

**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FRENTE A TÉRMINOS DE REFERENCIA
INVITACIÓN PÚBLICA Nro. 08 DE 2013**

**OBJETO: INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL PARA
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A NIVEL NACIONAL**

OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR ENLACE OPERATIVO - COMPUREDES,

CORREO ELECTRÓNICO DEL 30/10/2013 6:11 PM

"Bogotá, Octubre 29 de 2013

Señores:

*POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE LOGISTICA
Ciudad*

REF: INVITACION PUBLICA No 08 de 2013

Respetados Señores:

Teniendo en cuenta los términos del proceso citado en el asunto, con la presente nos permitimos realizar las siguientes observaciones:

- 1. En numeral 2.4.15. Propiedad de los bienes se indica; Con la presentación de la oferta, el proponente favorecido garantiza que tiene el pleno dominio o derecho de utilización sobre los bienes que atenderían el objeto del contrato resultante y por consiguiente, está facultado para comprometerlos y/o enajenarlos en aras de apoyar la gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A.*
- 2. Agradecemos confirmar; El esquema generalmente utilizado para la adquisición de los dispositivos es mediante arrendamiento operativo durante el tiempo de ejecución del contrato. Agradecemos confirmar si de esta forma Positiva interpreta que estos se encuentran libres de gravámenes, pignoraciones o secuestros y el proponente no incumple las obligaciones indicados en este numeral."*

RESPUESTA: Positiva requiere garantizar que la condición de operación continua del servicio no se vea afectada por causales inherentes a los derechos de dominio o uso de los bienes. El mecanismo aducido indicaría un derecho de utilización sobre los bienes referidos y para Positiva sería un mecanismo admisible.

"3. Que software de antivirus utiliza Positiva? "

RESPUESTA: Positiva actualmente utiliza el software ESET ENDPOINT SECURITY. Sin embargo, el proponente acepta que, si Positiva hace cambios de plataforma de antivirus o procesos de actualización, se sujeta a la plataforma que sea elegida suministrando el licenciamiento necesario en lo que le corresponda, sin costo adicional.

"4. En numeral 2.4.18. Instalación y configuración de los equipos se indica "Cuando se requiera reubicar a nivel urbano, el socio de negocios prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y, de requerirse, embalaje incluyendo materiales) y el servicio de transporte".

Con el fin de estimar los potenciales costos de estos traslados, agradecemos indicar la estadística de reubicaciones a nivel urbano de dispositivos que se han dado durante la ejecución del actual contrato. "

RESPUESTA: A la fecha la entidad no cuenta con un estadístico al respecto. Sin embargo, es pertinente indicar que los traslados de equipos obedecen principalmente a la apertura de puntos de atención o traslado de oficinas de Positiva. También (como parte de las estrategias de administración) Positiva y/o el operador pueden proponer rotación de los parques como parte de planes de acción preventivos, correctivos o de necesidad de servicio. A la fecha, las ciudades que cuentan con más de una ubicación física son Bogotá, Cali y Medellín (sin embargo, Positiva podrá ampliar, modificar, reducir su red de operación a su conveniencia).

“5. En numeral 2.14 se indica “Positiva Compañía de Seguros S.A. adquirirá el papel dentro de sus negociaciones de proveeduría, brindando al proveedor un usuario para administrar el papel (blanco y membreteado) y adhiriéndolo al acuerdo de niveles de servicio garantizado por la organización (los insumos serían facturados directamente dentro del contrato de proveeduría integral a Positiva Compañía de Seguros S.A.). El administrador designado por el outsourcing mantendrá control y garantía de mínimos inventarios de papel e informando el consumo contra monitoreo y el remanente. (...). Agradecemos indicar si nuestro entendimiento siguiente es el correcto; Los insumos de papelería serán facturados directamente por el tercero a Positiva por lo que las responsabilidades de este contrato sobre el papel serán de control de mínimos en inventario requeridos. “

RESPUESTA: Es correcta la interpretación en ese aspecto.

“6. En numeral 2.4.23 se indica “Para el parque propiedad de Positiva, si el equipo, repuesto o parte necesaria no está dentro del catálogo incorporado en estos términos de referencia, se someterá a cotización y aprobación por parte del supervisor del contrato”. Agradecemos indicar si nuestro entendimiento siguiente es el correcto; Las partes o repuestos que sean requeridos del parque actual de propiedad de Positiva no estarán incluidos en los precios a ofertar de este contrato. Por lo que se someterá a cotización y aprobación cada parte o repuesto requerido del parque actual de propiedad de Positiva“

RESPUESTA: Es correcta la interpretación en ese aspecto. Aclaramos también que se refiere a aquellos que no son cotizados como pronóstico en los documentos de la oferta. El análisis de reparar o no debe corresponder al ejercicio que sea de mayor conveniencia para Positiva y la obligación del tercero es cotizar los costos dentro de los límites del mercado.

