

**FECHA: 2 DE MAYO DE 2018**  
**CIUDAD: BOGOTÁ D.C.**

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES EFECTUADAS AL DOCUMENTO DE TERMINOS DE REFERENCIA  
INVITACION PÚBLICA No. 2. DE 2018 EN LA AUDIENCIA DE ACLARACION DE TERMINOS Y  
ASIGNACION DE LA MATRIZ DE RIESGOS REALIZADA EL JUEVES 26 DE ABRIL DE 2018 Y LAS  
RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO**

**CUYO OBJETO ES:**

**CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TÉCNICO PARA  
INFRAESTRUCTURA BÁSICA DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A NIVEL NACIONAL.**

**Contenido**

OBSERVACIONES OUTSOURCING S.A. ....	2
OBSERVACIONES INFOMEDIA SERVICES.....	2
OBSERVACIONES BPM CONSULTING LTDA.....	5
OBSERVACIONES SELCOMP INGENIERÍA .....	8
OBSERVACIONES ADA S.A. ....	8
OBSERVACIONES E Y S SOLUCIONES EMPRESARIALES.....	14
OBSERVACIONES COLSOF.....	14
OBSERVACIONES PEAR SOLUTIONS S.A. ....	17
OBSERVACIONES COMSISTELCO .....	17
OBSERVACIONES MICROHARD .....	18
OBSERVACIONES COMWARE.....	19
OBSERVACIONES NEWNET.....	21
OBSERVACIONES DEBOARD ITG SERVICES SAS .....	23
OBSERVACIONES COMPUFACIL.....	23
OBSERVACIONES ETB .....	23
OBSERVACIONES PROCIBERNETICA.....	24

Nota: las observaciones recibidas de los interesados al proceso se transcribieron textualmente, sin modificación alguna de expresiones, signos de puntuación o estilos de escritura.

Las siguientes observaciones fueron manifestadas por los posibles oferentes, al proyecto de preterminos de referencia:

### OBSERVACIONES OUTSOURCING S.A.

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos:

1. **Pregunta / solicitud:** Se solicita conocer cuál es el requisito de experiencia exigido por Positiva para participar en el proceso.

**Respuesta:** La información requerida podrá apreciarse en el numeral 2.3.1. de los términos de referencia, motivo por el cual le solicitamos remitirse a ellos para obtener la claridad solicitada.

### OBSERVACIONES INFOMEDIA SERVICES

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

2. **Pregunta / solicitud:** En los términos de referencia se solicita la experiencia mínimo de contratos finalizados en los dos últimos años. Se solicita extender / ampliar la admisión de experiencia a los últimos cinco años. En cuanto al valor, que está únicamente dado en términos del valor del contrato, la solicitud es incluirlo en salarios mínimos vigentes.

**Respuesta:** La experiencia está definida como resultado del análisis adelantado, acorde con el alcance y lo que Positiva quiere evidenciar y acreditar para tener la certeza de que el contratista tenga las competencias necesarias para operar el servicio. El esquema de soporte actual requiere conocimiento y establecimiento de, entre otras, conocimientos recientes, herramientas vigentes, el dominio de las condiciones de logística que puedan impactar el servicio y la continuidad de una red de servicios que pueda dar soporte a la operación de Positiva. Por tal razón, Positiva solicita cubrir unos mínimos en términos de suscripción, de finalización de contrato, así como de volúmenes de casos y usuarios atendidos así como de la percepción del cliente con respecto a la atención de sus usuarios (que debe ser bueno o excelente), todos coherentes con el tamaño de la operación a cubrir para su operación.

Con respecto a la inclusión del valor del contrato en salarios mínimos, las certificaciones deben demostrar los valores reales de ejecución en pesos.

Por lo anteriormente expuesto, se mantiene lo establecido en los términos de referencia y no es posible acoger sus solicitudes.

3. **Pregunta / solicitud:** en el numeral 2.4.1, ¿a qué se refiere las normas propias de calidad del producto? ¿lo debemos entender como el proceso de calidad del sistema?

**Respuesta:** El producto que está contratando Positiva es el servicio de mesa de ayuda y unos componentes colaterales, como son los repuestos y las capacidades adicionales según se indica en los términos de referencia. Hay unas buenas prácticas que deben estar asociadas a la prestación del servicio y las normas de calidad expresan que el producto también puede ser el servicio recibido. Por lo anterior, debe entenderse como las condiciones que deben cumplirse inherentes a la prestación del servicio (o tarea) aplicable.

4. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos cordialmente prorrogar el tiempo de entrega de la propuesta con el fin de presentar una oferta que se ajuste a lo requerido por lo menos 3 días más.

**Respuesta:** Se acoge la observación y se hace necesario modificar cronograma mediante la programación de una nueva fecha de cierre, la cual se establece para el día lunes 7 de mayo de 2018 a las 11:00 a.m., de modo que se adenda, quedando el cronograma así:

Actividad	FECHA
Publicación de Pre – Términos de Referencia	Lunes 2 de abril de 2018
Observaciones a los Pre – Términos de Referencia	Viernes 6 de abril de 2018
Apertura del proceso y Publicación de Términos de Referencia Definitivos	Lunes 23 de abril de 2018
Audiencia de Aclaración de términos y asignación de Matriz de Riesgos	Jueves 26 de abril de 2018 Hora: 2:30 p.m. a 3:30 pm. Lugar: Positiva Casa Matriz, ubicada en la Autopista Norte No. 94-72 en la Sala Innovación Piso 2.
Cierre de la Invitación	Lunes 7 de mayo de 2018 Lugar: Positiva Casa Matriz, Autopista Norte No. 94-72 Sala Innovación Piso 2. Hora límite para depositar en urna: 11:00 a.m. Nota: No se admiten ofertas que sean radicadas en correspondencia. Únicamente es válido depositar en urna antes de la hora límite de cierre.
Habilitaciones Jurídica, Financiera, técnica y Casisoma	Del 7 al 10 de mayo de 2018
Publicación resultado habilitación	Jueves 10 de mayo de 2018
Observaciones al resultado de la habilitación	Del 11 al 15 de mayo de 2018
Evaluación técnica y económica.	Miércoles 16 de mayo de 2018
Publicación resultado evaluación	Miércoles 16 de mayo de 2018
Observaciones a la evaluación	Jueves 17 de mayo de 2018
Adjudicación y/o Declaratoria de desierta. Respuesta a observaciones de evaluación	Viernes 18 de mayo de 2018
Firma y legalización	Del 21 al 23 de mayo de 2018
Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)	Del 24 al 31 de mayo de 2018
Inicio de Fase Operativa	Viernes 1 de junio de 2018

5. **Pregunta / solicitud:** El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año. Para tales efectos, las certificaciones deberán discriminar el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses), para lo que se calculará el valor promedio mensual de cada contrato que se presente y se multiplicará por 12.

Solicitamos no se pidan las certificaciones sobre el valor neto (500.000.000.00) sino sobre SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Vigentes)

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 2 dentro del presente documento.

6. **Pregunta / solicitud:** Tabla 3 – Matriz general de valores agregados , ítem 1,2 y 3 , HORAS ADICIONALES DE SERVICIO , CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO y PROVISIÓN DE PIEZAS Y REPUESTOS A TÍTULO GRATUITO

Solicitamos un tope máximo que pueda ser cuantificante.

**Respuesta:** Analizada la petición, se encuentra que del total de valores agregados, sólo sería pertinente limitar la matriz de ciclos de capacitación, por cuanto aquellas que refieren a capacidades para el servicio (Matriz I) y repuestos a título gratuito (III) pueden reflejar beneficios importantes y ejecutables para Positiva dada la necesidad de capacidades en algún momento dado de la operación. Así las cosas, se ajustará la tabla II (Matriz detalle valor agregado número 2) del anexo 5, mediante adenda, la cual quedará así:

**“II. Matriz detalle valor agregado número 2  
CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

ITEM	A DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	B PONDERACIÓN	C CANTIDAD DE CUPOS OFRECIDOS	LÍMITE MÁXIMO DE CUPOS OFRECIDOS – Columna C(**)	D FACTOR DE COMPARACIÓN Factor=B* C
1	Capacitación sobre ITIL básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		30	
2	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		8	
3	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		30	
4	Capacitación sobre COBIT básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		30	
5	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		8	
6	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		30	
VALOR FACTOR DE COMPARACIÓN -> Sumatoria de los valores en la columna D					

(\*\*) En caso de un ofrecimiento mayor, Positiva tomará el límite máximo para asignación de puntaje. No obstante, acogerá el ofrecimiento descrito en términos operacionales, siempre que la logística de uso y superar las restricciones interpuestas por sus capacidades le generen beneficio.”

