, consultar las asignadas.

8.

Referencia: El proveedor propondrá a Finagro herramientas de autogestión que permitan, mientras evolucionan las versiones de las aplicaciones, sistematizar la solución de incidentes por parte del usuario o de la mesa de servicio, a través de scripts o aplicaciones que reduzcan la necesidad de dedicar recursos en la ejecución repetitiva de tareas.

Pregunta: Es de nuestro entendimiento que lo requerido no es una herramienta específica sino en el día a día del servicio realizar scripts que permita dar rápida solución a tareas repetitivas. Es correcto?

RESPUESTA:

Es correcto. El contratista deberá proveer Scripts o programas que sistematizan la realización de tareas, manuales a los analistas de mesa de servicio o eventualmente a los usuarios mismos de las aplicaciones, con el fin de disminuir el esfuerzo que requiere el soporte mientras se liberan versiones que eviten la incidencia como tal.

9.

Referencia: 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

*Pregunta: Se debe considerar la integración de plantas telefónicas?
FINAGRO destinará una extensión en su planta telefónica para el servicio?
Que marca y referencia es la planta telefónica de FINAGRO?*

RESPUESTA:

No es necesaria la integración de plantas telefónicas.

10.

Referencia: 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION.

Pregunta: La línea de atención puede ser un celular?

RESPUESTA:

No. Debe ser una línea fija de soporte.

11.

Referencia: El Oferente deberá diligenciar y suscribir el Anexo No. 9 “OFERTA ECONOMICA” de los presentes Términos de Referencia, en el cual incluya los valores allí relacionados, así mismo, deberá tener en cuenta todos los impuestos y los costos en que incurra el oferente para el desarrollo y cumplimiento del objeto del Contrato, tales como, costos básicos, costos prestacionales, consumibles, papelería, costos de personal, comunicaciones, computadores y/o portátiles, herramientas de software, costos de administración, transportes, impuestos y demás correspondientes y relacionados para cumplir cabalmente con el objeto del contrato.

Pregunta: Se solicita a FINAGRO indicar que elementos y facilidades (puesto de trabajo, silla, teléfono fijo, extensión, impresora) serán suministradas por la entidad, teniendo en cuenta que el servicio solicitado es de forma presencial.

RESPUESTA:

Los elementos son: puesto de trabajo, silla, teléfono fijo, impresora

12.

Pregunta: Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19, el servicio se prestara de forma remota durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria?

RESPUESTA:

Conforme a los decretos de emergencia sanitaria expedidos por el Gobierno Nacional y las entidades territoriales, las actividades relacionadas con la prestación de servicios y en especial aquellas que comprometen al Estado, están exceptuadas de cualquier limitación de aislamiento preventivo o limitación a la movilidad. En consecuencia, la prestación de servicios relacionados en esta convocatoria deben ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

13.

Referencia: h) De requerirse el cambio de algún perfil, este deberá ser cubierto máximo en 72 horas hábiles.

Pregunta: se entiende por horas hábiles de Lunes a Viernes (no festivos) entre 7am y 5pm (10 horas por día). Es correcto?

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta que, dentro de la prestación del servicio, para algunas aplicaciones la disponibilidad se requiere 7x24, las 72 horas hábiles corresponden a tres días calendario. Sin perjuicio del cumplimiento de los ANS.

14.

Pregunta: Las ausencias derivadas de incapacidades medicas y vacaciones serán consideradas como ausencias justificadas dentro del desarrollo del contrato o que manejo se les dará?

RESPUESTA:

El oferente deberá garantizar siempre el cumplimiento de los ANS.

Es importante aclarar que en virtud de la celebración y ejecución del contrato que se pretende suscribir y ejecutar, no existirá vínculo laboral entre las partes ni entre los empleados del contratista y Finagro. Razón por la cual, el contratista debe reemplazar en eventos de vacaciones e incapacidades médicas, al personal designado para el cumplimiento permanente de las obligaciones con un nuevo personal, el cual debe cumplir con las mismas condiciones del asignado que venga prestando el servicio, a fin de no generar traumatismos en la prestación oportuna de los servicios contratados ni el incumplimiento de sus obligaciones.

15.

Referencia: FINAGRO ha dispuesto para el desarrollo de la presente invitación un presupuesto de hasta MIL SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.600.000.000),

Pregunta: Agradecemos confirmar si el presupuesto mencionado es incluido IVA.

RESPUESTA:

La entidad aclara que el presupuesto que ha destinado Finagro para la Invitación No. 12-2021, tiene incluido el IVA. Sin embargo, para mayor claridad, se realizará una Adenda en el sentido de establecer tal condición. Por lo cual se modificará el numeral 1.5 PRESUPUESTO de los Términos de Referencia, el cual quedará como se indica a continuación:

FINAGRO ha dispuesto para el desarrollo de la presente invitación un presupuesto de hasta MIL SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.600.000.000), incluido IVA, destinado al pago de los servicios que serán prestados por el Contratista, según el presente proceso de selección por invitación pública.

16.

Referencia: 5, CONDICIONES PARA LA SUSCRIPCION Y EJECUCION DEL CONTRATO A CELEBRARSE

Pregunta: Favor se solicita incluir una cláusula limitativa de responsabilidad en el siguiente sentido: "En el evento de incumplimiento contractual originado de actos u omisiones por parte del Proveedor y/o cualquiera de sus representantes, el Proveedor será responsable, a título compensatorio, exclusivamente por la reparación de daños directos comprobadamente causados al Cliente, sin perjuicio de los demás límites y exclusiones de este Contrato. Toda indemnización que eventualmente el Proveedor deba pagar al Cliente relacionada con este Contrato, tendrá siempre carácter compensatorio y queda limitada, sumadas todas las demandas, sanciones, acciones y/o causas, de cualquier tipo o naturaleza, al 20% del valor total del Contrato. El Proveedor no será responsable, a ningún título y en ningún caso, y estará exenta de cualquier responsabilidad en este sentido, por la reparación de cualquier daño indirecto, daño extrapatrimonial o lucro cesante".

RESPUESTA:

La entidad aclara que en caso de incumplimiento la entidad iniciará las acciones legales respectivas, para el resarcimiento de los perjuicios derivados del incumplimiento del respectivo contrato, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el contrato referente a la Clausula Penal, la cual establecerá expresamente lo indicado a continuación, tal como se establece en el numeral 5.13 CLAUSULA PENA de los términos de Referencia:

“En el caso que EL CONTRATISTA incumpla o retarde el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones emanadas del contrato, FINAGRO hará exigible la cláusula penal pecuniaria a título de tasación anticipada y parcial de perjuicios, la cual corresponde al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, suma que será exigible previa comunicación por parte de FINAGRO a EL CONTRATISTA y respuesta de EL CONTRATISTA en el término señalado por FINAGRO en la mencionada comunicación, con la sola presentación de este contrato, el cual prestará mérito ejecutivo. Por el pago de la cláusula penal pecuniaria no se extingue la obligación principal, la cual podrá ser exigida separada o conjuntamente y se estipula sin perjuicio de las garantías de que se trata más adelante, ni impide el ejercicio de las acciones indemnizatorias a que tenga derecho FINAGRO”

Teniendo en cuenta lo anterior, no se acepta su solicitud, ya que la entidad debe procurar siempre el resarcimiento de la totalidad de los perjuicios que se le causen a causa del incumplimiento del contratista.

Publicado:06/08/2021