INFORME DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS 1

Proceso: **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA No. DTI-01-2021**

Objeto:

OPERAR UNA MESA DE SERVICIOS T.I.C., MEDIANTE LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES, PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

Empresa Software Estratégico SAS

Pregunta / Observación 1:

Se tiene establecida una herramienta de gestión para la mesa de servicios o está la debe proveer el oferente.

Respuesta 1:

Se tiene implementada la herramienta para mesa de servicios de TI con nombre GLPI, esta es la que se deberá utilizar.

Pregunta / Observación 2:

Se solicita ampliar el plazo de presentación de la propuesta ya que el tiempo entre las respuestas brindadas por la entidad y la presentación es muy corto, y en base a dichas respuestas se debe considerar aspectos de la presentación de la misma.

Respuesta 2:

No se acepta la solicitud del interesado, por cuanto los tiempos establecidos son ruta crítica para garantizar el soporte y funcionamiento de la infraestructura tecnológica y servicios de tecnologías de información al interior de la empresa y para los suscriptores de la misma, razón suficiente para conservar los tiempos establecidos en el presente proceso de invitación pública.

Pregunta / Observación 3:

En cuanto al numeral 1.2 lugar fecha y hora de apertura de ofertas, se solicita habilitar un canal virtual para la recepción de las ofertas, ya sea correo electrónico o plataforma donde se permita cargar estas, lo anterior atendiendo a las normas tomadas en relación a la pandemia Covid 19 y permitir mayor pluralidad de oferentes, ya que sesga la oportunidad de participación a empresas que no cuentan con presencia en la ciudad de Pereira.

Respuesta 3:

Se le aclara al interesado lo estipulado por la entidad en el numeral *(...)*

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN

Para los oferentes de otros ciudades, se recibirán las ofertas en la ventanilla única de la Empresa por Correo Certificado hasta un día antes de la apertura.

Los proponentes que no puedan asistir de manera presencial a la apertura de sobres, deberán enviar en una hoja por fuera del sobre, adherido al sobre o escrito en el sobre, el correo electrónico al cual se enviará el link para la videoconferencia de apertura de sobres. En el caso que no escriba o presente en una hoja adicional un correo electrónico por fuera de la propuesta, no se enviará el link de acceso.

Se busca que el correo electrónico se indique por fuera de la propuesta, para no requerir abrirla para conocer el correo al cual se enviará el link de la apertura.

(...)

Lo anterior es garantista y asegura la participación y pluralidad de oferentes ubicados en otras regiones geográficas.

Pregunta / Observación 4:

En cuanto al numeral 1.5 lugar y plazo de ejecución del contrato atendiendo a que la naturaleza del contrato puede ejecutarse de manera remota se solicita a la entidad eliminar el requisito de que la empresa debe tener una oficina ubicada a menos de 200 metros a la redonda del edificio principal de AGUAS Y AGUAS de Pereira, ya que este limita la pluralidad de oferentes y no agrega valor alguno dentro del presente proceso.

Respuesta 4:

Se acepta la solicitud del interesado, modificando el numeral 1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. Este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso

Pregunta / Observación 5:

En cuanto al numeral 1.7 *consulta y compra de condiciones de la invitación*, se solicita eliminar dicho requisito en base a la sentencia C 777 de 2012 de la corte constitucional que habla sobre el principio de la publicidad en las actuaciones de administración pública así:

i) La imparcialidad y transparencia en el manejo y publicación de la información, en especial de las decisiones adoptadas por la administración;

ii) La oportuna y suficiente posibilidad de participación de los interesados en el proceso contractual, así como los órganos de control y

iii) El conocimiento oportuno de la información relativa a la contratación estatal, que garantice los derechos constitucionales a la defensa, el debido proceso y el acceso a los documentos públicos.

Por lo anterior el acceso a la información y participación en procesos de contratación deberá procurar la participación de todos los interesados, por lo cual mantener dicho requisito limita la

pluralidad de oferentes y viola el principio constitucional de publicidad en procesos de contratación y función pública.

Respuesta 5:

El principio de publicidad de la información se cumple, debido a que toda la información relacionada al proceso está publicada en la página web de la empresa, sin omitir ningún detalle incluidas las reglas de participación y ejecución.

De igual manera el día 29 de enero de 2021, se surtió la publicación del aviso de prensa de apertura en los términos dispuestos por la normatividad aplicable, lo cual, de igual manera, prevalece en el principio de publicidad.

La Empresa en su proceso de contratación se rige por la legislación privada bajo la Ley 142 de 1994, por lo que cuenta con su propio manual de contratación, dicho requisito de consulta y compra de condiciones de la invitación, permite afianzar el compromiso de los oferentes con un proceso serio de participación.

Pregunta / Observación 6:

Se solicita a la entidad en cuanto al numeral 1.11 documentos de la oferta, aclarar si la número 4 "oferta económica" y número 16 "valor oferta" son documentos diferentes.

Respuesta 6:

Se le aclara al interesado que el numeral 16: Valor de la Oferta, corresponde a información que se extrae del numeral 4 con nombre Anexo No. 4 - Oferta Económica.

