

**RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE
CONDICIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA N° LP-008 de 2018**

**1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA E&C INGENIEROS LTDA. EL 6 DE
NOVIEMBRE DE 2018**

Observación No. 1: Aclarar en el **punto F: “ADMINISTRACION Y ACTUALIZACION DEL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL.....”** las cantidades de stock mínimo en sitio, ya que aparece una en números y otra en letras

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.6 de los estudios previos, en el tercer párrafo se encuentra una diferencia en lo escrito en letras y con lo escrito en números por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el párrafo y queda de la siguiente manera: Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (10) equipos de cómputo y de diez (10) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

Observación No. 2: Aclarar: En el **punto A SERVICIO DE MESA DE AYUDA del numeral 1.2 “características y especificaciones...”** solicitan seis (6) técnicos y un ingeniero, pero al hacer el coteo en los puntos a,b,c y d del mismo numeral nos da solo 5 técnicos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.1 de los estudios previos se encuentra una diferencia por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el punto de la siguiente manera: La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por **cinco (5)** técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones

Observación No. 3: En el **numeral 2** se solicita un horario de trabajo para los técnicos de lunes a viernes de 6:30 A.M. a 5:00 P.M., es decir 10,5 horas día y 52,5 horas semana, solicitamos aclarar si en ese horario se contemplan horas de almuerzo y descansos que no lleven a tener horarios superiores a las jornadas laborales legales de Colombia.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD Una vez revisado el numeral 2 de los estudios previos se encuentra una diferencia por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el punto de la siguiente manera:

El horario de prestación del servicio en sitio de los técnicos que conforman la mesa de ayuda, será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Con una hora de almuerzo y para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. con una hora de almuerzo, Sin embargo, en caso de contingencia o fuerza mayor en los que se requiere del acompañamiento por parte de los técnicos que conforman la mesa de servicio y/o Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario.

Observación No. 4: Nuevamente solicitamos aclarar por qué el **numeral G EQUIPO DE TRABAJO** solicita un Ingeniero de soporte no contemplado ni en el estudio de mercado ni en el punto **A: SERVICIO DE MESA DE AYUDA?**, costo adicional no contemplado por la entidad para su estudio de mercado, en el cual participamos y obviamente no se contempló en la oferta dada a la Entidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el estudio mercado y todo el proceso, se puede comprobar que el anexo técnico con el que se hizo el estudio de mercado, si aparece el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones por lo tanto **NO SE ACEPTA** la observación.

Observación No. 5: Aclarar el tiempo de dedicación mínima del ingeniero de soporte adicional solicitado

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez realizada la verificación de los estudios previos en el Numera 2.2.1 Ítem 2 y el Numeral A ítem 2 del Proyecto de pliego de condiciones expresa lo siguiente : ...”el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sin embargo,

en caso de contingencia o fuerza mayor en los que se requiere del acompañamiento por parte de los técnicos que conforman la mesa de servicio y/o Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario”.

Observación No. 6: Con respecto a la **EXPERIENCIA DEL OFERENTE** solicitada en el **numeral 4.3.1** , solicitamos aclarar en cuantos códigos de la clasificación UNSPSC se deberá estar inscritos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar aclara que el oferente al tener la experiencia inscrita en el RUP al menos en uno de esos códigos y que este relacionado con el objeto de este proceso la experiencia se tendrá en cuenta como válida

Observación No. 7: Dado el objeto del proceso, consideramos que el código UNSPSC 80111600 NO APLICA, solicitamos a la Entidad retirarlo.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** esta observación y se procede a retirarlo.

Observación No. 8: Con el fin de dar participación democrática, igualdad y total transparencia a los diferentes posibles oferentes, solicitamos a la Entidad eliminar el requerimiento de obligatoriedad de ser entidades certificadas en Calidad ISO9000, ISO14000e ISO18000 solicitado en el **numeral 4.3.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE** , lo anterior porque se está infringiendo el **Decreto Ley 1150 de 2007 de julio 16, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.** que en el **Artículo 5 parágrafo No.2** dice: “**Parágrafo 2°. Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.**” (resaltado nuestro). **Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-942 de 2008.** De este parágrafo se desprende que este tipo de certificaciones no deben ser solicitadas porque la Entidad debe observar los principios de transparencia, economía y responsabilidad. Adicionalmente, las empresas, según el Ministerio de Trabajo, están obligadas a tener un sistema de seguridad, pero no la certificación ISO14000.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación se retira del ítem **EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** el párrafo donde se solicitan las certificaciones de sistema de Gestión de Calidad.