7. **Pregunta / solicitud:** Tabla 3 – Matriz general de valores agregados, Item 4 – AUTOMATIZACION Si se garantiza que el proceso pueda cumplir con otra herramienta que no sea certificación del fabricante Aranda es permitido?

**Respuesta:** Considerando que más del 95% de los casos son registrados en la herramienta Aranda por parte de los usuarios finales, para maximizar el valor agregado se requiere que el ofrecimiento esté avalado por el fabricante de la herramienta Aranda, a fin de iniciar la implementación de una cultura de autoservicio manteniendo un punto único de contacto dentro de la herramienta. Por lo anteriormente expuesto, el generar herramientas/accesos separadas del entorno de la herramienta de ITSM puede no permitir obtener los impactos esperados por la administración.

Por lo anterior, se mantiene lo indicado en los términos de referencia.

8. **Pregunta / solicitud:** 2. Solicitamos muy cordialmente a la entidad , los anexos No 4 y No 5 en formato editable

**Respuesta:** Como facilidad para la elaboración de propuestas, la Entidad publicará los anexos solicitados en formato de origen (ej: procesador de palabra, hoja de cálculo). No obstante, lo oficial es lo publicado en PDF. Positiva Compañía de Seguros no asume responsabilidad alguna por el uso de los archivos publicados en aplicación de origen, siendo responsabilidad del proponente la verificación de la congruencia con lo solicitado en la versión oficial de los términos de referencia.

## OBSERVACIONES BPM CONSULTING LTDA

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

9. **Pregunta / solicitud:** Continuando con el tema de la experiencia, si una certificación de experiencia que no tenga duración de un año (o sea inferior), ¿el cálculo indiferentemente va a ser el mismo? ¿cómo se miden los contratos o certificaciones de menos de un año?

**Respuesta:** Si. No obstante, para brindar mayor precisión en los términos de referencia se ajustará el literal b del numeral 2.3.1., mediante adenda, así:

*“b.El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año y deberá discriminarse el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses). En caso de cubrirse los mínimos establecidos en el literal c. del presente numeral (volumen de casos y cantidad de usuarios finales), se aceptarán las certificaciones que acrediten sobre valores globales.*

*En caso de presentar certificaciones con ejecución menor de un año, se calculará el valor promedio mensual de cada contrato que se presente (en el componente afín a los servicios de mesa de ayuda) y se multiplicará por 12. Para estos casos, la ejecución mínima deberá corresponder a seis meses (6), contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso.”*

10. **Pregunta / solicitud:** En el pliego definitivo se considera la evaluación del capital de trabajo alrededor de un 50% del valor total del presupuesto. En términos generales una solicitud del 50% resulta medianamente elevado. ¿hay posibilidad de evaluar que no sea un 50% sino un 30% o 40%?

Lo anterior teniendo en cuenta que un 30% es cercano al estándar de la industria, incluso ocasionalmente un 10% para contratos muy grandes y que no genera ningún riesgo para la ejecución misma del proyecto.

Se complementa con el correo electrónico así: Comendidamente solicitamos reducir el capital de trabajo al 30% del valor del presupuesto, es decir \$255.004.284. Lo anterior de conformidad con diferentes procesos de contratación con objetos similares, en donde le promedio de capital de trabajo solicitado es el 10% del valor del presupuesto. Esta situación no presenta riesgo alguno para la ejecución del contrato y por el contrario garantiza la participación plural de oferentes.

**Respuesta:**

Para la obtención de los indicadores financieros de la Invitación Pública 002 de 2018 se usó como fuente de información las bases de datos dispuestas por la Superintendencia de Sociedades.

Luego de la identificación del sector económico más acorde con el objeto del contrato se tomaron los valores de las empresas con mayor y/o mejor desempeño en cada uno de los indicadores registradas en dichas bases de datos, con la premisas de garantizar: 1) un desempeño financiero óptimo de los contratistas interesados 2) unas condiciones que mitiguen el riesgo para la compañía y 3) una amplia diversidad de oferentes. Por lo anterior, Positiva no acoge la solicitud del oferente y

mantiene los valores y las condiciones expresados en los términos de referencia de la Invitación Pública 002 de 2018.

Ver: <http://sirem.supersociedades.gov.co/Sirem2/index.jsp>

11. **Pregunta / solicitud:** En los ANS (tiempo máximo para responder la llamada) establecen un máximo de 30 segundos. Para contestar una llamada en 30 segundos teniendo en cuenta que en promedio/mes se reciben 2000, con el equipo de trabajo que se tiene es técnicamente imposible de cumplir. Lo anterior considerando que las personas que soliciten no solo atienden llamadas sino también para hacer soporte en sitio, para que alisten equipos y hagan todo lo relacionado al servicio. Eso quiere decir que cada vez que una persona va a atender una persona en sitio va a haber menos capacidad para atender llamadas y finalmente no se va a poder cumplir un ANS para responder una llamada en menos de 30 segundos. Para poder cumplir con ese ANS se necesitan mínimo 20 personas dedicadas exclusivamente a la atención del teléfono.

**Respuesta:** El tiempo efectivamente es menos de 30 segundos, pero no es el estándar que los casos ingresen a través del teléfono. Los casos que están indicados son registrados por los funcionarios en la herramienta Aranda. No obstante, la tabla 9 de los términos de referencia se ajustará mediante Adenda, así:

Tabla 9 – Tiempos de atención y solución<sup>20</sup>

Clase	Descripción	Tiempo máximo
	Tiempo máximo para responder llamada	Se concertará con el proponente en el momento del despliegue
	Tiempo máximo para primer contacto / devolver llamada	15 minutos
	Atención (incluye el tiempo máximo de llamada)	40 minutos
	Provisión de repuestos nombrados en Anexo 5	18 horas hábiles
	Provisión de repuestos no indicados en Anexo 5	Sujeto a acuerdo por cotización, sin exceder veinte (20) días calendario
Tiempo de solución (incluyen el tiempo de atención)	VIP	60 minutos
	Incidencia prioridad alta	2 horas
	Incidencia prioridad media	4 horas
	Incidencia prioridad baja	8 horas
	Requerimientos remotos	2 horas
	Requerimientos con equipo contingente	2 horas
	Requerimientos con técnico <sup>21</sup>	3 horas

12. **Pregunta / solicitud:** En las estadísticas entregadas por la entidad están entregadas llamadas por servicio, para lo cual nosotros entendemos eso como una llamada.

**Respuesta:** Dentro del gestor de reportes de la herramienta es como genéricamente se denomina un requerimiento. En cada caso se clasifica el canal de entrada, que puede ser telefónico, a través de la herramienta o por correo electrónico.

13. **Pregunta / solicitud:** Entonces sería bueno determinar o establecer cuál es el porcentaje de solicitudes que realmente llegan por teléfono, para ver qué tan factible es cumplir o no un ANS como el requerido.

**Respuesta:** Se estima que no se supera el 5% de los requerimientos totales, con lo recibido a través del teléfono.

14. **Pregunta / solicitud:** En el numeral 3.10.3 donde se habla de la medición del servicio, hablamos de una calificación que va de 1 a 3, pero 3 siendo el máximo teniendo en cuenta 105% a 120% pero ¿esa es la máxima? o ¿la calificación va de 1 a 5?



No es claro qué pasa cuando los rangos de cumplimiento son inferior al 100%, teniendo en cuenta que 3 sería la calificación máxima que está en la tabla.

**Respuesta:** El contexto de la tabla referenciada por Usted se evidencia en el párrafo anterior a la misma, en donde se establece que “*Los casos que no cuenten con encuesta respondida al corte definido entre las partes serán calificados con respuesta neutral (3). Si los ANS han sido superados se aplicarán los valores en la Tabla 10 para cada calificación en preguntas de apreciación de calidad.*” (Negrilla fuera del texto original). Por lo anterior, cuando el progreso del caso es inferior al 100% y la encuesta no fue respondida, la calificación a recibir será neutral, es decir 3 en escala de 1 a 5 (ver nota al pie número 24 de los términos de referencia).

Los porcentajes que están establecidos corresponden al progreso del caso y, dentro de Aranda, el progreso de caso es que un acuerdo de nivel de servicio es el 100%.