Pregunta / Observación 7:

En cuanto al numeral 1.13 reserva durante el proceso de evaluación, se solicita de disponer de un canal virtual para las observaciones y o aclaraciones referentes al presente proceso.

Respuesta 7:

A solicitud del oferente y al correo registrado en la propuesta, se remitirá vía correo electrónico las ofertas y el informe de evaluación para revisión y/o observaciones (correo que se debe allegar en la propuesta del oferente)

Pregunta / Observación 8:

Se solicita disminuir el porcentaje de pago de salarios a 5%.

Respuesta 8:

Esta es una tarifa establecida por la Empresa de obligatorio cumplimiento para todos los contratos con personas jurídicas, por lo anterior no se acepta la solicitud del interesado.

Pregunta / Observación 9:

Se solicita en cuanto al numeral 2.1 presentación de la oferta, disponer de un canal virtual para la presentación electrónica de la propuesta, ya que dicho requisito de presentación física limita la pluralidad de oferentes.

Respuesta 9:

Se le aclara al interesado lo estipulado por la entidad en el numeral *(...)*

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN

Para los oferentes de otras ciudades, se recibirán las ofertas en la ventanilla única de la Empresa por Correo Certificado hasta un día antes de la apertura.

Los proponentes que no puedan asistir de manera presencial a la apertura de sobres, deberán enviar en una hoja por fuera del sobre, adherido al sobre o escrito en el sobre, el correo electrónico al cual se enviará el link para la videoconferencia de apertura de sobres. En el caso que no escriba o presente en una hoja adicional un correo electrónico por fuera de la propuesta, no se enviará el link de acceso.

Se busca que el correo electrónico se indique por fuera de la propuesta, para no requerir abrirla para conocer el correo al cual se enviará el link de la apertura.

(...)

Lo anterior es garantista y asegura la participación y pluralidad de oferentes ubicados en otras regiones geográficas, atendiendo que el servicio postal universal y de correo certificado continúa operando sin interrupción alguna.

Pregunta / Observación 10:

Se solicita compartir minuta del contrato.

Respuesta 10:

La minuta solo se le comparte al oferente que resulte seleccionado en el proceso de evaluación.

Pregunta / Observación 11:

Se solicita incluir dentro de código clasificador de bienes el 81111500, 81112200, 43232300

Respuesta 11:

Los códigos solicitados corresponden a las siguientes actividades:

Codigo	Spanish Name
43232300	Software de consultas y gestión de datos
81111500	Ingeniería de software o hardware
81112200	Mantenimiento y soporte de software

No se acepta la solicitud del interesado, por cuanto los códigos del clasificador de bienes que pretende se incluyan corresponden a actividades ligadas al dominio del conocimiento y de servicios de software e ingeniería de software, lo cual no hace parte del objeto y necesidades que la entidad pretende satisfacer mediante la presente invitación pública.

Pregunta / Observación 12:

Se solicita a la entidad respetuosamente modificar el requisito de indicadores financieros de la siguiente manera:

a. Índice de Liquidez >= 1.00

Sabiendo que el espíritu de las observaciones es construir en conjunto condiciones óptimas y equilibradas para una participación plural. El mantener este indicador excluye a compañías con alto manejo de proyectos de esta naturaleza, pero que contamos con indicadores solventes demostrando un musculo financiero fuerte y estable permitiendo respaldar proyectos de esta índole y presupuesto.

Al respecto, es pertinente recordar que la Corte Constitucional en sentencia C-713/09, señaló que "La jurisprudencia constitucional ha reconocido que el derecho a la igualdad de oportunidades, aplicado a la contratación de la administración pública, se plasma en el derecho a la libre concurrencia u oposición, según el cual, se garantiza la facultad de participar en el trámite concursal a todos los posibles proponentes que tengan la real posibilidad de ofrecer lo que demanda la administración. La libre concurrencia, entraña, la no discriminación para el acceso en la participación dentro del proceso de selección, a la vez que posibilita la competencia y oposición entre los interesados en la contratación. Consecuencia de este principio es el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, por lo que resulta inadmisible la inclusión en los pliegos de condiciones de cláusulas limitativas que no se encuentren autorizadas por la Constitución y la Ley, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato. (...)"

Por su parte, el Consejo de Estado en concordancia con lo anterior, señaló que "El principio de transparencia en la contratación estatal comprende aspectos tales como la claridad y la nitidez en la actuación contractual para poder hacer efectiva la supremacía del interés general, la libre concurrencia de los interesados en contratar con el Estado, la igualdad de los oferentes, la

publicidad de todo el iter contractual, la selección objetiva del contratista, el derecho a cuestionar o controvertir las decisiones que en esta materia realice la Administración, etc.

La libre concurrencia de los interesados implica la posibilidad de estos de acceder e intervenir en el proceso de selección y la imposibilidad para la Administración de establecer, sin justificación legal alguna, mecanismos o previsiones que conduzcan a la exclusión de potenciales oferentes.

Y es que de no ser así se conculcaría también el deber de selección objetiva porque al excluir posibles proponentes se estaría creando un universo restringido de oferentes en el que perfectamente puede no estar la mejor oferta." (CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA, SUBSECCION C CONSEJERO PONENTE: JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA. Bogotá, D.C., Veinticuatro (24) de Marzo de dos mil once (2011). Radicación: 63001-23-31-000-1998-0075201) e

Respuesta 12:

La empresa en materia de contratación se rige por el derecho privado, por lo que cuenta con su propio manual de contratación, así como los indicadores financieros y valores mínimos a exigir en sus procesos de contratación.