Observación No. 9: Solicitamos a la Entidad aclarar o especificar qué tipo de perfil deben tener los ingenieros que se ofrezcan para el **ITEM1 numeral 5.1.2. PONDERACIONES FACTORES TÉCNICOS ADICIONALES (MÁXIMO 50 PUNTOS)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar aclara que el perfil de los Ingenieros es Ingeniero en las áreas de sistemas o electrónica. Adicionalmente formación académica en herramientas de ofimáticas MICROSOFT (Windows 2007, 2010 etc. Office Profesional 2010 o superior). La formación académica debe ser de mínimo 40 horas.

Observación No. 10: Con el fin de costear en forma clara el proyecto, solicitamos a la Entidad aclarar o especificar el “tiempo parcial y horas por demanda” que solicitan en el mismo **numeral 5.1.2.** para el **Item 3 “...especialista en riesgos y continuidad de negocios.** ¿Que Porcentaje de tiempo parcial o número de horas es necesario?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que el ingeniero debe prestar un mínimo de 16 horas presenciales al mes.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA T&S TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S PRESENTADAS EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2018

De acuerdo con el Estudio Previo Licitación 6 CONDICIONES TECNICAS A TENER EN CUENTA 1. Experiencia para proponentes nacionales o extranjeros obligados a estar registrados en el Registro Único de

Proponentes RUP, donde la entidad indica que se deben certificar máximo 3 contratos que, sumados en valor de salarios mínimos mensuales vigentes, de mínimo un valor de (\$3.875,67) en cualquiera de los códigos UNSPSC indicados. Conforme a ello solicitamos muy amablemente a la entidad replantear el requerimiento del número de certificaciones solicitadas para demostrar la experiencia puesto que, para que la entidad pueda garantizar que el futuro contratista tenga una experiencia amplia y suficiente descrita en el proceso es necesario que haya desarrollado proyectos de similar magnitud, para lo cual solicitamos a la entidad ampliar la exigencia de la cantidad de certificaciones en el numeral en mención a: *máximo 5 ó 4 contratos que sumados en valor de salarios mínimos mensuales vigentes, de un mínimo valor de (\$3.875,67) en cualquiera de los códigos UNSPSC indicados*. Lo anterior para garantizar así una mayor participación y pluralidad de oferentes que cumplen con los requerimientos establecidos puesto que el valor a certificar en experiencia es de \$3.027.835.564.00

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Muy respetuosamente la Superintendencia del Subsidio Familiar cree que la firma T&S se equivocó de proceso toda vez que la carta va dirigida a otra entidad y tampoco corresponde al número del proceso abierto por la Entidad.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA SOPORCOL S.A.S PRESENTADAS EL 15 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No.1: En el numeral 4.2.3. INDICADORES FINANCIEROS PROPONENTE NACIONAL Y EXTRANJERO De acuerdo con el Decreto 1082 de 2015, para la verificación de los requisitos habilitantes los cuales se denominarán como cumple no cumple; los Índices financieros que se verificarán en el proceso de selección son los siguientes: De acuerdo con el Decreto 1082 de 2015, para la verificación de los requisitos habilitantes los cuales se denominarán como cumple no cumple; los Índices financieros que se verificarán en el proceso de selección son los siguientes: Solicitamos respetuosamente a la entidad que la Rentabilidad sobre patrimonio sea revisada y reconsiderado el porcentaje requerido ya que el sistema de compra y contratación pública se basa en promover la participación de más proponentes y el crecimiento de la Industria Nacional de bienes y servicios por lo que los requisitos habilitantes deben estar adecuados para la pluralidad de oferentes teniendo en cuenta que dentro del sector hay una gran participación de Mi pymes y Pymes que no cuentan con este indicador tan alto pero que al revisar sus demás indicadores cuentan con la capacidad y experiencia necesarios para poder darle garantías y confianza a la Entidad. Rentabilidad del patrimonio sea mayor o igual a 0,16

Es de anotar que la Superintendencia ha velado siempre por la pluralidad de oferentes y en los procesos anteriores con el mismo objeto han solicitado los siguientes indicadores financieros siempre velando por la pluralidad de oferentes:

(...)"