15. **Pregunta / solicitud:** Si hablamos de percepción del usuario Vs cumplimiento en la resolución son dos temas diferentes. Una cosa es cuanto me demoro en resolver un caso y otra cosa es la percepción del usuario frente al servicio, en donde me puede calificar según la tabla.

**Respuesta:** El párrafo previo a la tabla establece que “*Los casos que no cuenten con encuesta respondida al corte definido entre las partes serán calificados con respuesta neutral (3). Si los ANS han sido superados se aplicarán los valores en la Tabla 10 para cada calificación en preguntas de apreciación de calidad.*”

En ese orden de ideas, si se incumple con un acuerdo de niveles de servicio y no se brinda respuesta por parte del usuario, necesariamente la percepción del usuario sobre el servicio se verá afectada y, por ende, deberá reflejarse en los indicadores pertinentes.

16. **Pregunta / solicitud:** La tabla no establece cuál es la calificación cuando la resolución es dentro del tiempo.

**Respuesta:** Se ratifica que la evaluación de los acuerdos de niveles de servicio se realizará con base en lo que se expresa en los términos de referencia.

17. **Pregunta / solicitud:** En los ANS hay uno que habla de la resolución de los tickets, situación en donde se impone una doble penalidad, bien sea por incumplir en tiempo y que además de eso, la calificación de la percepción de usuario. Dentro de los ANS tenemos un tiempo máximo de solución, si yo incumplo un ANS, al mismo tiempo voy a incumplir en la percepción del usuario...

**Respuesta:** En el servicio se establecen dos mediciones separadas a saber: percepción y oportunidad. El numeral 3.10.3.3 indica que “*Se espera un cumplimiento o satisfacción superior al 90% y el indicador se medirá mensualmente. Si el contratista obtiene indicadores inferiores se aplicará el que entre cumplimiento o satisfacción arroje la menor cifra.*” Por lo anterior y quedando claro que son mediciones separadas, una misma situación de incumplimiento impacta los dos indicadores.

18. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos eliminar el requisito de certificación firmada por Aranda para la implementación de un Chat Bot, toda vez que el mismo fabricante no cuenta con una herramienta de este tipo y no ofrece claridad sobre los requisitos técnicos para la integración de una herramienta. Por otro lado solicitamos que la implementación del chat bot se realice sobre la intranet de positiva y no en la herramienta de ARANDA.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 7 dentro del presente documento.

19. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos amablemente sea ampliado el plazo para presentar ofertas hasta el lunes 7 de mayo a las 4:00 pm.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 4 dentro del presente documento.

### OBSERVACIONES SELCOMP INGENIERÍA

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

20. **Pregunta / solicitud:** Con respecto al numeral 2.3.1, solicitamos que, de cierto modo, alguna de las 3 certificaciones cumpla con los requisitos del número de casos y del número de usuarios finales. Lo digo porque algunos clientes que registran los casos en las certificaciones o los equipos (que en este caso cada equipo representa un usuario). O, alguno de los dos, porque hay certificaciones que no llegan a ese nivel de detalle.

**Respuesta:** En el numeral 2.3.1. Está por anotación que *“el oferente podrá adjuntar los documentos idóneos para demostrar los literales c, d y e, en caso de que esta información no conste en las certificaciones.”*. Por tal razón, se permite al oferente adjuntar soportes de orden técnico que evidencien el cumplimiento en la materia.

21. **Pregunta / solicitud:** Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación, a) Cargos fijos mensuales. Cuando se habla de cargo fijo mensual, se informaba que no es el total del presupuesto sino solo servicios, asumiendo esto el valor techo no puede exceder \$42.000.000, entonces al multiplicar por 19 meses, se asume que hay un 6% del presupuesto total que quedaría para otros cargos como los variables, la bolsa de repuestos y el desborde de capacidades instaladas. Nos confirman si esto es así porque no quedo claro ayer en la observación.

**Respuesta:** Como tal, el contrato se suscribe por el valor del presupuesto, pero el oferente brinda valores para cubrir el componente fijo y el valor estimado para repuestos y otros variables. El valor de la oferta es un valor referencial que se consumirá conforme se adelanta el contrato. El valor que se refiere de los \$42 millones únicamente contempla el techo del valor fijo.

### OBSERVACIONES ADA S.A.

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

22. **Pregunta / solicitud:** Se solicita muy respetuosamente a la entidad incluir en Mínimo 1 (una) del máximo de tres (3) certificaciones requeridas debe incluir en el objeto o alcance la condición de: “Servicio de mesa de ayuda con suministro de repuestos, para la ciudad de Bogotá y sedes a nivel nacional en un mínimo de 2500 equipos” ya que hace parte del alcance específico del proceso y con ello se garantizaría que el oferente cuente con la experiencia en el suministro de repuestos para soportar la plataforma computacional de la entidad.

**Respuesta:** Acogiendo la observación respondida en ese sentido, en la fase de pre-términos, ratificamos que en la medida que la operación de Positiva no alcanza actualmente ese tamaño (y no está dentro del dimensionamiento del contrato ese crecimiento), no es posible acoger su observación.

23. **Pregunta / solicitud:** En ese sentido, agradecemos se solicite ese umbral que vean necesario, que son 1600.



**Respuesta:** Se considera suficiente para Positiva la certificación en materia de cantidad de promedios de usuarios finales y casos mensuales. Por lo anterior, no se acoge la observación presentada.

24. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Solicitamos muy respetuosamente a la entidad eliminar el literal d “Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio” lo anterior soportado en que ya la entidad tiene implementado y funcionando desde hace varios años esquemas de procesos basados en ITIL y no se comprende por qué se exige esta experiencia si el contratista no hará ninguna implementación de esquemas ITIL, solo operará y gestionará los esquemas ya existentes en la entidad. En caso de estar errada nuestra interpretación, se solicita a la entidad indicar claramente los esquemas basados en ITIL que el contratista debe implementar durante la ejecución del contrato.

**Respuesta:** Se prevé que contratista apoye a Positiva Compañía de Seguros S.A. para tener mejor y mayor conocimiento con respecto a los asuntos inherentes a ITIL V3 y COBIT (a través de la prestación del servicio), situaciones que permitirán potencializar las capacidades del modelo implementado. Por lo tanto, el contratista no será un mero operador sino un artífice de la optimización y evolución permanente que debe rodear esta clase de procesos. En ese orden de ideas, no es posible acoger su observación.

25. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Solicitamos muy respetuosamente a la entidad incluir en Mínimo 1 (una) del máximo de tres (3) certificaciones requeridas debe incluir en el objeto o alcance la condición de: “Servicio de mesa de ayuda con suministro de repuestos, para la ciudad de Bogota y sedes a nivel nacional en un mínimo de 2500 equipos” ya que hace parte del alcance específico del proceso y con ello se garantizaría que el oferente cuente con la experiencia en el suministro de repuestos para soportar la plataforma computacional de la entidad..

Respuesta: Por favor remítase a la respuesta 22 dentro del presente documento.

26. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Se solicita muy respetuosamente a la entidad, permitir adicionar a las certificaciones aportadas copias de los contratos y/o actas de liquidación y/o términos de referencia y/o pliegos definitivos, que permitan dar claridad y cumplir con todos los ítems requeridos en el numeral 2.3.1. ya que una certificación por sí sola no tendría toda esa información; dado que no siempre una certificación tiene toda esta información que se pide en este punto.

Respuesta: Por favor remítase a la respuesta 20 dentro del presente documento.

27. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Director o Gerente de proyecto así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
Director o Gerente de proyecto	1	Uno, en Bogotá, con disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección.	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA Con certificaciones: - PMP vigente. con más de 3 años de grado anteriores a la fecha de apertura del proceso - ITIL Foundation V3 o superior - Certificación de servicio al cliente	Experiencia profesional general: de ocho (8) años contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional.  Experiencia Específica mínima de cuatro (4) años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato y con ámbito nacional (implementación y/u operación).

En el punto anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación PMP que avala experiencia y conocimiento, garantizando la capacidad para gerenciar este tipo de proyectos y la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio, Experto o Máster) ya que este tipo de certificaciones está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL.

Todo lo anterior con el fin de garantizar una mayor participación de oferentes y además este rol no es dedicado 100% al proyecto, solo requiere “disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección” consideramos no aplicaría un alto nivel de certificaciones en ITIL y más aun siendo un rol administrativo con características: Liderazgo (Motivación), Capacidad para planificar, Capacidad para controlar, Capacidad de juicio, Capacidad de adaptación, Identificación de problemas. También tener presente los antecedentes del mismo proyecto y alcance en POSITIVA, que no existe histórico de requerir una formación académica en temas de certificaciones ITIL tan elevada.