El oferente debe garantizar el cumplimiento de sus compromisos actuales que tenga en el corto plazo, así como los nuevos compromisos generados por la "Operación de una mesa de servicios", por lo que se ratifica el Índice de liquidez > = 1.10

Pregunta / Observación 13:

Se solicita a la entidad confirmar la disponibilidad de tiempo de cada uno de los roles que participaran dentro del proyecto.

Respuesta 13:

La disponibilidad de todos y cada uno de los roles, será durante el horario laboral de la empresa, y se especifica en el numeral 8.4.8 HORARIO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE, de la presente invitación y por el término de duración del contrato.

Pregunta / Observación 14:

En cuanto a experiencia del proponente se solicita:

a) Permitir contratos que relacionen lo siguiente en su objeto y/o alcance:
   - Prestación de servicios asociados al desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, correctivo y atención de soporte a aplicaciones en la plataforma tecnológica.
   - Análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación de proyectos a la medida bajo la modalidad de outsourcing y/o fábrica de software.

Teniendo en cuenta que estos objetos incluyen perfiles como los requeridos en la presente

invitación, y atendiendo a que en proyectos de fábrica de software se debe prestar el servicios de soporte y atención de requerimientos con mesas de servicios.

Respuesta a:

No se acepta la solicitud del interesado, por cuanto las actividades solicitadas por el interesado, no corresponden con el objeto y actividades que requieren sean atendidas por la entidad, ya que el alcance de la mesa de servicios no contempla actividades de desarrollo de software o evolutivos de aplicaciones o sistemas de información. Tampoco se encuentra dentro del objeto o actividades a ejecutar, lo relacionado a fábricas de software o a mesas de servicio de soporte de software, aplicaciones o sistemas de información.

b) Permitir hasta 5 contratos.

Respuesta b:

En pro de garantizar la idoneidad del contratista, determinada por la experiencia real en la ejecución de contratos que satisfagan las necesidades actuales de la entidad, se busca generar las condiciones de garantía y pluralidad que aseguren experiencia en ejecuciones de similares complejidades, dadas en términos de valor, alcance, objeto y cantidad de esquemas de servicio implementados. Por lo anterior no es viable acoger la solicitud del interesado en el sentido de ampliar el número de contratos para acreditar su experiencia.

c) Permitir que sean contratos ejecutados en los últimos 7 años.

Respuesta c:

Debido a los cambios tecnológicos y normativos recientes, contratos suscritos y ejecutados superiores en el tiempo a lo solicitado por la entidad no se adecuan al cambio y transitar tecnológico surtido por la empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los últimos tres años, motivo por el cual, la presente invitación pública busca aplicar criterios de selección recientes en la ejecución de contratos que demuestren la solución a necesidades particulares como las presentadas por la entidad y utilizando tecnologías similares y en versiones comparables con las que cuenta en la actualidad Aguas y Aguas de Pereira. Por lo anterior no es factible atender la solicitud del interesado, en el sentido de ampliar el número de años para acreditar su experiencia.

d) No limitar la experiencia a empresas de servicios públicos domiciliarios con más de 100.000 suscriptores.

Respuesta D:

El sector de servicios públicos domiciliarios por sus connotaciones y normatividad aplicable, presenta condiciones diferenciadas, que impactan directamente la prestación de los servicios tecnológicos en consideración al número de suscriptores y a las particularidades del ámbito de aplicación, por lo anterior, Aguas y Aguas de Pereira, en la presente invitación pública considera

como requisito de selección, amplio y pluralista, lograr contar con un aliado estratégico que hubiese generado experiencia en el sector de servicios públicos domiciliarios como garantía para aplicar bases de datos del conocimiento y lecciones aprendidas que generen valor para la infraestructura y servicios tecnológicos de la empresa. Por lo anterior no se considera pertinente aceptar la solicitud del interesado.

e) Permitir que los contratos estén registrados en RUP bajo los siguientes códigos 81111500, 81112200, 43232300

Respuesta e:

Los códigos solicitados corresponden a las siguientes actividades:

Código	Spanish Name
43232300	Software de consultas y gestión de datos
81111500	Ingeniería de software o hardware
81112200	Mantenimiento y soporte de software

No se acepta la solicitud del interesado, por cuanto los códigos del clasificador de bienes que pretende se incluyan corresponden a actividades ligadas al dominio del conocimiento y de servicios de software e ingeniería de software, lo cual no hace parte del objeto y necesidades que la entidad pretende satisfacer mediante la presente invitación pública.

f) Permitir que en las certificaciones la calificación de cumplimiento pueda darse con la expresión "a satisfacción"

Respuesta f:

Según lo especificado en la presente invitación, en el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA DEL OFERENTE., se indica el siguiente párrafo:

(...)