“7. En numeral 2.4.23 se indica “Soporte telefónico al usuario final, ilimitado a través de una línea de cobro revertido nacional, con servicio mínimo bajo el horario hábil de la entidad e incluyendo sábados”. Agradecemos aclarar si esta línea de cobro revertido requerida será provista por Positiva, en caso contrario y con el fin de dimensionar los costos de llamadas a atender por la línea de cobro revertido y recursos de atención agradecemos indicar el volumen de incidentes históricos mensuales actual.”

RESPUESTA: Considerando que los prestadores de esta clase de servicios cuentan con servicios de call-center para atender temas de soporte a sus clientes, Positiva busca acogerse a ese canal de servicio común que exista y esté en operación, considerando que el volumen de requerimientos no amerita un servicio exclusivo de esta naturaleza. A la fecha no se cuenta con un histórico para estos casos, pero por procedimiento se espera que sea un canal de apoyo para usuarios finales que requieran alguna suerte de asesoría básica.

“8. En pie de página número 9, página 35 del documento se indica “ El horario hábil actual para Positiva Compañía de Seguros S.A. se comprende de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua. Sin embargo, el socio de negocios quedaría sujeto al acuerdo de disponibilidad 7x24x365”.

Agradecemos aclarar:

☐ Cuál es el alcance requerido para el horario 7x24x365? El servicio requerirá atención de incidentes en este horario?.”

RESPUESTA: La atención tradicional de incidentes se espera dentro de los horarios hábiles de operación de la compañía. En el horario 7x24x365 deben atenderse los casos de alto impacto, definidos en el numeral 2.4.26. No se cuenta con registro de casos abiertos fuera del horario de operación de la Entidad.

“ Los ANS se medirán sobre el horario de atención de Positiva o sobre horario 7x24x365? .”

RESPUESTA: Los ANS se medirán en horario de atención de Positiva, salvo en los casos donde el incidente sea o se convierta en un caso de alto impacto.

“9. Con el fin de establecer las ciudades y dimensionar los recursos requeridos según los ANS solicitados indicar una tabla que clasifique cada oficina por tipología I, II o III”

RESPUESTA: Mediante adenda la Entidad informará la clasificación solicitada.

“10. Teniendo en cuenta que es requerido “generar registros de impresión cuando la estación de trabajo esté fuera de línea (p.e. portátiles con impresoras locales). Al entrar a la red, el centinela debe remitir los datos al software” Agradecemos indicar cuales impresoras del parque actual son locales.”

RESPUESTA: En este contexto (impresoras del grupo “Documentos”), a la fecha no se opera ninguna máquina con carácter local.

Sin embargo, debe contemplarse que en el anexo 7 de los términos de referencia se estipulan las ubicaciones físicas donde requiere servicios Positiva. Las que están marcadas con centro de costo “_” son aquellas que tienen ese carácter y, aunque operan bajo red local, dicha red no está integrada a los servicios de red nacionales de Positiva.

“11. Agradecemos indicar en el anexo 7 a que hace referencia la información contenida en la tabla indicada por cada tipo de dispositivo; se indica un número y otro entre paréntesis. La suma de las cantidades no equivale a los totales indicados en el anexo 6 el cual resume el parque tecnológico.”

RESPUESTA: El número refiere a la cantidad de máquinas por tipo y ubicación. El número entre paréntesis indica el volumen de impresión/digitalización estimado al mes (hojas). Aquellas que cuentan con un * refieren a un volumen estimado por cuanto no se tiene una estadística confiable. La Entidad ajustará el anexo referido mediante adenda.

“12. Solicitamos a la entidad prorrogar el cierre de entrega de propuestas, toda vez que dependiendo de las respuestas a las inquietudes planteadas se deberá dimensionar la propuesta que permita pluralidad en la participación de los oferentes interesados. Agradecemos la atención prestada.”