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: La Entidad no acepta la observación y mantiene los indicadores establecidos toda vez que se determinaron con base en el análisis del sector y estudio de mercado.

Observación No. 2: Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad ISO9000, ISO14000 e ISO18000, en sus procesos

De acuerdo a la ley 1150 de 2007, artículo 5 "De la selección objetiva", numeral 4, Parágrafo 2 establece que "Las certificaciones de Gestión de Calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos"

Por lo expuesto solicitamos a la entidad eliminar del pliego de condiciones este aparte ya que va en contravía de la ley de contratación estatal.

Los oferentes deben aportar máximo 2 certificaciones de experiencia, cuyo objeto, o alcance del objeto, este relacionado con: Servicios de mesa de ayuda, soporte y mantenimiento de equipos; estos contratos deben haber sido ejecutados con entidades públicas, la sumatoria de estos contratos debe ser igual o superior al valor del presupuesto oficial.

De acuerdo a la ley 1182 de 2018 en la cual se indica lo siguiente:

Artículo 5°. Modifíquese el Parágrafo 1 e inclúyanse los párrafos 3, 4 Y 5 de artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, los cuales quedarán así: Artículo 5°. De la selección objetiva.

Parágrafo 5°. En los procesos de contratación, las entidades estatales deberán aceptar la experiencia adquirida por los proponentes a través de la ejecución de contratos con particulares.

Por lo expuesto solicitamos a la entidad aceptar hasta tres (3) certificaciones de experiencia con entidades públicas o privadas.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación se retira del ítem **EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** el párrafo donde se solicitan las certificaciones de sistema de Gestión de Calidad.

Observación No. 3: Teniendo en cuenta que el perfil de especialista en riesgos y continuidad de negocio, con dedicación a tiempo parcial, y horas por demanda, es un perfil bastante costoso solicitamos a la entidad establecer la cantidad de horas para asignación de este puntaje y poder tener un valor del costo de este recurso durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que el ingeniero debe prestar un mínimo de 16 horas presenciales al mes

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA COLVATEL PRESENTADAS EL 16 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Observación No.1: En el anexo técnico en la página 1 ítem A. SERVICIO DE MESA DE AYUDA indican con respecto al personal técnico: "Sin embargo, en caso de contingencia o fuerza mayor en los que se requiere del acompañamiento por parte de los técnicos que conforman la mesa de servicio y/o Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario"

COLVATEL: Se solicita amablemente a la entidad informarnos cuál es la frecuencia de estos eventos de contingencia o fuerza mayor presentados y si es posible conocer un histórico de estos eventos durante los últimos 4 meses.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No es frecuente, se puede decir que en el año se requieren a lo sumo tres veces y no supera las 16 horas en cada evento y en los últimos cuatro meses no se presentó ningún evento que requiriera tiempo adicional.

Observación No. 2: En el anexo técnico en la página 1 ítem 3-d dice: "Traslado de equipos entre las dependencias y registro de estos para actualizar permanentemente el inventario".

COLVATEL: ¿entendiendo que el soporte técnico se realizará en 2 sedes diferentes de la entidad, se debe entender que el servicio de traslado no tiene el alcance de trasladar equipos entre las dos sedes?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: La Superintendencia del Subsidio Familiar aclara: que el traslado de equipos entre las sedes es realizado por la Entidad, siempre y cuando los equipos sean propiedad de la Supersubsidio

Observación No. 3: En el ítem 4 se enlistan las herramientas sobre las cuales se brindara soporte, con especial atención se evidencia que hay aplicativos muy particulares de la entidad motivo por el cual se solicita a la entidad informarnos si se realizará algún tipo de entrenamiento para el personal técnico del oferente seleccionado.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: La Superintendencia del Subsidio Familiar aclara: que una vez dado inicio al contrato dará inducción al personal en cada uno de los aplicativos que se tienen.

Observación No. 4: Se solicita a la entidad aclarar la cantidad de minina de personal solicitado pues al validar tanto el pliego de condiciones y el anexo técnicos se evidencia que solicitan 6 técnicos, sin embargo, al sumar los relacionados en la distribución solo hay 5.