• *Calificación del cumplimiento del contrato: Concepto de la Empresa pública o de la Empresa privada en la que se indique el nivel de cumplimiento en la ejecución del respectivo contrato. Se valorarán aquellas certificaciones en las que el nivel de cumplimiento sea calificado como excelente, bueno, satisfactorio o cualquier otra expresión similar. No se tendrán en cuenta las certificaciones en las que se califique un nivel de cumplimiento regular, deficiente o expresiones similares.*

(...)

En este párrafo se indica que se permiten certificaciones con la expresión "a satisfacción", de acuerdo con la solicitud del interesado.

Pregunta / Observación 15:

Se solicita respetuosamente a la entidad permitir que en caso de presentarse unión temporal y/o consorcio la experiencia sea acreditada por cualquier de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la Ley 80 de 1993 en el artículo 7°, reguló formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales y consorcios, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.

La experiencia del oferente plural (consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, es decir que si uno sólo de los integrantes acredita la experiencia requerida por la Entidad Estatal, ésta sirve para acreditar la experiencia exigida en el respectivo Proceso de Contratación.

Respuesta 15:

Se acepta la solicitud del interesado. En virtud de la participación, concurrencia y pluralidad de oferentes. Se modifica el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA DEL OFERENTE. Este cambio se presenta mediante la adenda No. 1 al proceso.

Pregunta / Observación 16:

Solicitamos a la entidad confirmar cuál es el requisito para la contabilización de la experiencia del equipo de trabajo; si es a partir del grado o de la tarjeta profesional; de igual forma solicitamos 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 16:

Se aclara al interesado que, para el caso de la experiencia, se verificará desde la fecha de finalización y aprobación del pensum académico, los cuales deberán ser verificables con los respectivos documentos de soporte.

Pregunta / Observación 17:

Se solicita en cuanto a los requisitos ponderables:

a. Eliminar requisito de sede para albergar el equipo de trabajo con cercanía a menos de 200 metros a la redonda de la oficina principal de aguas y aguas de Pereira, toda vez que dicho requisito pone en desequilibrio y no brinda igualdad de oportunidades entre los oferentes.

Respuesta 17:

Debido a las particularidades de atención de la mesa de servicios y a la experiencia recogida por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los últimos años, la solicitud del espacio físico en las consideraciones definidas aporta en gran medida al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio estipulados en la presente invitación pública y coadyuva al cumplimiento del fin último perseguido en el servicio a los clientes internos y externos de Aguas y Aguas. Por lo anterior, la capacidad de ofertar o no ofertar es inherente al posible oferente y desde ningún punto de vista cercena las oportunidades e igualdades entre oferentes. Sin embargo, contemplarlo como valor agregado genera condiciones favorables y deseadas para la organización, en lo cual es libre el oferente de proponerlo o no. Por lo anterior, la administración considera pertinente mantener el valor agregado y otorgar puntaje a quien lo oferte.

Pregunta / Observación 18:

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 18:

No se acepta la solicitud del interesado, como se ha indicado en respuestas anteriores, la presente invitación pública, no hace parte del dominio del conocimiento y de servicios asociados a fábricas de software, desarrollos o evolutivos de sistemas de información o aplicaciones y por lo tanto no se consideran garantista y pluralista exigir certificaciones alejadas del fin último perseguido por la entidad y expresado claramente en el objeto de la presente invitación.

Pregunta / Observación 19:

Se solicita aclarar:

a. ¿Cuál será el período de garantía del proyecto?

Respuesta a:

Se aclara que dichos términos se encuentran contemplados en el numeral 1.16 GARANTÍAS DEL CONTRATO, del presente proceso de invitación.

b. ¿Cuál es el periodo y condiciones del empalme de acuerdo a la fase de transición inicial y seguimiento del contrato?

Respuesta b:

El empalme se realizará con el personal de la Dirección de TI, se entregarán los accesos a la herramienta para mesa de servicios de TI y se entregarán los procesos y procedimientos de gestión incluidos en el sistema de gestión integral de la empresa. Para lo anterior se considera un tiempo de empalme de 5 días hábiles.

Pregunta / Observación 20:

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 AGUAS Y AGUAS 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 de AGUAS Y AGUAS en actividades como aprobaciones, entrega de información, accesos y cualquier otro no especificado. El AGUAS Y AGUAS 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 20:

No es clara la solicitud del interesado, por lo anterior no hay argumentos para la respuesta.

Empresa eLatin S.A.S

Pregunta 1:

Tanto el numeral 3.3.1 ROLES DE SOPORTE PARA ATENCIÓN DE ACTIVIDADES como el 4.4.2 Valor Agregado CAPACIDAD TÉCNICA y el ANEXO No. 4 OFERTA ECONÓMICA CONSOLIDADO MESA DE SERVICIOS del pliego de condiciones hacen referencia a la prestación del servicio de un (1) "Soporte Información Geográfica", sin embargo el ANEXO No. 8 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS no incluye la descripción del perfil solicitado y las actividades asociadas específicamente a este rol.

De acuerdo a lo anterior, nos permitimos respetuosamente suministrar la descripción de las actividades a desarrollar por el perfil "Soporte Información Geográfica" las cuales no se encuentran en el pliego de condiciones recibido.