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

CORREO ELECTRÓNICO DEL 30/10/2013 11:25 PM

“De: Carolina Gomez Gomez [mailto:carolina.gomez@compuredes.com.co]

Enviado el: miércoles, 30 de octubre de 2013 23:25

Para: contratacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

CC: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Diaz; jarubiano; Erika Duque Ballesteros

Asunto: Observación No. 2 a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional

Un cordial saludo

De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia nos permitimos enviar por este medio Observaciones a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional”, agradecemos su cordial respuesta:

- De acuerdo al anexo 9 "Matriz de presupuesto y evaluación" se indican los presupuestos techo según 4 grupos; documentos, correspondencia, digiturno y especializadas, sin embargo según anexo 6 "características del parque tecnológico" se indica el grupo "producción" el cual no cuenta con presupuesto y no se indica ningún tipo de dispositivo clasificado den el grupo "documentos". Agradecemos aclarar."

RESPUESTA: El grupo "documentos" equivale al grupo "producción". Se hará el respectivo ajuste mediante adenda.

- Agradecemos confirmar si las 15 impresora Tipo 6 Epson tm- u295 indicadas en el anexo 6 se mantendrán para ser administradas o serán retiradas del parque debido a que también indican "retiro del servicio por transición" en este mismo anexo."

RESPUESTA: Positiva pretende sustituir este parque, por aquellas máquinas ofrecidas por el socio de negocios como tipo 13. Sin embargo, si la entidad encuentra manera de darles algún aprovechamiento para temas muy específicos o puntuales, la idea es contar con el apoyo del socio de negocios para operarlas, bajo las condiciones estipuladas en los términos de referencia.

- Agradecemos confirmar si las 26 impresoras tipo 9 Impresora DYMO LabelWriter 400/450 indicadas en el anexo 6 se mantendrán para ser administradas o serán retiradas del parque debido a que también indican "retiro del servicio por transición" en este mismo anexo."

RESPUESTA: Positiva pretende sustituir este parque, por aquellas máquinas ofrecidas por el socio de negocios como tipo 13. Sin embargo, si la entidad encuentra manera de darles algún aprovechamiento para temas muy específicos o puntuales, la idea es contar con el apoyo del socio de negocios para operarlas, bajo las condiciones estipuladas en los términos de referencia.

- Agradecemos aclarar la cantidad de impresoras tipo 15 las cuales se indican en el anexo 6 con "Ver anexo"; En anexo 7 se indica un total un total de 26 impresoras distribuidas a nivel nacional indicadas como 15A, 1 como 15B y 2 como 1 en Medellín y Barrancabermeja. A que referencia hacen estas 2 ultimas? confirmar las cantidades de cada referencia."

RESPUESTA: La entidad aclarará la distribución de las cantidades en el anexo 7, mediante adenda.

- Agradecemos confirmar las cantidades indicadas en el anexo 7 "distribución del parque esperado" que requieren pull print, esto debido a que las cantidades totales por tipo de impresora difieren de los indicados en el anexo 6 y no permite dimensionar los costos requeridos para la funcionalidad pul print requerida. Ejemplo; las impresoras tipo 10 a proveer nuevas en anexo 6 indican requerir 2 en total, sin embargo en anexo 7 se indica un parque esperado de 6 en total, todas con pull print. Esto puede constituir un desequilibrio económico para el socio de negocios en caso de estimar solo 2 dispositivos con la funcionalidad y una vez inició el contrato se requieran 6 con esta funcionalida."

RESPUESTA: El servicio "pull print" debe ser dimensionado por la ubicación física. En ese orden de ideas, el anexo 7 indica que las "(...) Las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla deben contemplar servicio tipo pull printing. El Pull Printing solo aplica para equipos multifuncionales láser y para impresoras color láser. No aplica para impresoras monocromáticas ni para equipos con tecnología de impresión diferente de sistema láser. (...)"

- Agradecemos aclarar a que hace referencia el ítem 4 del detalle de valores agregados el cual indica "ofrecer procesamiento de impresión digital (offset /impresión digital / similares) en instalaciones ajenas a la organización (propias o no)" No es claro a que hace referencia."

RESPUESTA: La compañía puede requerir servicios de reproducción o procesamiento de trabajos cuyos volúmenes contemplen cantidades que serían atendidas de manera más eficiente en centros de copiado o impresión

especializados. Si se hace un análisis de costos de un caso de uso de ejemplo, tal como la necesidad de imprimir 3000 formatos para aplicación de una encuesta, por costos es más beneficioso procesarlos por fuera de la infraestructura de la empresa y en un centro especializado dimensionado para grandes volúmenes. Se espera obtener el tema como un valor agregado, considerando que estas necesidades son esporádicas, pero que al presentarse pueden causar un aumento de carga bajo la infraestructura de equipos y costos que se proyecta para la compañía como uso cotidiano.