- La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por seis (6) técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, para realizar las siguientes labores y ubicados de la siguiente forma:

a. Dos (2) Técnicos ubicados en la Sede de la Calle 26, Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, para atender a los usuarios finales internos.

b. Dos (2) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales internos.

c. Un (1) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar.

d. Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, ubicado en cualquiera de las dos (2) instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar: "Edificio World Business Port o Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Sede de la Calle 26" o donde se llagare a ubicar; Dependiendo donde se encuentre la Coordinación del Grupo de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de dar apoyo en el monitoreo y gestión de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.1 de los estudios previos se encuentra una diferencia por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el punto de la siguiente manera: La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por **cinco (5)** técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones

Observación No. 5: Se solicita respetuosamente a la entidad indicarnos el alcance de ítem 2.2.4 párrafo 1 el cual dice: "Efectuar mantenimiento correctivo a los equipos objeto de la presente invitación en horario hábil, incluyendo repuestos cada vez que se requiera durante la duración del contrato, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor."

COLVATEL entiende que el personal minino solicitado será el responsable de realizar los mantenimientos correctivos en sitio, sin embargo, el citado literal indica que se deben tener personal adicional para esta labor, lo cual estaría sobredimensionado la cantidad de técnicos para atender los mantenimientos correctivos, motivo por el cual se solicita aclararnos el alcance de tal enunciado y si nuestra percepción es correcta.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **NO ACEPTA** la observación, toda vez que cuando se solicita un correctivo es de segundo Nivel, y la mesa de ayuda solo atiende primer nivel de servicios.

Observación No. 6: Se solicita amablemente a la entidad confirmar la cantidad de equipos de stock solicitado pues el valor en letras no concuerda con el valor en número.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.6 de los estudios previos, en el tercer párrafo se encuentra una diferencia en lo escrito en letras y con lo escrito en números por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el párrafo y queda de la siguiente manera: Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (10) equipos de cómputo y de diez (10) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

Observación No. 7: "Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (15) equipos de cómputo y de diez (15) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación."

Respetuosamente se sugiere que sean 10 ya que no basado en el histórico de las partes reemplazadas durante la ejecución del contrato en ejecución.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.6 de los estudios previos, en el tercer párrafo se encuentra una diferencia en lo escrito en letras y con lo escrito en números por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el párrafo y queda de la siguiente manera: Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (10) equipos de cómputo y de diez (10) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

Observación No. 8: Se solicita a la entidad indicarnos el alcance de las labores a ejecutar por el especialista en riesgos y continuidad en el negocio.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que el alcance del Ingeniero será el de realizar las recomendaciones y apoyar la implementación del plan de continuidad del negocio.

Observación No 9:Cuál será la cantidad máxima de horas semanales que solicitan para el especialista en riesgos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que el ingeniero debe prestar un mínimo de 16 horas presenciales al mes, es decir 4 horas semanales

Observación No 10: El especialista deberá realizar presencia en las instalaciones de la entidad o sus asesorías pueden ser de manera virtual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que el ingeniero debe prestar un mínimo de 16 horas presenciales al mes, no obstante, si se requiere de apoyo adicional ese puede ser de forma Virtual.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA SYSTEM DIGITAL COMPUTER PRESENTADAS EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1: Para el Coordinador del proyecto, donde se exigen 8 años de experiencia en dirección de proyectos y 5 certificaciones en proyectos ejecutados en entidades públicas.