Respuesta 1:

Se atiende la solicitud del interesado y se modificará el pliego de condiciones en el anexo 8, numeral 8.1.3 PERFIL 3: SOPORTE OPERACIONES, cambiando el nombre de este numeral por **8.1.3 PERFIL 3: SOPORTE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA** y las actividades asociadas a este rol.

Este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso.

Empresa Controles Empresariales

Pregunta 1:

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Entidad indica que el soporte podrá ser realizado de manera remota en una sede alterna a la Empresa, la cual deberá estar ubicada en un perímetro inferior a 200 metros a la redonda del edificio principal de la Empresas Aguas y Aguas de Pereira.

Dado que Gobierno Nacional ha invitado a todas las empresas del país a promover el trabajo en casa y trabajo virtual durante esta pandemia, y que contar con una oficina en un perímetro inferior a 200 metros de la sede principal de la Entidad, limita la pluralidad de oferentes, solicitamos a la Entidad permitir que la sede alterna del proveedor encargado de brindar soporte, se encuentre ubicada en la ciudad de Pereira y /o Dosquebradas, siendo el periodo máximo de atención en sitio de 30 minutos.

Respuesta 1:

Se acepta la solicitud del interesado, modificando el numeral 1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. Este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso

Pregunta 2

En el documento de condiciones, específicamente punto 3.2 CAPACIDAD FINANCIERA, la entidad solicita que el Índice de Endeudamiento: debe ser menor o igual a 60%,

Con el fin de que la entidad cuente con pluralidad de oferentes, solicitamos se modifique en el Pliego de Condiciones, el nivel de Endeudamiento a menor o igual 70% (<= 70 %). La entidad debe considerar que un índice de endeudamiento menor o igual a 60% (<=60%) no es cumplido por la mayoría de empresas integradoras del sector de Tecnología, y en comparación de las empresas integradoras con amplia experiencia en sector gobierno, el endeudamiento oscila entre 69% y 70%. Siendo estos valores del mercado.

Adicionalmente para que el proceso cuente con una participación plural y transparente de proponentes como lo contempla la ley 80 solicitamos sea tenida en cuenta nuestra observación ya que este Indicie de Endeudamiento solicitado por la entidad no es acorde al estudio del sector.

Respuesta 2:

Se acepta la solicitud de modificar el Endeudamiento a menor o igual 70% (<= 70 %), dado el comportamiento de este indicador en las empresas integradoras del sector de Tecnología. Este cambio se presentará mediante la Adenda No.1 al proceso.

Empresa Carvajal Tecnología y Servicios

Pregunta 1:

Para el cargo Coordinador mesa de servicio: Solicitamos modificar la experiencia de la siguiente manera: "Gestion o coordinación de recurso humano, Administración o soporte de infraestructura tecnológica o líder de equipo de trabajo, o coordinación de mesa de servicio o mesa de ayuda.

Respuesta 1:

Se acepta la solicitud y este cambio se informará mediante la adenda No. 1 al proceso

Pregunta 2:

Para el cargo Soporte básico: Por favor omitir dentro de la experiencia el punto "para empresas con más de 200 equipos de cómputo" dado que este punto no suele venir dentro de las certificaciones para este nivel de cargo.

Respuesta 2:

En pro de garantizar la experiencia puntual del rol solicitado, en otras empresas de similar tamaño de infraestructura tecnológica, se solicita la expedición de la certificación en los términos planteados para la presente invitación; salvaguardando la necesidad puntual de Aguas y Aguas de Pereira respecto de su parque computacional, objeto del presente proceso y sin equipararlo a compañías

que tuviesen menores equipos en su infraestructura de cómputo y por lo tanto menor complejidad en el servicio a ejecutar por el rol. Por lo anterior no se acepta la solicitud del interesado.

Pregunta 3:

Para el cargo Soporte información geográfica: Por favor aclarar el nivel de formación que se espera en sistemas de información geográfica.

Respuesta 3:

La entidad al plantear este requerimiento como valor agregado y ponderable busca mejorar el perfil del rol con formación complementaria en sistemas de información geográfica, independiente de su naturaleza o de su nivel, siempre y cuando guarde relación con el dominio del conocimiento en el campo de información geográfica.

Pregunta 4:

Para el cargo Soporte avanzado: Por favor modificar el texto de la formación de la siguiente manera "Profesional en Ingeniería de sistemas, Electrónico, Telemático o a fines con las anteriores.

Respuesta 4:

No se acepta la solicitud del interesado, el perfil detallado para el rol de soporte avanzado es amplio y suficiente, el mismo incluye los núcleos básicos del conocimiento requeridos para las actividades a realizar y especificadas en la presente invitación. Adicional se pretende que las actividades sean realizadas por un profesional con una formación de base relacionada con el alcance contractual.

Pregunta 5:

Para el cargo Soporte base de datos: Por favor aclarar el nivel de la certificación Solicitada, dado que en mercado se encuentran las certificaciones OCA, OCP y OCE

Respuesta 5:

Se le aclara al interesado, que la certificación puede ser cualquiera de las denominadas como asociado, profesional, experto o los certificados de cursos relacionados, siempre y cuando sea otorgada o avalado por Oracle.