**Respuesta:** Se considera que el perfil indicado en el numeral es el mínimo requerido para el volumen de la operación que se maneja dentro de este servicio, siendo deseable obtener un mejor perfil. En consecuencia, el solicitar un perfil mínimo como el propuesto puede ser sobredimensionado y derivar en un impacto financiero importante sobre la estructura de costos del servicio, sin garantizar (para la fase actual) que el resultado pueda impactar de manera más significativa la mejora del servicio.

Adicionalmente y tal como lo expresa en su observación, la certificación ITIL Foundation está diseñada específicamente para, entre otros, ayudar a obtener un entendimiento básico del marco de referencia, competencia que no es ampliamente suficiente para agregar valor a lo pretendido por la organización con el esquema de mesa de ayuda. Una certificación intermedia o superior no necesariamente cuenta entre sus áreas de enfoque a consultores y “profesores de ITIL”, sino el de un rango de profesionales dedicados a temas específicos para la implementación de buenas prácticas que permiten aportar al objetivo de proporcionar a los administradores de sistemas de TI las mejores herramientas y documentos que les permitan mejorar la calidad de sus servicios, es decir, mejorar la satisfacción del cliente al mismo tiempo que alcanzan los objetivos estratégicos de su organización.

Por lo anterior, se mantiene lo establecido en los términos de referencia y no es posible acoger la observación presentada.

28. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Coordinador así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
COORDINADOR	1	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA Con certificaciones:	<u>Experiencia profesional general:</u> de ocho (8) años, contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional. <u>Experiencia Específica mínima:</u> de cinco (5) años como Coordinador en proyectos

			-ITIL Foundation V3 o superior -Certificación de servicio al cliente -Certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk	de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección. <u>Experiencia Específica mínima:</u> De dos (2) años mínimo de uso de la herramienta Aranda Service Desk
--	--	--	--	--

De lo anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio) ya que este tipo de certificación tiene una estructura modular y se centra en diferentes áreas del marco de referencia y está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y a aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL

**Respuesta:** Se considera que el perfil indicado en el numeral es el mínimo requerido para el volumen de la operación que se maneja dentro de este servicio, siendo deseable obtener un mejor perfil. Las mejoras propuestas en competencias de experiencia profesional y específica mínima pueden llegar a ser complejas para su consecución en el mercado laboral, pudiendo ser sobredimensionadas, trayendo el servicio a riesgo en el momento de necesidad de sustitución del perfil presentado.

Adicionalmente, se precisa que ITIL Intermedio OSA, considera que:

- Se especializa en la Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Gestión de Peticiones de Servicio, Gestión de Problemas, Gestión de Accesos, el Service Desk, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.
- Cuenta como su principal enfoque en el área Operativa.
- Busca lograr la eficacia y eficiencia en la prestación y soporte de los Servicios garantizando la entrega de Valor al cliente.

En ese orden de ideas no es posible acoger la observación presentada, sin embargo se considera pertinente ajustar en adenda el perfil del rol Coordinador, para brindar una mayor claridad respecto a la experiencia, así:

*“El perfil del rol Coordinador, ubicado en la Tabla 7 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, del numeral 3.2 – Estructura del equipo de trabajo (Anexo 3), quedará así:*

*Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio OSA y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA ASDK Expert versión 8,5 o superior.*

*Experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección*

*En caso de contar con la certificación en Aranda ServiceDesk V. 8.0 y/o ITIL Foundations y/o ITIL Intermedio (diferente de OSA), se permitirá presentar ese perfil durante la implementación, sujeto a*

*la subsanación del faltante para ser iniciado dentro de los dos primeros meses siguientes a la firma del acta de inicio.”*

29. **Pregunta / solicitud:** 3.14. Cambios sobre la plataforma que conforma la solución. “Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad para adelantar las solicitudes de cambio de personal, sin requerir justificaciones o gestiones adicionales al simple requerimiento. En el caso que Positiva Compañía de Seguros S.A. determine el cambio de algún integrante del equipo de trabajo, el proponente deberá estar en la capacidad, en un plazo no mayor a cuatro (4) días, de realizar el cambio solicitado, previendo el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de este personal (pruebas, estudios de seguridad, entre otros), asunto en el que se asume el pleno control del contratista sobre el proceso y su conocimiento, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. En este caso no se impactará el indicador de rotación máxima de personal”

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, entendiendo que el verdadero empleador es ADA S.A. y no POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A esto podría generar un indicio, para que constituya una indebida tercerización, ver artículo 2.2.3.2.3 Decreto 583 de 2016

Artículo 2.2.3.2.3. Elementos indicativos de la tercerización ilegal. (...) Que el proveedor no imparta las instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores, o no ejerza frente a ellos la potestad reglamentaria y disciplinaria, sin perjuicio de otras actividades de coordinación que sean necesarias por parte del beneficiario para el adecuado desarrollo del objeto del contrato

**Respuesta:** El recurso humano dispuesto para la ejecución del contrato es potestad del contratista en su autonomía e independencia, sin embargo es pertinente tener en cuenta que los canales de comunicación y sus esquemas de operación contemplan herramientas y procedimientos definidos contractualmente y controlados bajo tareas.

Adicionalmente, debe considerarse que este es un contrato donde el recurso opera dentro de las instalaciones del contratante, motivo por el cual pueden existir situaciones -inherentes al personal del contratista que, entre otras, configuren indebida disposición de recursos, afectación de condiciones de clima laboral interno, infracciones a las normas internas o costumbres organizacionales, etc. que no entran en la medición de indicadores ni dentro de aquellas resaltables como parte de la operación.

30. **Pregunta / solicitud:** “Cuando el equipo cambia de ciudad o municipio, el contratista prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y embalaje, incluyendo materiales a petición) y Positiva aportará el servicio de transporte y el aseguramiento de la movilización.”

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el servicio de embalaje se realizara con elementos directamente del oferente y si se realizara en las sedes que se encuentren los técnicos onsite.

**Respuesta:** El empaque y embalaje se prestará con materiales suministrados por el contratista. Positiva aporta únicamente el servicio de transporte y el aseguramiento de la movilización. El uso del servicio no se restringe a las sedes en donde se encuentran los técnicos *on-site* pero si es optimizable en la medida que puede, a común acuerdo, por ejemplo consolidarse para el empaque o dejarlo como tarea para cuando un técnico se desplace a ejecutar alguna labor en sitio.

31. **Pregunta / solicitud:** 3.10.2.2. Es el contratista responsable de la realización de las imágenes que se montarán en los diferentes equipos (previa validación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en cuanto a parámetros de seguridad y accesibilidad)

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, debido que al juicio de expertos tecnológicos de Positiva y gobernabilidad de los sistemas, se debe tener las configuraciones mínimas requeridas de las máquinas para el buen funcionamiento de las herramientas prestables en la compañía así como las configuraciones de seguridad necesarias. Para ello se ve la necesidad que positiva entregue la imagen prestablecida y el oferente se dispondrá en realizar las respectivas actualizaciones necesarias.

**Respuesta:** Considerando que la elaboración de las imágenes es una estrategia del prestador de servicios para mejorar los esquemas de alistamiento de máquinas (y la optimización de su recurso, maximizando la capacidad de respuesta de su operador), no es de recibo la observación planteada. Al permitirle al contratista esta gestión no se pone en riesgo la gobernabilidad de los sistemas, considerando que antes de ser puestas en producción se deberá surtir el aval pertinente por parte de Positiva.

32. **Pregunta / solicitud:** 3.11. Compensaciones por incumplimiento

>85% y <=90%	Descuento del 2% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>80% y <=85%	Descuento del 5% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>=70% y <=80%	Descuento del 10% sobre la facturación del cargo fijo mensual

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad reevaluar los promedios sugeridos de incumplimiento, puesto que no está estipulado el grado de dificultad de los casos atendidos.

**Respuesta:** El grado de cumplimiento de un caso está asociado a la calidad del acuerdo de niveles de servicios y a la correcta tipificación de cada caso. El diseño del acuerdo de niveles de servicio establece cuál debe ser el tiempo según la dificultad de los requerimientos / incidentes reportados, tema en donde el contratista deberá contemplar la necesidad de optimizar la prestación del servicio a la organización, trayendo lo inherente a su experiencia, proponiendo y aplicando estrategias de solución que permitan obtener mayores eficiencias en el proceso.