“• Agradecemos aclarar a que hace referencia el ítem 4 del detalle de valores agregados en cual indica “los valores incluyen el papel y separación (o grapado) según el requerimiento de positiva”, esto teniendo en cuenta que los precios a ofertar no incluyen papel como se indica en los términos de referencia.””

RESPUESTA: En consonancia con la respuesta del punto anterior, se conoce que tradicionalmente los centros de procesamiento de documentos especializados ofrecen tarifas y costos que incorporan estos insumos.

CORREO ELECTRÓNICO DEL 30/10/2013 11:25 PM

“De: Carolina Gomez Gomez [mailto:carolina.gomez@compuredes.com.co]

Enviado el: jueves, 31 de octubre de 2013 16:22

Para: contratacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

CC: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Diaz; jarubiano

Asunto: Observación No. 3 a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional

Un cordial saludo

De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia nos permitimos enviar por este medio Observaciones a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional”, agradecemos su cordial respuesta:

• En anexo 6 se solicita como descripción requerida en todos los equipos a proveer; "controlador escalable pcl, compatible con jetform (generador de reportes de sistema de información)". Agradecemos muy cordialmente indicar cual es la necesidad específica requerida. Esta compatibilidad con Jetform solo es únicamente provista por el fabricante Xerox sobre sus dispositivos lo cual puede limitar la marca de dispositivos a proveer. Si es posible entender la funcionalidad requerida agradecemos permitir que el socio de negocio la ofrezca indicando de que forma sería cubierta la necesidad.”

RESPUESTA: La compañía actualmente usa el sistema de información SISE, que contempla un sistema de reportes con base en JetForm, que no es exclusivo ni desarrollado por Xerox, sino por la casa Adobe.

CORREO ELECTRÓNICO DEL 30/10/2013 11:25 PM

“De: Carolina Gomez Gomez [mailto:carolina.gomez@compuredes.com.co]

Enviado el: viernes, 01 de noviembre de 2013 14:49

Para: contratacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

CC: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Diaz; jarubiano; Erika Duque Ballesteros

Asunto: Observación No. 4 a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional

Un cordial saludo

De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia nos permitimos enviar por este medio Observaciones a los términos de referencia: integración de servicios de impresión, digitalización y reproducción documental para Positiva Compañía de Seguros S.A. a nivel nacional”, agradecemos su cordial respuesta:

En los pliegos - anexo 6 se solicita como descripción requerida en todos los equipos a proveer; "controlador escalable pcl, compatible con jetform (generador de reportes de sistema de información)".
Agradecemos muy cordialmente a la entidad permitir una visita técnica para validar si es posible ofrecer la generación de los formularios mediante el uso de otro software a partir de los archivos que genere la aplicación y suplir el controlador escalable pcl solicitado."

RESPUESTA: La Entidad permitirá la visita técnica para validar el funcionamiento de la herramienta, la cual no será de carácter obligatorio para los asistentes. Sin embargo, al presentar la oferta, los oferentes manifiestan el conocimiento del servicio que deben prestar y dimensionan la solución necesaria.

OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR COMPUFACIL,

CORREO ELECTRÓNICO DEL 31/10/2013 3:08 PM

"De: Juan Leon [mailto:juan.leon@compufacil.com.co]
Enviado el: jueves, 31 de octubre de 2013 15:08
Para: contratatacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co
CC: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Diaz; jarubiano
Asunto: OBSERVACIONES AL PROCESO DE SELECCION LICITACION PUBLICA No. 008

Señores
POSITIVA
Ciudad

Ref: Observaciones PLIEGO LICITACION PUBLICA No.008 DE 2013

Como interesados en participar en el proceso en referencia y con el ánimo de permitir la participación de más oferentes en tan importante proceso, respetuosamente nos permitimos formular a la entidad las siguientes observaciones que esperamos sean objeto de estudio, aceptación y/o aclaración, así:

1. En el numeral 2.2.8, se establecen las condiciones para participar en el proceso como consorcio o Union Temporal. En el quinto párrafo, la entidad indica:

"Cada uno de los integrantes del Consorcio o Union Temporal deberá cumplir con todos los requisitos y aportar todos los documentos legales, como si fuesen a participar de manera independiente, de acuerdo con su naturaleza jurídica"

Teniendo en cuenta que la naturaleza de las asociaciones bajo el esquema de consorcio o Unión temporal tiene como finalidad lograr la cooperación o colaboración entre los sujetos que le componen, para alcanzar un objetivo común, Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar el requerimiento que los requisitos sean cumplidos en forma individual, pues va en contravía del objetivo de las mismas. En este orden de ideas solicitamos que permitan que los requisitos específicamente los financieros sean cumplidos acorde con el porcentaje de participación definida para la Union temporal.