Con el fin de dar claridad sobre el requerimiento, se modificará el numeral 4.2.2 VALOR AGREGADO CAPACIDAD TÉCNICA. MÁXIMO 200 PUNTOS, ampliando la descripción de la formación adicional para el Soporte de Bases de datos, este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso.

Pregunta 6:

Para el cargo Profesional en Ingeniería de sistemas, Electrónico, Telemático

35 puntos adicionales por certificación ITIL Foundations: Por favor modificar el texto de la formación de la siguiente manera "Profesional en Ingeniería de sistemas, Electrónico, Telemático o a fines con las anteriores.

Respuesta 6:

Se aprueba la solicitud, de modificar el rol Gestor de la operación, incluyendo carreras afines en su formación. Este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso.

Pregunta 7:

Para el cargo Desarrollador de Software (Recurso adicional por puntaje): Por favor aclarar dado que en la página 28 habla de 3 años de experiencia, pero en el anexo No 5.1 habla de 4 años.

Respuesta 7:

Se aclara que la experiencia solicitada es por el tiempo de 3 años, se modificará el ANEXO No. 5.1 VALOR AGREGADO 4.2.1 ROL DESARROLLADOR, cambiando el tiempo de experiencia del desarrollador de 4 años a 3 años. Este cambio se presentará mediante la adenda No. 1 al proceso.

Pregunta 8:

Solicitamos ampliar el tiempo para remplazo de los recursos que habla en la página 25, dado que allí habla de dos (2) días para remplazar los recursos en caso de incapacidad o suspensión del contrato, proponemos un tiempo de ocho (8) días hábiles, dado que es el tiempo justo para realizar todo un proceso de selección y contratación.

Respuesta 8:

La suma de los requisitos de Capacidad Administrativa definidos en la presente invitación, dan cuenta de la necesidad y exigencia de lo requerido por Aguas y Aguas de Pereira, por lo anterior, la conformación del pliego de condiciones es igualmente exigente y busca seleccionar una empresa con la suficiente capacidad administrativa y operativa para cumplir lo determinado por la entidad y de esta manera garantizar la continuidad de los servicios a los clientes internos y externos. Por lo anterior no es viable aceptar la solicitud del interesado.

Pregunta 9:

Solicitamos Aclarar si con la propuesta se deben presentar las hojas de vida y soportes de los perfiles solicitados, dado que entendemos que este requisito se cumple con la firma del numeral 8.5 Aceptación de requerimientos de las páginas 75 y 76

Respuesta 9:

Se le aclara al interesado que es requisito la presentación de las hojas de vida de cada uno de los roles, con el fin de verificar las exigencias emitidas por la entidad, de igual manera esto se requiere para verificar lo concerniente a los factores de calificación, para los valores agregados del rol.

Pregunta 10:

Pag 24 numeral 3.3.1 Roles de Soporte para Atención de Actividades. Amablemente solicitamos cambiar, el requisito de certificaciones de las Hojas de Vida por una carta de compromiso firmada por el Representante Legal en esta fase y después de adjudicar el proceso sí presentar las certificaciones requeridas en este punto.

Respuesta 10:

No se atiende la solicitud del interesado, teniendo en cuenta que trasladar el proceso de verificación de hojas de vida y de perfiles, posterior a la etapa de adjudicación ocasionaría riesgos y retrasos para la suscripción del acta de inicio y por consiguiente para la ejecución contractual. Situación a la que en la actualidad la entidad no se puede exponer.

Pregunta 11:

Pag 28 numeral 4.2.1.1 Asignación de acuerdo al Valor Agregado. Por favor confirmar si el rol de desarrollador debe ser de dedicación 100% durante la ejecución del contrato.

Respuesta 11:

En el numeral 4.2.1.1 ASIGNACIÓN DE PUNTOS DE ACUERDO AL VALOR AGREGADO, se indica lo siguiente:

(...)

El rol del valor agregado ofertado deberá estar vinculados al proyecto por la duración total del contrato, en igualdad de condiciones a lo definido en el numeral 8.4. ANS.

(...)

Se le aclara al interesado que de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2.1.1 ASIGNACIÓN DE PUNTOS DE ACUERDO AL VALOR AGREGADO, en el caso de ofertar el rol de desarrollador, debe de ceñirse a lo estipulado en el numeral 8.4 ANS, cumpliendo con la prestación del servicio en iguales condiciones que los demás roles solicitados.

Pregunta 12:

Pag 34 Numeral 5.4 Cronograma de Implantación: Por favor confirmar el tiempo estimado para la transición o implantación del servicio, es decir el tiempo entre la firma del contrato y la firma del acta de inicio.

Respuesta 12:

El proceso de implantación se realizará con el personal de la Dirección de TI, se entregarán los accesos a la herramienta para mesa de servicios de TI y se entregarán los procesos y procedimientos de gestión incluidos en el sistema de gestión integral de la empresa. Para lo anterior se considera un tiempo de transición de 5 días hábiles.

Pregunta 13:

Pag 34 Numeral 5.5 Software de Gestión: Por favor confirmar nombre y versión de la herramienta de mesa de ayuda a suministrar por la Empresa de Aguas y Aguas; y si está contará con soporte directo de fabricante durante la prestación del servicio de los 10 meses.