Solicitamos a la entidad se exijan 3 certificaciones de experiencia, en coordinación, dirección o gerencia de proyectos ejecutados en entidades públicas o privadas, Lo anterior en vista a que se cierra la posibilidad a que exista una pluralidad de oferentes, pues se está limitando la participación a una gran mayoría de proponentes que han celebrado contratos con entidades del sector privado y no solo con entidades públicas, donde las características del objeto a contratar son similares y dichos contratos se encuentran registrados en el RUP-REGISTRO UNICO DE PROPONENTES, documento que es base para demostrar la experiencia de los proponentes y se tome como experiencia general de 8 años como profesional a partir de la expedición de la tarjeta profesional y su experiencia específica sea demostrada mediante 3 certificaciones de experiencia en estos cargos en el sector público o privado. Si bien es sabido, las entidades públicas en raras ocasiones NO certifican a personal con el cual no han realizado directamente contratos con las mismas, pues estarían certificando a un tercero, el cual labora y se encuentra vinculado mediante contrato con una empresa privada y más aún donde se exige que su participación sea del 25% del tiempo de ejecución del servicio. Y se estaría vulnerando la fiabilidad de la empresa privada o aceptar que el proponente certifique al profesional discriminando los proyectos en los cuales participo.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN** ya que no está claro la experiencia específica y modifica la experiencia del Coordinador del proyecto de la siguiente forma: Con experiencia general mínima de 8 años y una experiencia específica en dirección de proyectos de mesa de ayuda de cinco (5) años. Debe acreditar la participación en mínimo tres (3) proyectos en entidades públicas, cuyo objeto haya sido igual o similar al de la presente licitación. Se debe anexar copia de la tarjeta profesional

Observación No 2: Para los Técnicos de Soporte, de la misma manera solicitamos respetuosamente, aceptar que la experiencia específica sea demostrada en contratos que figuren en el registro de proponentes y sea del

sector público o privado o aceptar certificación del proponente donde se manifieste que participo en proyectos similares con la experiencia solicitada y discriminando los proyectos en los que participo ya que las entidades públicas NO pueden certificar a personal que labora para otra empresa

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se **ACEPTA PARCIALMENTE** e informa que se incluirán en el pliego definitivo, condiciones para acreditar la experiencia del equipo de trabajo.

Observación No 3: Para el Ingeniero de Soporte, Solicitamos respetuosamente a la entidad la certificación de experiencia especifica sea acreditada por el proponente mediante certificación donde conste la participación del profesional en proyectos donde conste lo solicitado o en su defecto aceptar certificación por empresa sea pública o privada y las mismas sean verificables.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se **ACEPTA PARCIALMENTE** e informa que se incluirán en el pliego definitivo, condiciones para acreditar la experiencia del equipo de trabajo, en el pliego definitivo.

Observación No 4:

De conformidad con el Decreto 1082 de 2015, el proponente debe estar inscrito en la siguiente clasificación hasta el tercer nivel, así:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	DESCRIPCIÓN
81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas
81111500	Ingeniería de software y hardware
43233000	Software de entorno operativo
80111600	Servicios de personal temporal

Con el objeto de garantizar la experiencia de los proponentes en proyectos relacionados con el objeto del presente proceso, la Entidad verificará la información que se encuentre certificada en el RUP expedido por la Cámara de Comercio vigente y en firme.

Los oferentes deben aportar máximo 2 certificaciones de experiencia, cuyo objeto, o alcance del objeto, este relacionado con: Servicios de mesa de ayuda, soporte y mantenimiento de equipos; estos contratos deben haber sido ejecutados con entidades públicas, la sumatoria de estos contratos debe ser igual o superior al valor del presupuesto oficial.

Ambos contratos deben haber considerado la implementación de procesos bajo metodología ITIL, y haber cubierto mínimo 200 usuarios

Respetuosamente solicitamos a la entidad en aras de garantizar pluralidad y transparencia en el proceso, no realizar dicho requerimiento, más aun cuando se solicita que dichas contratos sean de entidades públicas. Ya que el presente proceso no se trata de implementación de metodología ITIL, y su objeto es **PRESTACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.**

Por lo anteriormente expuesto y a raíz que se solicita que el coordinador sea certificado en PMP o ITIL y dos de los técnicos de soporte, para confiabilidad de la entidad se solicite que el resto del personal cuente con curso ITIL y así no se vulnere el derecho a la participación en el proceso al ser limitado.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la Superintendencia del Subsidio Familiar se **ACEPTA PARCIALMENTE** la observación y se modificará en el pliego definitivo.