Así mismo, Teniendo en cuenta que la responsabilidad del Consorcio o Unión Temporal debe ser coherente con el porcentaje de participación de sus integrantes y en esta misma medida su responsabilidad financiera frente a la entidad debe ser equivalente a sus estados financieros, solicitamos que los indicadores financieros indicados en el numeral 3.1.2, sean evaluados, conforme a:

"Para la verificación financiera de los consorcios y/o uniones temporales, se obtendrán los índices de cada uno de los integrantes por separado, los cuales serán multiplicados por su porcentaje de participación y sumados para obtener el índice total"

RESPUESTA: La Entidad ratifica que los aspectos de orden legal deben ser presentados por los integrantes del consorcio o unión temporal como si fuesen a participar de manera independiente. Sin embargo, verificará las condiciones de evaluación financiera y modificará los términos de considerarlo conveniente.

"2. En el numeral 3.1.2, el índice de Operatividad solicita el mismo sea cumplido por cada proponente y adicionalmente, piden que sea mayor al 50%

Este indicador restringe la participación de oferentes que contamos con la experiencia en este tipo de proyectos. Solicitamos que el mismo sea ajustado y acepten oferentes con indicador mayor al 20%. "

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

"3. En relación con el numeral 1.16 Cronograma del proceso de selección y específicamente lo relacionado con la fecha de cierre de la invitación, solicitamos respetuosamente a la entidad prorrogar la fecha de cierre en al menos tres (3) días hábiles con el objeto de completar la oferta.

Cordiales Saludos,"

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

CORREO ELECTRÓNICO DEL 01/11/2013 8:52 AM

"De: Juan Leon [mailto:juan.leon@compufacil.com.co]

Enviado el: viernes, 01 de noviembre de 2013 10:33

Para: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Díaz; jarubiano

CC: contratatacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

Asunto: OBSERVACIONES AL PROCESO DE SELECCION LICITACION PUBLICA No. 008

Señores
POSITIVA
Ciudad

Ref: Observaciones PLIEGO LICITACION PUBLICA No.008 DE 2013

De la manera más atenta me permito solicitar a la entidad, que en virtud de la garantía constitucional a la igualdad, los principios de Legalidad, Libre acceso a la contratación pública, selección objetiva, y transparencia; respetuosamente formulamos la siguiente observación la cual esperamos sea objeto de su estudio, aceptación y/o aclaración, así:

1. En el numeral 3.1.2, el índice de endeudamiento, la entidad solicita que sea menor al 70%

En relación con los REQUISITOS DE LOS INDICADORES FINANCIEROS y específicamente lo relacionado con el Indicador de Endeudamiento, consideramos que restringe la participación e interés de posibles oferentes, debido a que tal como está solicitada es propio de una empresa que tiene mediana actividad crediticia o capacidad para endeudarse, dejando de lado o limitando la participación de empresas que son más estable financieramente y que pueden garantizar mejor el cumplimiento futuro del contrato que llegue a resultar de este proceso; en consecuencia, de manera respetuosa solicitamos a la entidad ampliar el rango de este indicador y acepte oferentes que presenten un índice de endeudamiento menor o igual al 80%, lo cual cumple adicionalmente con el principio de Igualdad y garantiza la pluralidad de oferentes. En forma complementaria, es de aclarar que el nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la empresa. Mientras más alto sea este índice, mayor será el apalancamiento financiero de la empresa. De aceptar nuestra amable sugerencia, será también una manera adecuada de preservar los recursos del estado."

RESPUESTA: *La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.*

OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR COLVISTA,

CORREO ELECTRÓNICO DEL 01/11/2013 8:52 AM

"De: Maria Angela Silva Gonzalez [mailto:msilva@colvista.com]

Enviado el: viernes, 01 de noviembre de 2013 8:52

Para: contratacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

CC: 'contratacion@positiva.gov.co'; 'carlosa.vanegas@positiva.gov.co'; 'jarubiano@positiva.gov.co'

Asunto: RV: INVITACIÓN PÚBLICA Nro. 08

Buenos días Señores;

Para Colvista es muy grato manifestar nuestro alto interés en participar en el proceso en referencia.

Teniendo en cuenta la Invitación Pública Nro. 8 INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y REPRODUCCIÓN Solicitamos de manera más atenta solicitar a Positiva la viabilidad que en la entidad conceda la prórroga de entrega de oferta para el 13 de noviembre que se escaló el día de la audiencia.

Quedamos atentos a la respuesta."

RESPUESTA: *La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.*

OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR PRICELESS,

CORREO ELECTRÓNICO DEL 01/11/2013 8:52 AM

"-----Mensaje original-----

De: doris.cagua@priceless.com.co [mailto:doris.cagua@priceless.com.co]

Enviado el: viernes, 01 de noviembre de 2013 10:28

Para: contratatacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co

CC: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Diaz; jarubiano

Asunto: OBSERVACIONES AL PROCESO DE SELECCION LICITACION PUBLICA No. 008

Señores

POSITIVA

Ciudad

Ref: Observaciones PLIEGO LICITACION PUBLICA No.008 DE 2013

De la manera más atenta me permito solicitar a la entidad, que en virtud de la garantía constitucional a la igualdad, los principios de Legalidad, Libre acceso a la contratación pública, selección objetiva, y transparencia; respetuosamente formulamos las siguientes observaciones que esperamos sean objeto de estudio, aceptación y/o aclaración, así:

- 1. En el numeral 3.1.2, el índice de endeudamiento, la entidad solicita que sea menor al 70%*

Solicitamos respetuosamente a la entidad, aceptar empresas con endeudamiento menor o igual al 80%, con el fin de dar participación a todos aquellos proponentes que realizan su actividades soportados con endeudamiento a terceros. Dada la tendencia creciente de la inflación, la cual en ocasiones supera las tasas de interés del mercado

financiero, a las empresas les resulta muy barato endeudarse, ya que lo que se paga como intereses apenas compensa la pérdida del poder adquisitivo de la moneda.

De igual forma y a manera de ejemplo, citamos algunos procesos de entidades de gobierno que para sus procesos de contratación han aceptado este indicador con el porcentaje solicitado, así:

- *Secretaria de Hacienda, Proceso de Mesa de ayuda*
<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-9-365003>
- *Aerocivil, compra de Switches*
<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-9-370012>
- *Concejo de Bogotá y Secretaria de Hacienda, Proceso de compra de equipos*
<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-9-372956>

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

“2. En relación con el numeral 3.1.2, el índice de Operatividad, la entidad establece que sea mayor al 50% y que en forma individual el mismo sea cumplido.

Solicitamos respetuosamente a la entidad, aceptar oferentes que tengan un índice de operatividad mayor al 30%. Consideramos que el indicador como está actualmente solicitado, restringe la participación e interés de posibles oferentes que tenemos un amplia experiencia en este tipo de proyectos tanto a nivel Gobierno como en empresa privada.”

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

“3. Para finalizar, agradecemos ampliar la fecha de cierre del proceso en 3 días hábiles, con el objeto de presentarles una propuesta acorde con la importancia del futuro proyecto.

Quedamos atentos a sus observaciones,”

RESPUESTA: La Entidad revisará la conveniencia y modificará los términos, de considerarlo conveniente.

OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR COLVISTA,

CORREO ELECTRÓNICO DEL 03/11/2013 9:46 AM

“De: Maria Angela Silva Gonzalez [mailto:msilva@colvista.com]
Enviado el: domingo, 03 de noviembre de 2013 9:46
Para: Sandra Cecilia Rey Tovar; Carlos Alejandro Vanegas Díaz; jarubiano
Asunto: INVITACIÓN PÚBLICA Nro. 08

Señores
POSITIVA

Colvista interesada en participar en la Invitación Publica No. 08 INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y REPRODUCCIÓN Solicitamos de manera más atenta solicitar a Positiva aclarar las siguientes inquietudes:

1. punto 2.4.4. Organización del Proponente
Página 23 del pliego

El proponente debe especificar y garantizar en este aspecto, como mínimo lo siguiente:

Cuando se refiere a Sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía.

P/ Por favor especificar a qué tipo de canales y sistemas de comunicación hace referencia”

RESPUESTA: Refiérase a los instrumentos y tecnologías que permiten el flujo de información necesario para la correcta prestación de los servicios esperados por Positiva. Para esta clase de proyecto se utilizan mecanismos tales como el correo electrónico, los sistemas de telefonía fija y móvil, los sistemas de información y monitoreo de estado de parque, los generadores de alertas, etc.

Hace parte de la experiencia y conocimiento del proponente el identificar, implementar y proponer los canales que alternos a los tradicionales, le permitan cumplir con el acuerdo de niveles de servicio de manera adecuada, así como el generar propuestas para mejorar la eficiencia general.

“2. punto 2.4.4. Organización del Proponente

Página 24 del pliego

El proponente deberá presentar en su oferta de manera obligatoria:

Un organigrama, detallando el nombre y roles de quienes participarán en la ejecución del contrato.

P/ COLVISTA solicita no poner el nombre de las personas que participarán ya que en el momento de adjudicación del contrato se contratarán teniendo en cuenta el perfil solicitado por Positiva. ”

RESPUESTA: La Entidad verificará el tema y modificará los términos de referencia, de considerarlo conveniente.

“3. Punto 2.4.5 Personal del proponente

Página 25 del pliego

Certificación de dotación y capacitación en el uso de EPP al personal

P/ COLVISTA actualmente tiene contratado personal que está ya asignada a proyectos y ellos tienen dicha capacitación que se puede certificar, pero al momento de adjudicación del contrato se contratará nuevo personal el cual se capacitará. Se puede aclarar este punto. ”

RESPUESTA: Su interpretación es correcta, pues la entidad busca garantizar que esta clase de procesos se adelante de manera estándar por parte del proponente. De igual manera, es responsabilidad del proponente el adelantar estos ciclos como parte de los procesos de inducción y reinducción de su personal.

“Procedimientos de trabajo seguro en temas de operaciones técnicas y de mantenimiento

P/A qué hace referencia en trabajo seguro de operaciones técnicas”

RESPUESTA: El proponente debe adjuntar la descripción detallada sobre la forma en que desarrolla una tarea de manera correcta y segura, en lo aplicable a las operaciones inherentes a la ejecución del contrato.

“4. Punto 2.4.7. Instalaciones

Página 26 del pliego

El Proponente deberá acreditar la infraestructura tecnológica y humana con la que trabajará en las ciudades para las que presenta propuesta.

P/ Por favor aclarar a qué se refiere con acreditar. El proponente puede tener la disponibilidad del recurso para atender al cliente cuándo este lo requiera? O el proponente debe tener el recurso de manera permanente? ”

RESPUESTA: De acuerdo con el Diccionario de la lengua española (DRAE), acreditar es “(.)3. tr. Dar seguridad de que alguien o algo es lo que representa o parece.(.)”. Para acreditar la infraestructura debe utilizar el documento idóneo que permita a la Entidad validar que efectivamente tiene la capacidad suficiente para atender el objeto del

contrato resultante, de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicios mínimos descritos en los términos de referencia. La forma en que se disponga el recurso será un asunto que el proponente debe resolver de acuerdo con su modelo de operación.

*“5. punto 2.4.17. Software para el control del outsourcing
(Monitoreo + gestión + configuración + auditoría)*

Página 28 del pliego

Para el control de cuotas de impresión por sucursal y tracking de impresión permanente (en aras de reducir probabilidades de pérdida de información), el proponente deberá aportar sin costo adicional un servidor por regional, que administrará las ciudades que están bajo su dominio.

P/¿Por favor aclarar el número de regionales o de servidores necesarios?”

RESPUESTA: Positiva cuenta con 6 regionales en el país, ubicadas en las ciudades de Bogotá (2), Medellín (1), Cali (1), Bucaramanga (1) y Barranquilla (1).

Las regionales ubicadas en Bogotá se encuentran en el mismo edificio, por lo que razonablemente podría inferirse que un servidor puede atender la operación de las mismas. No obstante, esto se considera como un requisito mínimo, cuyo fin es evitar la dependencia de la conectividad nacional para usar el servicio de impresión. Si la infraestructura dispuesta no es suficiente en términos de velocidad o capacidad, el contratista deberá suplir lo necesario para garantizar la operación de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia.

“6. punto 2.4.23. Soporte técnico a la solución

El socio de negocios deberá asumir todos los costos relacionados con el soporte técnico de la solución integral durante la vigencia del contrato, en aspectos tales como:

- Garantía natural y extendida de los equipos instalados.

- Mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato, con prestación de servicio en sitio. Todos los costos asociados con el desarrollo de esta labor estarán a cargo exclusivo del socio de negocios.

P/¿Cuántos mantenimientos se requieren?. ¿Dos al año?”

RESPUESTA: Como mínimo se requieren dos mantenimientos preventivos al año. Sin embargo, la experiencia del proponente determinará si aumenta la frecuencia en uno o varios sitios, considerando que una labor preventiva es una estrategia probada que permite minimizar incidentes.

“7. punto 2.4.19. Puesta en servicio de la solución

Página 30 del pliego de condiciones

Para la implementación se debe contemplar la asignación de un gerente de proyecto, con perfil de ingeniero bien sea de sistemas, electrónico, industrial o afín, con experiencia en la implementación de proyectos similares al presente. Se debe lograr una correcta implementación de acuerdo con el cronograma que proponga el entonces socio de negocios, que se aprobará por el supervisor del contrato basado en los tiempos y recursos que conjuntamente se establezcan con Positiva Compañía de Seguros S.A

P/¿Por cuánto tiempo se debe asignar este recurso?”

RESPUESTA: El recurso debe asignarse durante el tiempo que demande el proceso de implementación, a satisfacción de Positiva y de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia.

“8. punto 2.4.21. Prestación del servicio

Página 32 del pliego de condiciones

Reforzar en los usuarios la conciencia del uso adecuado, responsable y óptimo de la solución.

*P/cómo se realizaría el refuerzo, por medio de capacitaciones? Campañas en medios corporativos de Positiva? O COLVISTA puede proponer sus propios mecanismos?, puede apalancarse de los medios de divulgación de Positiva? Manejan medios electrónicos?
Con qué frecuencia quieren que se manejen los mensajes de concientización de usuarios? ”*

RESPUESTA: El proponente debe proponer las mejores prácticas en este sentido, que deben orientarse de conformidad con i) los necesarios para poner en servicio la solución y, ii) los indicadores del proyecto que muestren la necesidad de capacitación con base en los análisis estadísticos de uso e incidentes de la solución. Con una estrategia de comunicaciones clara y propuesta por el proveedor desde su experiencia, es posible concertar el uso de los mecanismos internos de comunicación de la compañía.

“9. punto 2.4.22 Administración de la Solución

Página 35 del pliego de condiciones

Una vez implementada la solución, el proponente debe asignar un administrador8 que operará desde la Casa Matriz de la Entidad.

P/ Este recurso es el mismo del punto 2.4.5. Personal del Proponente que se describe “La administración del proyecto in-situ la debe garantizar el oferente a través de un técnico profesional en áreas de tecnología, con mínimo dos (2) años de experiencia específica en la implementación, desarrollo y mantenimiento en temas afines al objeto de la presente invitación (preferiblemente con experiencia en atención al usuario final). Así mismo, el Administrador propuesto debe estar certificado por la casa fabricante de las máquinas instaladas, garantizando la idoneidad de este para la prestación de servicios de soporte y mantenimiento a la solución.” ”

RESPUESTA: Su interpretación es correcta.

“10. Anexo 2

P/El proponente debe cambiar todo el parque del anexo 2 o solo administrarlo. ”

RESPUESTA: El anexo 2 muestra el parque que actualmente apoya los procesos de la compañía. El anexo 9, en el literal b), se especifica que se dan las opciones al proponente para que elija el mejor escenario de acuerdo con sus posibilidades.

“11. Anexo 5

Ofrecer a los usuarios (inicialmente Casa Matriz) el servicio de digitalización, reproducción e impresión masiva de documentos, ejecutado por personal especializado en la materia (con formación en atención al cliente e ITIL3 o superior).

P/ qué volumen de digitalización, reproducción e impresión masiva manejan. Qué formatos y queremos conocer si manejan color. Esto con el fin de dimensionar los equipos con los que contraría el centro. ”

RESPUESTA: El anexo 7 muestra el parque que se requiere para el proyecto y los equipos para este centro se han dimensionado dentro de esta matriz. Sin embargo, la entidad aclarará mediante adenda la ubicación específica como parte del centro de costo.

“12. Anexo 7

Adicional al anexo 2, Positiva requiere más impresoras. En el cuadro no logramos interpretar el número total de impresoras. Por lo anterior, COLVISTA Solicita especificar el número de impresoras, tipología, volúmenes de impresión y número de usuarios que se requiere administrar en cada sede Adicionalmente no nos coinciden el número de máquinas con el Anexo 6. ”

RESPUESTA: En el anexo 2 refiere un informativo de la infraestructura actual que soporta a la compañía, la cual por cuestiones de servicio se reforma en sus puntos iniciales con lo indicado en el anexo 7. Para dimensionar las cantidades por favor refiérase a los anexos 6 y 7.

EN EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE ACLARACIONES, POSITIVA CONSULTA A LOS ASISTENTES:

POSITIVA: *Ningún asistente ha referido o mencionado observación alguna acerca de la matriz de riesgos, que está inmersa en los términos de referencia. ¿Está comprendida, aceptada y es consistente con el servicio que se pretende?*

RESPUESTA: Los asistentes manifiestan que corresponde a lo razonablemente aceptado para este tipo de contrataciones.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Vanegas', with a long horizontal stroke extending to the right.

CARLOS ALEJANDRO VANEGAS DÍAZ
Gerente de Logística