Respuesta 13:

La herramienta para la gestión de la mesa de ayuda es la denominada GLPI en la versión 9.5.3, la cual es una herramienta de uso libre.

Pregunta 14:

Pag 34 Numeral 5.5 Software de Gestión: Por favor confirmar si la entidad le entregará y asumirá el costo el licenciamiento a cada uno de los roles para el acceso a la herramienta de gestión.

Respuesta 14:

Se le aclara al interesado que para el uso de la herramienta de gestión asociada a la mesa de servicios, por ser de software libre, no se genera ningún tipo de costo.

Pregunta 15:

Pag 47. Numeral 8 Requerimientos, Mesa de Servicio: Por favor confirmar los medios de atención para los tickets, si será telefónico, mail, chat, entre otros.

Respuesta 15:

La atención de todos los incidentes y requerimientos se realizará a través de la herramienta asociada a la mesa de servicios de TI, quiere decir herramienta GLPI.

Pregunta 16:

Pag 47. Numeral 8 Requerimientos, Mesa de Servicio: Por favor aclarar si los perfiles deberán estar contratados durante 8 meses solamente

los 9 meses 20 días que se tienen estipulados para la ejecución del contrato de acuerdo al numeral 1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será por **9 meses 20 días**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación.

Respuesta 16:

Se aclara que todos los perfiles de la mesa de servicios deberán estar por el tiempo total de duración del contrato, es decir 9 meses 20 días, se modificará la duración del numeral 8. Este cambio se presenta mediante la adenda No. 1 al proceso.

Pregunta 17:

Pag 48. Numeral 8.1 GESTIÓN MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Por favor confirmar si se deberá contar con un número telefónico (DID), un IVR para la atención telefónica de los casos. De ser así confirmar si se requiere número fijo y/o celular.

Respuesta 17:

La atención de todos los incidentes y requerimientos se realizará a través de la herramienta asociada a la mesa de servicios de TI, quiere decir herramienta GLPI.

Pregunta 18:

Pag 57. Numeral 8.2.1 Asignación de Incidentes y Requerimientos: Por favor confirmar si los incidentes creados en el presente contrato serán solamente creados por los usuarios de Aguas y Aguas; y no se requerirá un agente de Nivel I dentro del alcance para realizar creación de casos.

Respuesta 18:

Los casos serán interpuestos de manera directa por los usuarios, utilizando la herramienta asociada a la mesa de servicios de TI.

Pregunta 19:

Pag 64: Numeral 8.3.3 Atención de Soporte Remoto y en sitio: Por favor entregar la ubicación de cada una de las sedes de las Instalaciones de Aguas y Aguas de Pereira donde se presenta infraestructura tecnológica, y deberá prestarse soporte en sitio.

Respuesta 19:

De acuerdo a la solicitud del interesado, se indican las sedes de la Empresa, donde se deberá prestar soporte en sitio, en el caso de ser necesario. En algunos puntos debido a que no se cuenta con una dirección estándar, se presenta la información de coordenadas.

Tanque	Dirección
Sede Principal Torre Central	Cr 10 # 17-55 Sector Centro
Planta de Tratamiento	Vereda La Bella - Vía Canceles 4,804936 -75,674426
Subgerencia de Operaciones Sede Altavista	Campo Alegre (Calle 78 Cr 36), Contiguo al barrio Altavista.
Bocatoma "San José Vía La Florida"	San José - Vía La Florida 4,781058 -75,644869
Edificio Diario Del Otún Local 42	Calle 19 con Cr 10 Esquina, Sector Centro
Tanque de carga	Villa Santana Las Margaritas
Tanque Calicanto	Enseguida de la Institución Educativa El Danubio 4,796746 -75,668462
Tanque Naranjito	4,794829 - 75,718581
Tanque Otún	4,806841 -75,678512
Tanque Consota	Cr 8 No 42-69 4,8158 -75,714399
Tanque Galicia	4,804885 -75,810875
Tanque Caimalito	4,869982-75,869357
Tanque Puerto Caldas	4,765947 - 75,893253
Tanque el Remanso	4,786236 - 75,667982
Tanque la Paz	COORDX 1157352,3608 COORDY 1020824,3665
Tanque Matecaña	Aeropuerto Matecaña 4,810158-75,742756

Pregunta 20:

> Para el caso de los oferentes plurales, se deberá acreditar la experiencia mediante la certificación de un (1) contrato por cada uno de los participantes, en donde la suma de los contratos presentados sea por valor igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto de la presente invitación pública.

Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes agradecemos por favor a la entidad modificar este requerimiento para que sea válido certificar con un contrato de objeto similar independientemente de la naturaleza del negocio, es decir, que se pueda certificar con empresas del sector público como privado.

Respuesta 20:

El sector de servicios públicos domiciliarios por sus connotaciones y normatividad aplicable, presenta condiciones diferenciadas, que impactan directamente la prestación de los servicios tecnológicos en consideración al número de suscriptores y a las particularidades del ámbito de aplicación, por lo anterior, Aguas y Aguas de Pereira, en la presente invitación pública considera como requisito de selección, amplio y pluralista, lograr contar con un aliado estratégico que hubiese generado experiencia en el sector de servicios públicos domiciliarios como garantía para aplicar bases de datos del conocimiento y lecciones aprendidas que generen valor para la infraestructura y servicios tecnológicos de la empresa. Por lo anterior no se considera pertinente aceptar la solicitud del interesado.