Observación No 5: La entidad solicita

De otro lado dado que nuestra entidad desea ser reconocida como entidad eficiente y con buenos índices de productividad, con garantía de buenas condiciones laborales para su personal y preocupada por la satisfacción de nuestros clientes finales, no esperamos nada diferente de nuestros proveedores y en procura de que nuestros proveedores cuenten con características y objetivos similares en estos aspectos, vemos conveniente que pueda esto demostrarse, mediante las siguientes certificaciones:

Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad ISO9000, ISO14000 e ISO18000, en sus procesos

Es de anotar que dicho requerimiento, según las leyes y normas de contratación pública NO permite la exigencia de dichas certificaciones de calidad, por cuanto limitan los procesos y la participación en ellos, precisamente para evitar que esto se utilizara como herramienta para restringir la participación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación se retira del ítem **EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** el párrafo donde se solicitan las certificaciones de sistema de Gestión de Calidad

Observación No 6: En lo relacionado a el cumplimiento de los códigos de clasificación UNSPSC

La sumatoria de estas certificaciones deberá ser igual o superior al presupuesto del presente proceso de selección., tiene la suficiente experiencia para ejecutar el proyecto, así:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	DESCRIPCIÓN	MINIMO DE CONTRATOS	CUANTÍA MÍNIMA REQUERIDA
81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador	Máximo Dos (2)	Sumatoria igual o superior a. 763,43 SMMLV, que equivale al 100% del presupuesto oficial.
81112200	Mantenimiento y soporte de software		
81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas		
81111500	Ingeniería de software y hardware		
43233000	Software de entorno operativo		
80111600	Servicios de personal temporal		

NOTA 1: El proponente debe señalar con claridad los contratos inscritos en el RUP que la Superintendencia del Subsidio Familiar debe tener en cuenta para su verificación.

NOTA 2: Los proponentes deben tener en cuenta que en virtud de la renovación que por el ministerio de la Ley debe realizarse anualmente, este certificado debe encontrarse vigente para el tiempo de ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo.

Respetuosamente solicitamos a la entidad, para que no se limite la participación en el proceso y exista una pluralidad de oferentes, se requiera cumplir con al menos 4 códigos UNSPSC de los solicitados, en cada certificación, lo anterior ya que es difícil encontrar todos los códigos en un solo contrato ejecutado y en este evento se solicita en dos contratos, lo que claramente perjudica la igualdad y pluralidad de participación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación **NO SE ACEPTA**, sin embargo, se aclara que los contratos que aporta el proponente deben estar clasificados en al menos en uno de los códigos UNSPSC, y que los contratos tengan relación con el Objeto del presente proceso.

Observación No 7: PONDERACIONES FACTORES TECNICOS ADICIONALES

CRITERIOS A EVALUAR DENTRO DEL ITEM 1	PUNTAJE
El proponente que ofrezca cuatro (4) técnicos y un (1) ingeniero mejorando así el mínimo habilitante y sin costo adicional para la Entidad.	5
El proponente que ofrezca tres (3) técnicos y dos (2) ingenieros mejorando así el mínimo habilitante y sin costo adicional para la Entidad.	10
El proponente que dos (2) técnicos y tres (3) ingenieros mejorando así el mínimo habilitante y sin costo adicional para la Entidad	20

Teniendo en cuenta el presupuesto asignado por la entidad, el estudio del mercado y para poder garantizar un salario justo, acorde con el desarrollo del objeto del presente procesos de contratación y garantizar un personal de experiencia y calidad, solicitamos a la entidad minimizar los requerimientos de personal, ya que se requieren 5 personas adicionales al mínimo requerido, que a nuestro parecer es una exigencia demasiado alta para poder ser acreedores del puntaje adicional y el costo beneficio debe ser equitativo tanto para la

entidad como para el proponente. Por lo cual solicitamos se realice una exigencia de 3 personas. Así no sea de obligatorio cumplimiento, pero si afecta en la evaluación final y posible adjudicación del contrato.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez analizada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite aclarar que no se están pidiendo 5 personas adicionales en los ponderables, sino que a medida que cambien técnicos por ingenieros se darán puntos.

Observación No 8: En lo relacionado al ITEM 2

CRITERIOS A EVALUAR DENTRO DEL ITEM 2	PUNTAJE
Capacitación sobre ITIL básico/intemedio. Mínimo 20 horas para mínimo 5 personas, presencial - posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista.	7.5
Capacitación sobre COBIT básico/intemedio. Mínimo 20 horas para mínimo 5 personas, presencial - posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista.	7.5

Solicitamos a la entidad se permita ofrecer dicha capacitación en forma virtual, ya que precisamente por avances tecnológicos se tiende a mejorar el aprovechamiento de los recursos y del tiempo de disponibilidad de las personas y así no interviene con sus tareas a desempeñar, sin necesidad de desplazamiento alguno.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez analizada la observación, la Superintendencia del Subsidio Familiar **NO ACEPTA** la observación, toda vez que la entidad proporcionara el lugar en sus instalaciones para recibir dichos cursos.

Observación No 9: MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Respetuosamente solicitamos a la entidad en aras de un buen desempeño tanto en el tiempo de los usuarios y sus tareas como en la vida útil de los equipos, solicitar se realicen máximo 3 jornadas de mantenimiento al año, ya que esto interrumpe las labores cotidianas de los funcionarios y puede ocasionar eventualmente daños en los equipos informáticos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez analizada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación y se modificará en el pliego definitivo.

6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA T&S TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S PRESENTADAS EL 16 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1: De acuerdo al documento PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES en su ítem C. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONAL donde la entidad indica que se deben realizar cuatro (4) brigadas de mantenimiento por año, conforme a la duración del contrato. Solicitamos muy amablemente a la entidad se revalúe este requerimiento de realizar las cuatro (4) brigadas de mantenimiento por año, que en su totalidad serian ocho (8) teniendo en cuenta que el plazo de ejecución que es de dos (2) años, siendo así solicitamos que se realicen las cuatro brigadas de mantenimiento en el plazo de la duración del contrato para lo cual serian dos brigadas de mantenimiento por año. (el subrayado y en cursiva es nuestro).

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación hecha la superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA PARCIALMENTE** la misma y modifica el ítem **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONAL** el cual quedaría de la siguiente forma:

...Realizar tres (3) mantenimientos preventivos por año, con personal diferente al solicitado para la mesa de ayuda, durante la vigencia del contrato a los equipos objeto del contrato, en horario hábil, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor, con el fin de prevenir

la ocurrencia de errores o fallas y presentar a LA SUPERINTENDENCIA recomendaciones, guías o pautas para evitar que tales situaciones se presenten e informar a los usuarios. Estos mantenimientos deben ser definidos previamente con el gerente de proyecto y presentados a la Entidad, mediante cronograma que incluya procedimiento y herramientas que el contratista utilizara en el diagnóstico de los equipos, fechas de ejecución y recurso humano a utilizar...

Observación No 2: De acuerdo con el numeral 4.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE del mismo documento en mención que dice a la letra Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad ISO9000, ISO14000 e ISO18000, en sus procesos (subrayado y en cursiva fuera del texto original).

La anterior exigencia en cuanto a las certificaciones de calidad solicitadas como experiencia mínima habilitante segrega el sector de tecnología que siempre ha participado en este tipo de proyectos y lo direcciona a empresas específicas, este requerimiento denota desconocimiento de la normatividad relacionada con las certificaciones de la NTC. La Ley 1150 de 2007 en el artículo 5 "De la selección objetiva", numeral 4, Parágrafo 2 establece que "Las certificaciones de Gestión de Calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.

Conforme a lo anterior, solicitamos muy amablemente a la entidad eliminar este requerimiento de certificaciones de Calidad y garantizar así un proceso con una participación objetiva, justa y con pluralidad de oferentes

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación se retira del ítem **EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** el párrafo donde se solicitan las certificaciones de sistema de Gestión de Calidad.

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA COLSOFT PRESENTADAS EL 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1: En el numeral 1.2 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN OSERVICIO A CONTRATAR: indican

A. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

1. La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por seis (6) técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, para realizar las siguientes labores y ubicados de la siguiente forma:
 - a. Dos (2) Técnicos ubicados en la Sede de la Calle 26, Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, para atender a los usuarios finales internos.
 - b. Dos (2) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales internos.
 - c. Un (1) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar.
 - d. Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, ubicado en cualquiera de las dos (2) instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar: "Edificio World Business Port o Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Sede de la Calle 26" o donde se llagare a ubicar; Dependiendo donde se encuentre la Coordinación del Grupo de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de dar apoyo en el monitoreo y gestión de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos.

Y en el numeral G. Equipo de trabajo solicitan: 1 Coordinador de proyecto, 5 técnicos de soporte, 1 Ingeniero de soporte.

Conforme a lo anterior favor aclarar la cantidad de técnicos mínimos requeridos para el proyecto

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.1 de los estudios previos se encuentra una diferencia por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el punto de la siguiente manera: La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por **cinco (5)** técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones...