Es allí donde radica la importancia de contar con personal calificado en los temas de ITIL, dado que el contratista es experto en estas labores y podrá identificar aspectos razonables para que los parámetros de prestación del servicio sean los razonables para las partes, asegurando el control y cumplimiento de la oferta de valor al usuario final.

33. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos realizar ajustes a los indicadores financieros exigidos, de la sgte forma:

Liquidez: mayor o igual 2.0

Endeudamiento: Menor o igual al 55%

Capital de trabajo: Mayor o igual a 2 veces el presupuesto de la licitación.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta brindada en la observación No. 10 del presente documento.

34. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos respetuosamente , que se solicite a los proponentes, contar con certificaciones de calidad ISO9000, ISO14000, e ISO18000, como muestra de contar con procesos estandarizados y certificados, que le permitan de esta forma garantizar un mejor servicio a la entidad

**Respuesta:** Se mantiene lo establecido en la respuesta brindada en la observación No. 137 de las respuestas a los pretérminos de referencia, argumentado en la ley 1150 DE 2007 en su *artículo 5.- De la selección objetiva, parágrafo 2º* el cual reza: *“Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.”*

35. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos que la forma de evaluación de la parte de económica sea por una media y no por menor valor.

**Respuesta:** El numeral 3.1.1. de los términos de referencia establece que, para este aspecto, se determinará el criterio de evaluación económica tomando los primeros dos dígitos decimales de la TRM que rija el segundo día hábil siguiente a la fecha de cierre de la presente invitación pública, de acuerdo con las alternativas indicadas en la Tabla 2, en donde están las posibilidades de la media aritmética y la media geométrica. En ese orden de ideas, la invitación a los proponentes es organizar su propuesta de acuerdo con los criterios de su costeo y considerando las realidades técnicas y presupuestales que están en alcance de otorgar.

## OBSERVACIONES E Y S SOLUCIONES EMPRESARIALES

No manifiesta inquietudes o solicitudes

## OBSERVACIONES COLSOF

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

36. **Pregunta / solicitud:** Adherimos a la solicitud previamente expuesta sobre la experiencia, para que sea ampliada a los últimos 5 años.

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 2 del presente documento.

37. **Pregunta / solicitud:** Con respecto al numeral 2.3.1, ustedes solicitan que se discriminen los valores para cuando un contrato tiene diferentes componentes. Si se tiene una certificación que tiene varios componentes que no sean de IT o, que por ejemplo, sean de infraestructura o de cableado estructurado de repente en ese sentido es aceptable. Pero, por ejemplo, en contratos de mesa de ayuda que tienen componentes como impresión, suministro de equipos de cómputo, que vienen siendo un todo y no discriminan el valor de los componentes. Agradecemos se revise esta situación, que se ve sobre todo cuando se tienen proyectos muy grandes.

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 9 del presente documento.

38. **Pregunta / solicitud:** En el numeral de valores agregados, vemos que están abiertos y no hay topes o máximos. Si una empresa tiene una de capacitación y ofrece, por ejemplo, 20 ciclos de ITIL y 20 de COBIT, pues como son 70 puntos. En la mayoría de procesos que solicitan esta clase de valores, es normal que fijen topes para el momento de evaluar.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 6 dentro del presente documento.



39. **Pregunta / solicitud:** En cuanto a los trabajadores con discapacidad, empresas como la nuestra que tienen 500 u 800 asociados tendrían desventaja, ya que tendríamos que contar con el 10% de la planta, a diferencia de una empresa que cuente con 40 o 20 empleados. Por lo anterior, solicitamos reducir ese porcentaje.

**Respuesta:** El numeral 3.1.6 no establece que se deba tener un porcentaje o límite de personas con discapacidad, solo que para acceder al puntaje debe acreditar el tenerlo contratado y que el puntaje equivale al 1% del valor total de la puntuación, para este caso el puntaje en caso de acreditar el personal en condición de discapacidad será 10 puntos.

40. **Pregunta / solicitud:** Solicitamos con especial deferencia a la POSITIVA- COMPAÑÍA DE SEGUROS modificar el requerimiento respecto a los indicadores financieros los cuales señalan:

Rentabilidad sobre Patrimonio	Rentabilidad sobre Activos	Índice de Liquidez	Nivel de Endeudamiento	Capital de Trabajo
Utilidad Neta / Patrimonio Total	Utilidad Neta / Activo Total	Activo Cte./ Pasivo Cte.	Pasivo Total / Activo Total	Activo Cte. – Pasivo Cte.
ROE >5.2%	ROA > 2.5%	IL > 1.2 veces	NE <70.0%	Mayor al 50% del presupuesto oficial \$425.007.139

Solicitamos muy respetuosamente a la POSITIVA – COMPAÑÍA DE SEGUROS modificar el índice de Liquidez con el propósito de obtener un número mayor plural de posibles oferentes y de esta forma incrementar el número de participantes, ampliando la posibilidad de una mejor selección objetiva de que trata el artículo 24 y siguientes de la Ley 80 de 1993. En el sector de la tecnología dichos indicadores son suigeneris. Por ende, solicitamos que dichos indicadores queden de la siguiente manera:

INDICADOR SECTOR	
Liquidez	<u>Mayor o Igual a 1.1</u>
Nivel de Endeudamiento	<u>Menor o Igual a 71%</u>

Modificando dichos indicadores se obtendría un número mayor de posibles oferentes. Lo anterior sustentado legamente en la aplicación de la Normas NIIF, las cuales cambiaron de manera sustancial la contabilidad general que las empresas por ley deben adelantar. Con base en lo anterior la forma de los registros contables vario de manera ostensible, cambiando incluso la presentación de algunos tópicos en materia contable, lo que vario incluso la forma de cómo se presentan los Indicadores Financieros.

En julio de 2009 el Gobierno expidió la Ley 1314 en la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera en Colombia. Con esta Ley, el Gobierno Nacional encargó al Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP) para el proceso de normalización técnica de las normas en Colombia y por ello, emitió el documento “Direccionamiento Estratégico” el cual busca el desarrollo efectivo del proceso de convergencia y ha orientado al mercado para que las empresas colombianas se clasifiquen en alguno de los tres grupos que a continuación se describen. En diciembre de 2012 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo conforme a la propuesta presentada por el CTCP expidió los Decretos 2784 y 2706 con los cuales se adoptan oficialmente los estándares internacionales de contabilidad (NIIF/ IFRS) para las entidades que conformarían el Grupo 1 y 3 y para el caso de las compañías que conforman el grupo 2 se emitió el decreto 3022 de

2013 (PYMES), respectivamente. En estos decretos se establecen marcos normativos contables del país y los cronogramas de aplicación los cuales iniciaron con actividades en el año 2013.

#### Grupo 1

##### Alcance

Emisores de valores, entidades de interés público (clasificadas en dos subgrupos y empresas de tamaño grande clasificadas como tales, que cumplan con algunos requisitos adicionales (definidos en el Decreto 2784 de 2012).

##### Norma a adoptar

##### NIIF/IFRS Plenas

Normas emitidas por el Gobierno Nacional aplicables a las entidades de interés público y a los subgrupos clasificados por el Decreto 2784 de 2012 y los demás decretos emitidos.

#### Grupo 2

##### Alcance

Empresas de tamaño mediano y pequeño que no sean emisores de valores ni entidades de interés público de acuerdo con las definiciones de los decretos.

##### Norma a adoptar

##### NIIF/IFRS para PYMES

Promulgadas por el Gobierno Nacional en el Decreto 3022 de 2013 y los demás decretos emitidos.

#### Grupo 3

##### Alcance

Microempresas y personas naturales o jurídicas del régimen simplificado.

##### Norma a adoptar

Para Microempresas un régimen simplificado de contabilidad fundamentado en las NIIF/IFRS, consagradas en el Decreto 2706 de 2012.

Al ser de obligatorio cumplimiento la aplicación de las normas NIIF, la forma de presentación de indicadores varío, razón por la cual solicitamos considerar dicha normatividad en materia contable y reducir el indicador solicitado, para que, así se puedan presentar un mayor número de posibles oferentes.

Por lo tanto, si le es dable a la POSITIVA – COMPAÑÍA DE SEGUROS modificar el pliego de Condiciones del proceso de la referencia en los aspectos solicitados.

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 10 del presente documento.