Pregunta 21:

> Cada certificación presentada, tanto por oferentes individuales como plurales, deberá corresponder a contratos que se hubiesen ejecutado en los últimos tres (3) años en que ha podido ejercer la actividad relacionada con el objeto a contratar, contados a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria, registrados en el RUP vigente y en firme a 2019 y contener los tres (3) códigos a tercer nivel del clasificador de bienes y servicios UNSPSC señalados a continuación:

Segmento	Familia	Clase	Código	Nombre en Español
81	11	18	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda.
80	11	17	80111712	Especialistas en redes de tecnologías de la información permanentes
80	16	15	80161504	Servicios de oficina

Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes agradecemos por favor a la entidad modificar este requerimiento para que sea válido certificar con un contrato de objeto similar con mayor tiempo de ejecutado a tres (3) años.

Respuesta 21:

Debido a los cambios tecnológicos y normativos recientes, contratos suscritos y ejecutados superiores en el tiempo a lo solicitado por la entidad no se adecuan al cambio y transitar tecnológico surtido por la empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los últimos tres años, motivo por el cual, la presente invitación pública busca aplicar criterios de selección recientes en la ejecución de contratos que demuestren la solución a necesidades particulares como las presentadas por la entidad y utilizando tecnologías similares y en versiones comparables con las que cuenta en la actualidad Aguas y Aguas de Pereira. Por lo anterior no es factible atender la solicitud del interesado, en el sentido de ampliar el número de años para acreditar su experiencia.

Pregunta 22:

Debido a que la solicitud de la entidad se refiera al préstamo de un servicio de mesa de ayuda, solicitamos a la entidad modificar el requerimiento del código de 80111712 debido a que este se refiere es a un recurso humano y no de servicio como tal.

Respuesta 22:

No se acepta la solicitud del interesado, por cuanto el servicio requerido se hace efectivo mediante la vinculación de un equipo humano determinado por roles y perfiles y en donde los aspectos de conectividad, redes y telecomunicaciones, son relevantes para la correcta operación de los servicios tecnológicos. Por lo anterior, el código 80111712 es idóneo para garantizar la experiencia del futuro contratista en dichos aspectos.

Pregunta 23:

> **4.2.3 VALOR AGREGADO SEDE DE TRABAJO. MÁXIMO 150 PUNTOS**
>
> La propuesta que oferte una sede con la capacidad instalada para albergar la totalidad de los roles solicitados en las presentes condiciones de invitación y que se encuentre ubicada en un perímetro inferior a DOSCIENTOS (200) metros a la redonda del edificio principal de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira ubicado en la Carrera 10 No. 17-55 Piso 5 Edificio Torre Central de la ciudad de Pereira, obtendrá un total de **150** puntos.
>
> Esta condición será acreditada mediante la presentación de un certificado de la cámara y comercio del oferente, donde se pueda constatar la dirección de la sede ofertada.
>
> Para oferentes plurales, este requisito deberá ser acreditado por al menos uno de sus integrantes.
>
> El oferente que no acredite este valor agregado, en las condiciones indicadas, no se le asignará puntaje.

Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes agradecemos por favor a la entidad considerar un compromiso firmado por el Representante Legal donde se certifique que al momento de recibir la adjudicación del proceso se realizará el alquiler de un lugar donde se pueda realizar la prestación del servicio con una ubicación no mayor a 200 metros a la redonda del edificio principal de la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira ubicado en la Carrera 10 No. 17 – 55 en la ciudad de Pereira.

Respuesta 23:

No se atiende la solicitud del interesado, teniendo en cuenta que trasladar el proceso de verificación y obtención de la sede de trabajo por el adjudicatario ocasionaría riesgos y retrasos para la suscripción del acta de inicio y por consiguiente para la ejecución contractual. Situación a la que en la actualidad la entidad no se puede exponer. De igual manera, postergar o atrasar la verificación de los requisitos de cumplimiento de la sede de trabajo, en el caso de ser ofertada, colocaría en riesgo de incumplimiento la cláusula asociada al plazo de ejecución del contrato resultante de la presente invitación, toda vez que se debe respetar la anualidad presupuestal y no exceder el 31 de diciembre de 2021.

Ahora bien, el requisito solicitado, hace parte de los valores agregados a ofertar, por lo tanto es potestad del oferente su inclusión o no, conformándose de esta manera su habilidad para presentar la mejor oferta, para lo cual en el caso de aceptar, *"un compromiso firmado por el Representante Legal donde se certifique que al momento de recibir la adjudicación del proceso se realizará el alquiler de un lugar donde se pueda realizar la prestación del servicio con una ubicación no mayor a 200 metros a la redonda del edificio principal"*, se estaría limitando la capacidad de obtener una mejor oferta para la entidad, ya que el certificado de compromiso podría ser ofertado por todos los participantes y todos tendrían derecho a obtener el puntaje, si tener de manera real y verificable el valor agregado.

JUAN PABLO CEBALLOS OSPINA
Director de Tecnologías de la Información
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP.