



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-39
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 1 de 3

LICITACIÓN PÚBLICA No. 04 DE 2013 “AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC.”

FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS No. 1

Fecha: 13 de septiembre de 2013.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LUZ SANDRA QUINTERO, ACCOUNT MANAGER DE DESCA GRUPO AMPER, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A licitacionesycontratos@cancilleria.gov.co EL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2013.

OBSERVACIÓN 1: “De acuerdo con el numeral 2.2.1.4 CLASIFICACIÓN DEL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES, solicitamos la modificación de esta clasificación por cuanto la clasificación solicitada de acuerdo con el CIU versión 4AC, la actividad solicitada en el presente pliego contempla:

“8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

Esta clase incluye:

Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones.

Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares.”

Como se puede observar, esta clase hace referencia a las empresas prestadoras del servicio de call center y no a empresas que comercialicen este tipo de soluciones (hardware y software) para ser implementadas donde sus clientes y estos operan el call center.

Por lo anterior, solicitamos sean incluidas las siguientes actividades que estarían incluidas en el objeto a contratar

“6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas.

Esta clase incluye:

- *La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local LAN, red de área extensa WAN, entre otras)*

Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores.

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-39
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 2 de 3

En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema.

- *Los servicios de gerencia y operación en sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados.*
- *Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática.*
- *Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador*
- *El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos."*

4651 Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática

Esta clase incluye:

- *El comercio al por mayor de equipo periférico*
- *El comercio al por mayor de programas de informática*

6201 Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

Esta clase comprende el análisis, el diseño, la escritura, pruebas, modificación y suministro de asistencia en relación con programas informáticos.

Incluye:

- *El análisis, diseño de la estructura, el contenido, el contenido y/o escritura del código informático necesario para crear y poner en práctica programas de sistemas operativos, aplicaciones de programas informáticos (incluyendo actualizaciones, parches y corrección), también bases de datos.*
- *El desarrollo de soluciones web y personalización de programas informáticos a clientes, es decir, modificar y configurar una aplicación existente a fin de que sea funcional con los sistemas de información de que dispone el cliente.*

Lo anterior dado que el objeto a contratar consiste en la ampliación de la plataforma de call center con que cuenta la entidad donde se incluye nuevo licenciamiento, implementación del mismo y consultoría sobre la plataforma del call center."

REPUESTA:

Frente a la primera observación, la Entidad acepta modificar el numeral 2.2.1.4 -CLASIFICACIÓN DEL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES- del pliego de condiciones, e incluir los siguientes códigos CIU versión 4AC que se verificarán en el Registro Único de Proponentes (RUP): 1) 6202: Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas; 2) 4651: Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática; 3) 6201: Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas); teniendo en cuenta que estos se relacionan directamente con el objeto del contrato que es "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC".

Así mismo, se tiene en cuenta que los códigos CIU solicitados se ajustan a las actividades y obligaciones que realizará la persona que resulte adjudicataria del presente proceso de contratación.

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-39
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 3 de 3

Los cambios anteriormente enunciados se encuentran incluidos en el Pliego de Condiciones Definitivo el cual fue publicado el 11 de septiembre de 2013 en el Portal Único de Contratación- Sistema Electrónico de la Contratación Pública - SECOP o www.colombiacompra.gov.co.

OBSERVACIÓN 2: *"El pliego de condiciones exige como parte de los criterios de evaluación financiera de los proponentes cuenten con un endeudamiento del 50%, sin embargo, en el mercado de oferentes de equipos y soluciones tecnológicas como el objeto a contratar, muy pocos oferentes podrán cumplir con este indicador dados los procesos de compra de infraestructura para sus clientes, afectando así la pluralidad de oferentes al proceso, sustento básico para la realización de una licitación exitosa donde se busca contar con una base importante de proponentes donde sea el Ministerio quien obtenga los beneficios de esta pluralidad y precios. Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa, se modifique el indicador de endeudamiento al 60, que son los que usualmente se exigen en la mayoría de procesos de selección con entidades del estado.*

Lo anterior sustentado en que el incremento del endeudamiento no pone en riesgo a la entidad en el cumplimiento de contrato, dado que también dentro de los indicadores solicitados, está el capital de trabajo donde se verifica que el proponente cuenta con el capital para ejecutar el presente contrato. Esta consideración es acorde con lo dispuesto en el artículo 5 de la ley 1150 de 2007, que establece que la exigencia de requisitos habilitantes en los procesos de selección, y en el caso particular de los indicadores financieros, debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y su valor."

RESPUESTA:

Una vez evaluada la solicitud, la Entidad encuentra ajustada la petición de modificar el nivel de endeudamiento de la Capacidad Financiera, establecida en el numeral 2.2.1.1. literal d. del Pliego de Condiciones, requiriendo un nivel de endeudamiento igual o menor al 60%.

La Entidad acepta la modificación solicitada toda vez que, teniendo en cuenta el objeto, el valor del presupuesto, la forma de pago y el plazo de ejecución del contrato que llegare a suscribirse, exigir un nivel de endeudamiento igual o menor al 60% permite contar con un contratista con la capacidad de endeudamiento suficiente para ejecutar el contrato sin poner en riesgo los recursos de la Entidad o el cumplimiento de las obligaciones, así como permite una mayor participación de posibles oferentes.


LUCY PABÓN

Coordinadora de Servicios Tecnológicos


ANDREA LILIANA VALDERRAMA
Asesora Económico-Financiera.

Revisó: Jorge Müller Coordinador de Licitaciones y Contratos
Proyectó: William Ramón. Abogado Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11