41. **Pregunta / solicitud:** La entidad solicita:

#### 2.3.1. Experiencia específica del Oferente

El oferente debe relacionar en el Anexo 6 y anexar al mismo, mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar\*al objeto de la presente invitación y:

- a. De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso o, en su defecto, finalizados en los últimos dos (2) años (contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas).
- b. El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año. Para tales efectos, las certificaciones deberán discriminar el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses), para lo que se calculará el valor promedio mensual de cada contrato que se presente y se multiplicará por 12.

Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar sus pliegos y aceptar contratos suscritos en los últimos Cinco (5) años. Adicionalmente solicitamos no pedir discriminar el valor del contrato para los componentes afines al proceso, ya que no en todas las entidades se especifica esa discriminación, sobre todo en contratos de gran cuantía y múltiples componentes.

**Respuesta:** Por favor remítase a las observaciones 2 y 9 del presente documento.

### OBSERVACIONES PEAR SOLUTIONS S.A.

42. **Pregunta / solicitud:** Adherimos a la solicitud previamente expuesta sobre la experiencia, para que sea ampliada a los últimos 5 años.

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 2 del presente documento.

### OBSERVACIONES COMSISTELCO

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

43. **Pregunta / solicitud:** Con respecto al numeral 2.3.1, solicitamos que se amplíe a 5 años para la suscripción de contrato y a 3 años para los contratos finalizados.

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 2 del presente documento.

44. **Pregunta / solicitud:** Respecto a la experiencia, según lo aclarado previamente por ustedes, podemos aportar una certificación de experiencia superior a 6 meses pero debe ser superior a \$500 millones. Entendemos que superior a los \$500 millones, ¿lo dividen en los 12 meses, siendo de 6 meses la experiencia?

**Respuesta:** Por favor remítase a la observación 9 del presente documento.

45. **Pregunta / solicitud:** Respecto al personal solicitado, en el perfil del coordinar, solicitan una certificación de Aranda Expert Versión 8.5, solicitamos a la entidad permitir que sea una certificación de Aranda ServiceDesk superior a 8.

**Respuesta:** Se acoge parcialmente su observación y se modificará el perfil del rol Coordinador, el cual quedará de la siguiente manera:

*“Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio OSA y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA ASDK Expert versión 8,5 o superior.*

*Experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección*

*En caso de contar con la certificación en Aranda ServiceDesk V. 8.0 y/o ITIL Foundations y/o ITIL Intermedio (diferente de OSA), se permitirá presentar ese perfil durante la implementación, sujeto a la subsanación del faltante para ser iniciado dentro de los dos primeros meses siguientes a la firma del acta de inicio.”*

46. **Pregunta / solicitud:** Según el numeral 3.1.3 VALORES AGREGADOS – TABLA 3 – MATRIZ GENERAL DE VALORES AGREGADOS donde se otorgan puntajes máximo para (HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, CICLOS DE CAPACITACION PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, PROVISION DE PIEZAS Y REPUESTOS A TITULO GRATUITO Y AUTOMATIZACION)

ITEM	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
1	<p><b>HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</b> Para el personal adicional al equipo mínimo de trabajo requerido, Positiva Compañía de Seguros S.A. no exige que la dedicación sea el 100%, ni que su permanencia se extienda durante todo el tiempo de duración de la ejecución contractual. Para la(s) hora(s) adicional(es) ofertada(s), el contratista indicará claramente la cantidad de horas ofrecidas al mes y la cantidad de meses ofrecidas en un año (para periodos menores a un año se tomará la proporción correspondiente).</p> <p>Para usar este valor agregado, las partes concertarán la dinámica de operación, así como las ubicaciones físicas y temporadas en que podrá usarse. Este ofrecimiento puede ser de agentes bajo modalidad virtual o presencial. Si el oferente no indica la modalidad, se entenderá que el ofrecimiento es presencial y Positiva podrá definir el sitio de operación de acuerdo con la capacidad disponible en sus oficinas.</p> <p>A petición de Positiva y en caso de convertirlo (sujeto a la capacidad instalada del oferente), las horas de agentes de soporte, calidad y configuración podrán conmutarse entre sí, sin superar la sumatoria de horas utilizables.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	80
2	<p><b>CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</b> Se prevé que el socio de negocios apoye a Positiva Compañía de Seguros S.A. para tener mejor y mayor conocimiento con respecto a los asuntos inherentes a ITIL V3 y COBIT, situaciones que permitirán potencializar las capacidades del modelo implementado. Se plantean diferentes alternativas de capacitaciones, modalidades y grupos, con el fin de permitir al oferente indicar aquel(los) que sea(n) de su interés para ofrecer a la Entidad.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	70
3	<p><b>PROVISION DE PIEZAS Y REPUESTOS A TITULO GRATUITO</b> Se presenta un catálogo de elementos que agregarían valor a la gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A., en donde el oferente tiene la oportunidad de indicar cuales de los identificados está en capacidad de entregar a la entidad, a título gratuito y sujeto a las condiciones de entrega y garantía para los repuestos adquiridos. Cada ítem ofrecido debe indicar una cantidad, que al ser multiplicada por el valor de referencia indicado brindará el valor por cada referencia y, la sumatoria de los valores obtenidos (valor de referencia*cantidad ofrecida) será el valor del catálogo ofrecido.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el catálogo ofrecido. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	50
4	<p><b>AUTOMATIZACIÓN</b> Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de chat-bot mediante la robotización de 2 procesos sencillos y estándar (p.e. desbloqueo de claves), el licenciamiento de mínimo 4 agentes robóticos y el entendimiento de un marco que permita explorar la inclusión de este servicio como optimización hacia el usuario. En caso de requerirse estaciones tipo pc para este servicio, Positiva Compañía de Seguros S.A. las brindará con el licenciamiento básico de sistema operativo y de seguridad, quedando a cargo del contratista la instalación de los elementos que sean necesarios para asegurar el funcionamiento de esta automatización.</p> <p>Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto.</p> <p>Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar certificación del fabricante Aranda donde avale la Integración con la herramienta propuesta para la última versión.</p>	50

Se solicita a la entidad amablemente establecer techos de ofrecimientos adicionales, para garantizar objetividad en el ofrecimiento.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 6 dentro del presente documento.

### OBSERVACIONES MICROHARD

Recibidas por correo electrónico, durante la audiencia manifiesta no tener inquietudes o solicitudes

47. **Pregunta / solicitud:** los términos de referencia en el numeral de aspectos jurídicos habilitantes, aclarar “Cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal deberá cumplir todos los requisitos y aportar todos los documentos legales, como si fuesen a participar de manera independiente, de acuerdo con su naturaleza jurídica.”  
Esto que se solicita aplica para todos los documentos y certificaciones tanto de experiencia como las certificaciones de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente?

**Respuesta:** En efecto cada oferente deberá acreditar de manera independiente, incluso los requisitos de Seguridad, Salud ocupacional y ambiente.

48. **Pregunta / solicitud:** Adicional a esto teniendo en cuenta lo complejo del proceso aplazar el cierre por lo menos tres días hábiles para completar debidamente los requerimientos de la entidad.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 4 dentro del presente documento.

## OBSERVACIONES COMWARE

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos:

49. **Pregunta / solicitud:** En el presupuesto aparecen \$850 millones aproximadamente, pero luego mencionan que el tope no puede sobrepasar \$42 millones mensuales. Cuando se hace la multiplicación entre la cantidad de meses del contrato, el presupuesto es inferior al valor del tope presupuestal. Uno se puede ajustar al valor del presupuesto y dividirlo en la cantidad de meses que son del contrato (19).

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 21 dentro del presente documento.

50. **Pregunta / solicitud:** Solicitan dos mantenimientos anuales. ¿Este año se incluye el proceso de mantenimiento? ¿es posible hacer un mantenimiento anual, para nivelar costos?

**Respuesta:** Se acoge parcialmente su observación, para lo cual quedará el primer párrafo del numeral 3.10.1.2.1 – Actividades de mantenimiento preventivo, tal como sigue:

*“Se deberán ejecutar dos mantenimientos preventivos por año, que para el efecto inicial del presente acuerdo será uno en el segundo semestre de 2018 y uno semestral durante 2019 (tomando como línea base el total indicado en el Anexo 4 del presente documento). En las oficinas con servicio in-house se permite desarrollar esta actividad bajo planeación de cronograma y, en aquellas que no cuenten con este recurso se deberá hacer con personal adicional. No obstante, en caso de evidenciarse que se presente afectación al servicio, el contratista adelantará esta labor con personal adicional. En caso de prorrogarse el contrato, por cada 6 meses de prórroga (en un solo acto o acumulada) se deberá ejecutar un mantenimiento preventivo.”*

51. **Pregunta / solicitud:** ¿Es viable que se amplíe el tiempo de transición? Dado que son ocho días los disponibles y la operación es a nivel nacional. Los riesgos son altos, considerando que el primer mes el servicio no se puede “bajar” del 30%.

**Respuesta:** Aun cuando los servicios en el objeto del presente proceso pueden considerarse como estándar en el mercado, Positiva es consciente de la necesidad de una transición correcta, para lo cual permite que el contratista desarrolle sus curvas de aprendizaje en dos momentos: el proceso de empalme y el inicio de la operación. No obstante, para la organización el impacto debe ser mínimo.

Por lo anterior, los términos de referencia establecen que, durante el primer mes de operación, se permite exceso en el acuerdo de niveles de servicios hasta de un 30% sin aplicación de penalización por ANS. Durante el segundo mes de operación, se permitirá exceso en el acuerdo de niveles de servicios hasta de un 15% sin aplicación de penalización por ANS. No obstante lo planteado en este numeral, los casos que se categoricen de manera alta o crítica deberán ser gestionados con la importancia que amerita en los ANS.

Por lo anterior, considerando que la experiencia del proveedor permite empalmar sobre una mesa de servicios que es ampliamente estándar en actividades, no es de recibo la observación.

52. **Pregunta / solicitud:** En los términos se habla del inventario de los terceros, en donde el contratista tendría que hacerse cargo de actualizaciones, antivirus, etc.



A nivel de experiencia uno debiera solicitar a los contratistas / terceros que entreguen los equipos de la manera que Positiva lo considere y no la mesa de ayuda encargarse de estos equipos, pues al final no son un bien que está a cargo de Positiva.

**Respuesta:** En materia de control de inventarios, tal como se establece en el numeral el alcance se supedita a la revisión de elementos tales como parches de seguridad del sistema operativo y de las herramientas de oficina, actualización del antivirus, así como cualquier otra disposición que Positiva Compañía de Seguros S.A. considere necesarios para la seguridad de la red de datos.

Con el fin de brindar mejores luces sobre la interacción con inventario de terceros, en los términos de referencia se establece -entre otros aspectos- que:

- Para dispositivos con escalamiento a terceros, el contratista deberá hacerse cargo de las operaciones tendientes a la consecución de dicho soporte, previa entrega por parte de Positiva Compañía de Seguros de los términos para acceder a ella.
- El contratista debe respaldar asuntos de configuración de equipos instalados por terceros (en aspectos inherentes a herramientas de la organización) y supervisión para normalización de la instalación de estas máquinas bajo los estándares de la compañía.

Se deduce que las configuraciones no inherentes a herramientas de Positiva deben ser gestionadas activando el soporte técnico del tercero dueño de los dispositivos puestos en funcionamiento para la organización, garantizando que la necesidad del soporte sea resuelta o, en su defecto, documentando la situación para hacerla conocer al solicitante del servicio.

53. **Pregunta / solicitud:** Para el servicio de manos remotas, ¿en qué ciudades y horarios lo están solicitando?

**Respuesta:** Como tal, manos remotas en donde se requiera para la compañía. Sin embargo, el Pareto de casos donde se ha requerido manos remotas ha sido en oficinas en donde hay soporte *in-house*, porque ahí se tienen equipos servidores. Como tal no es más del 3% de casos reportados en la herramienta. Por lo general en oficinas pequeñas no se cuenta con servidores o dispositivos que sean sujetos del uso de este servicio.

54. **Pregunta / solicitud:** Con respecto a la tercera fila de riesgos, donde se habla del riesgo tecnológico. Habla de uso, divulgación pérdida de confidencialidad de información suministrada y custodiada por el contratista. En las causas vemos que no tienen que ver con el riesgo tecnológico, sino que son relacionada a proceso o a personas y, lo otro es que como es un riesgo tecnológico de pérdida de información, vemos que información o datos almacenados en Positiva y con licenciamiento y herramientas de Positiva (como es Aranda, la CMDB), deberíamos hablar de un riesgo compartido.

En la siguiente fila se habla de indisponibilidad y sistemas de comunicación del tercero, pero, considerando que el servicio se presta aquí, también el riesgo debería ser compartido.

**Respuesta:** Para facilitar la respuesta se desglosa en tres aspectos la observación:

1. *“Con respecto a la tercera fila de riesgos, donde se habla del riesgo tecnológico. Habla de uso, divulgación pérdida de confidencialidad de información suministrada y custodiada por el contratista. En las causas vemos que no tienen que ver con el riesgo tecnológico, sino que son relacionada a proceso o a personas”*

RTA: El riesgo de forma general se clasifica como tecnológico, dado que los temas de seguridad de la información han mutado a presentarse sobre el aprovechamiento de vulnerabilidad de los sistemas de información, ahora bien, estamos de acuerdo con la observación en el sentido que también en la



parte operativa existen este tipo de debilidades, por lo tanto, el mismo podría clasificarse como riesgo operativo; sin embargo, de manera general siempre lo hemos clasificado a factor tecnológico, indistintamente de si las causas son operativas o tecnológicas. No se realizará ajuste al riesgo ni a la matriz en este sentido.

2. *“...como es un riesgo tecnológico de pérdida de información, vemos que información o datos almacenados en Positiva y con licenciamiento y herramientas de Positiva (como es Aranda, la CMDB), deberíamos hablar de un riesgo compartido”.*

RTA: dado que en la redacción del riesgo no es explícito que la causa sea atribuible al contratista, se acoge la observación y se procederá a ajustar la matriz de la siguiente forma:

i. Se incluirá el mismo riesgo, con las mismas causas pero agregando al final de cada causa la mención *“atribuible a problemas de la infraestructura y o personal de Positiva”* y en el campo responsable quedará Positiva.

3. *“En la siguiente fila se habla de indisponibilidad y sistemas de comunicación del tercero, pero, considerando que el servicio se presta aquí, también el riesgo debería ser compartido.”*

RTA: este riesgo es explícito en precisar que son sistemas de comunicación del tercero, la indisponibilidad por causa de la infraestructura de Positiva, ya se contempla dentro de los riesgos operativos y de seguridad de la información de la compañía, por lo tanto, si esa fuera la causa, no sería atribuible al proveedor seleccionado. No se realizará ajuste a la matriz en este sentido.

Agradecemos revisar la versión definitiva de la matriz de riesgos, que hará parte de la adenda 1 al presente proceso.

## OBSERVACIONES NEWNET

Recibidas durante la audiencia de aclaración de términos y por correo electrónico:

55. **Pregunta / solicitud:** Con respecto al control de calidad y automatización, le solicito amablemente a la entidad que aclare cómo se llevará a cabo ese control de calidad para lo que a nivel futuro se automatizará, para poder tener en cuenta que tipo de riesgos. Más abajo, se presenta una serie de automatizaciones, pero esas si son estipuladas por nosotros como prestadores del servicio y también determinar cuáles deberían ser, hacia donde deberían ir orientadas. Los insto para que el control de calidad no sea tan general y sea particular.

**Respuesta:** En general lo que se pide en calidad es lo aplicable a las normas de cada producto. Lo que se quiere automatizar en ese punto es el registro del producto no conforme. Cuando se revisan los temas de gestión de la calidad y se identifica, por ejemplo, que un caso fue cerrado sin ser solucionado, se encuentra un producto no conforme.

Lo que estamos informando allí es que nosotros automatizaremos – o pseudoautomatizaremos – el registro del producto no conforme para poder actuar en consecuencia. A eso se refiere la automatización de este numeral, y no a la resultante de la otorgada como valor agregado.

56. **Pregunta / solicitud:** 1. Observaciones a la experiencia  
De acuerdo al ítem 2.3.1 Experiencia específica del oferente, teniendo en cuenta los siguientes incisos:

a. De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con

fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso o, en su defecto, finalizados en los últimos dos (2) años (contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas).

Le solicitamos amablemente a la entidad permitir que el tiempo a tener en cuenta sea de cinco años, contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas.

b. El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año. Para tales efectos, las certificaciones deberán discriminar el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses), para lo que se calculará el valor promedio mensual de cada contrato que se presente y se multiplicará por 12.

Le solicitamos amablemente a la entidad que la certificación anual no deba ser inferior a \$400.000.000 / año.

c. Los proyectos certificados ya deben estar implementados y en fase operativa durante un tiempo no menor de seis (6) meses. Así mismo, deben constar con los siguientes mínimos promedios: 1000 casos al mes, 800 usuarios finales.

Le solicitamos amablemente a la entidad eliminar la cantidad de casos y usuarios finales y/o limitarlos a uno u otro.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 2 dentro del presente documento.

57. **Pregunta / solicitud:** 2. Observaciones al cronograma

De acuerdo a lo indicado en el ítem 1.22 Cronograma del proceso de selección en la siguiente actividad:

Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)  
Del 24 al 31 de mayo de 2018

Le solicitamos amablemente a la entidad extienda este punto del cronograma ya que no se considera el tiempo suficiente para lo indicado.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 51 dentro del presente documento.

58. **Pregunta / solicitud:** 3. Observaciones a la matriz de riesgos

No. 3 - Tipo de riesgo: Riesgo tecnológico

Descripción del riesgo: Uso, divulgación y/o pérdida de confidencialidad de la información administrada y custodiada por el contratista.

El manejo de información relacionado con el objeto de este contrato estará siempre dentro de los servidores del Positiva, por lo tanto le solicitamos amablemente a la entidad recategorizar como responsabilidad compartida.

No. 4 - Tipo de riesgo: Riesgo tecnológico

Descripción del riesgo: Indisponibilidad o fallas en los sistemas de comunicación e información del tercero (Software, Hardware)

Toda la infraestructura se encontrará a cargo de Positiva ya que el objeto de este contrato se prestará en sitio, por lo tanto le solicitamos amablemente a la entidad recategorizar como responsabilidad compartida.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 54 dentro del presente documento.

## OBSERVACIONES DEBOARD ITG SERVICES SAS

No manifiesta inquietudes o solicitudes

## OBSERVACIONES COMPUFACIL

No manifiesta inquietudes o solicitudes

## OBSERVACIONES ETB

Recibidas por correo electrónico:

59. **Pregunta / solicitud:** Numeral 2.1.3 Lista restrictiva de lavado de Activos, de manera respetuosa se solicita a la entidad permita modificar la carta de presentación el párrafo que indica “Que ni yo, ni la persona jurídica que represento (o sus accionistas), estamos incluidos en alguna de las listas restrictivas”. ETB es una sociedad Anónima abierta y por lo tanto solo se podrá certificar que la Apoderada General y/o Representante Legal no están incluidos en la lista restrictiva de lavado de activos. El párrafo modificado quedaría: “Que ni yo, ni la persona jurídica que represento, estamos incluidos en alguna de las listas restrictivas”.

**Respuesta:** La obligatoriedad en las contrataciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, sobre la revisión de listas de lavado de activos, se extiende a todos los accionistas, representante legal, apoderados y la empresa, por lo tanto no es posible acoger la observación.

60. **Pregunta / solicitud:** Numeral 2.1.4 Certificación de no estar incurso de investigación penal, de manera respetuosa se solicita a la entidad modificar el texto “no estar incurso en investigación penal por el texto “no estar condenado penalmente”, Lo anterior en razón que el hecho de estar incurso en investigación penal no hace a una persona culpable de un delito y la investigación en un proceso de tipo penal no está dentro de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar de acuerdo a la Ley 80 de 1993 Art. 8.

**Respuesta:** Positiva, con el requerimiento de la certificación que hace parte de la carta de presentación de la oferta, está privilegiando la presunción de inocencia y dicha información será tenida en cuenta para efectos de una eventual inhabilidad sobreviniente en caso de resultar condenado dentro de un proceso penal, por lo tanto no es posible acoger la observación.

61. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del oferente

Modificar el ítem a) De contratos suscritos en los últimos tres (3) años y ampliar tiempo a (5) años,” de acuerdo a la circular 16 de 2014 de Colombia Compra Eficiente “La experiencia no se agota con el paso del tiempo y por el Contrario los proponentes adquieren mayor experiencia con el paso del tiempo en la medida en que continúen con sus actividades.

Se permita anexar como soporte de la experiencia certificaciones y/o contratos.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 2 dentro del presente documento.

62. **Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del oferente

Modificar el ítem b) El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año. En aras de pluralidad de los oferentes y transparencia de los mismos, el valor de la experiencia a acreditar, es decir, la suma de los (3) contratos (certificaciones y/o Contratos) debería ser igual al presupuesto oficial del proceso. Adicional, se solicita eliminar la discriminación del valor del contrato teniendo en cuenta que en los contratos se firma un valor global para los servicios solicitados.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 2 dentro del presente documento.

**63.Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del oferente

Eliminar los ítems c), d), e) y l) ya que ninguna certificación dada por entidad pública y/o privada detalla aspectos técnicos y son exigencias demasiado excluyentes que limitan la participación y pluralidad de los proponentes.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 20 dentro del presente documento.

**64.Pregunta / solicitud:** 2.3.1. Experiencia específica del oferente

Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:

Eliminar el ítem f) Calificación del servicio debe ser excelente o bueno, teniendo en cuenta que las entidades públicas y/o privadas no están obligadas a dar calificación de la ejecución del contrato y en su generalidad las certificaciones son expedidas con la información básica del contratos, es decir, valor, objeto, fecha inicio, fecha fin.

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 2 dentro del presente documento.

**65.Pregunta / solicitud:** 2.2 Aspectos Financieros Habilitantes: Sugerimos de la manera más respetuosa modificar indicadores financieros como se presenta a continuación:

Rentabilidad sobre patrimonio	Rentabilidad sobre Activos	Indice de Liquidez
Utilidad Neta/Patrimonio Total	Utilidad Neta/Activo Total	Activo Cte./Pasivo Cte.
-0,1	-0,04	0,94

**Respuesta:** Por favor remítase a la respuesta 10 dentro del presente documento.

### OBSERVACIONES PROCIBERNETICA

**66.Pregunta / solicitud:** Solicitamos a la entidad cambiar la palabra Mínimo como Máximo, esto teniendo en cuenta que con una o dos certificaciones es posible cumplir el objeto del contrato y no estaría condicionada a que los proponentes deban entregar Mínimo 3.

**Respuesta:** La experiencia está definida como resultado del análisis adelantado, acorde con el alcance y lo que Positiva quiere evidenciar y acreditar para tener la certeza de que el contratista tenga las competencias necesarias para operar el servicio. El esquema de soporte actual requiere

conocimiento y establecimiento de, entre otras, conocimientos recientes, herramientas vigentes, el dominio de las condiciones de logística que puedan impactar el servicio y la continuidad de una red de servicios que pueda dar soporte a la operación de Positiva. Por tal razón, Positiva solicita cubrir unos mínimos en términos de suscripción, de finalización de contrato, así como de volúmenes de casos y usuarios atendidos así como de la percepción del cliente con respecto a la atención de sus usuarios (que debe ser bueno o excelente), todos coherentes con el tamaño de la operación a cubrir para su operación y considera que menos de tres contratos no serían suficientes para garantizar lo anteriormente expuesto.

Por lo anteriormente expuesto, no es posible acoger su solicitud.

67. **Pregunta / solicitud:** Así mismo solicitamos a la entidad realizar un aplazamiento del proceso de por lo menos 5 días.

**Respuesta:** Se agradece remitirse a la respuesta brindada en la observación No. 4.

Considerando que no se manifiestan más observaciones con respecto a los términos, se procede a revisar la observación respecto de la matriz de riesgos.

Se genera como recomendación para que las observaciones sean allegadas a través del correo electrónico, lo antes posible, con el fin de brindar celeridad en las respuestas.

Así mismo, se indica que se ha tenido tiempo suficiente en las fases de pretérminos y se entiende que la situación de los términos y reglas de juego son claras. Por lo demás, se agradece la participación y concurrencia a los participantes.

Se firma por quienes intervinieron en la elaboración del presente documento:

*Original firmado por:*

CARLOS ALEJANDRO VANEGAS D.  
Gerente de Logística

SANDRA C. REY T.  
Gerente de Abastecimiento Estratégico

JHON ALEXANDER RUBIANO ROJAS  
Técnico Administrativo  
Gerencia de Logística

ALBA YANNETH RAMIREZ VARGAS  
Profesional Especializada  
Gerencia de Compras y Contratación

EDWIN FLOREZ  
Profesional Especializado  
Gerencia Gestión Financiera

JOSE LUIS PEDRAZA  
Gerente Gestión Financiera