En cuanto a la experiencia requerida para los técnicos e ingeniero de soporte, solicitan que estos tengan experiencia en herramienta de atención de incidentes GLPI; Cordialmente solicitamos a la entidad que este requerimiento sea retirado y en su reemplazo se solicite experiencia en herramientas de gestión de incidentes de forma general, no se sesgue al manejo de una herramienta en particular

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **NO ACEPTA** la observación, toda vez que la herramienta que utiliza la Entidad para gestión de la mesa de ayuda es GLPI.

Observación No 2: En el numeral 4.2.3. INDICADORES FINANCIEROS PROPONENTE NACIONAL Y EXTRANJERO. Solicitan: Solicitamos muy respetuosamente a la entidad modificar los siguientes índices con el propósito de obtener un número mayor plural de posibles oferentes y de esta forma incrementar el número de participantes, ampliando la posibilidad de una mejor selección objetiva de que trata el artículo 24 y siguientes de la Ley 80 de 1993. En el sector de la tecnología dichos indicadores son suígeneris. Por ende, solicitamos que dichos indicadores queden de la siguiente manera:

INDICADOR PUNTAJE Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente) Mayor o igual a 1,1 Índice de Endeudamiento (pasivo total / activo total) Menor o igual a 0,72 Rentabilidad del patrimonio Mayor o igual al 0,21 Rentabilidad del activo Mayor o igual al 0,06 Modificando dichos indicadores se obtendría un número mayor de posibles oferentes. Lo anterior sustentado legamente en la aplicación de la Normas NIIF, las cuales cambiaron de manera sustancial la contabilidad general que las empresas por ley deben adelantar. Con base en lo anterior la forma de los registros contables vario de manera ostensible, cambiando incluso la presentación de algunos tópicos en materia contable, lo que vario incluso la forma de cómo se presentan los Indicadores Financieros. Por lo tanto, reiteramos nuestra solicitud en modificar dichos indicadores.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, se mantiene como fuente de información para la realización de los estudios del sector el Portal de Información Empresarial - PIE - perteneciente a la Superintendencia de Sociedades en la que se analizan las cifras con corte a la vigencia 2017.

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA PCM S.A.S. EL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1: Amablemente se sugiere a la entidad evaluar incluir en el factor de ponderación Técnica para el Especialista en Riesgo y Continuidad de Negocio, con un número de horas límite de cien (100), es decir, el oferente que ofrezca cien (100) horas se asignará los quince (15) puntos y el oferente que ofrezca cero (0) horas se asignará un valor de cero (0) puntos. Esto con el fin de no obtener malentendidos y/o ventajas en el presente proceso.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: La Entidad no acepta la observación y mantiene en el pliego definitivo los factores adicionales de calificación.

Observación No 2: De acuerdo al documento "ANEXO N° 1 - LP 008 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.pdf", numeral 2.2.6 la entidad menciona lo siguiente:

Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (15) equipos de cómputo y de diez (15) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

Solicitamos amablemente a la entidad aclarar el número de stock mínimo puesto que se contradice con lo que está escrito en letra y escrito en número.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: : Una vez revisado el numeral 2.2.6 de los estudios previos, en el tercer párrafo se encuentra una diferencia en lo escrito en letras y con lo escrito en números por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el párrafo y queda de la siguiente manera: Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (10) equipos de cómputo y de diez (10) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

Observación No 3: Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el contratista debe suministrar Repuestos totales para cada mantenimiento correctivo durante la vigencia del contrato.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Conforme el anexo técnico se le aclara al observante que el contratista debe suministrar los repuestos totales que se requieran para cada mantenimiento correctivo durante la vigencia del contrato.

Observación No 4: De acuerdo al documento "ANEXO N° 1 - LP 008 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.pdf", Literal A, la entidad menciona que La mesa de ayuda se conformará por Seis (6) técnicos y Un (1) Ingeniero, como se señala en la siguiente imagen:

1. La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por seis (6) técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, para realizar las siguientes labores y ubicados de la siguiente forma:

- a. Dos (2) Técnicos ubicados en la Sede de la Calle 26, Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, para atender a los usuarios finales internos
- b. Dos (2) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales internos
- c. Un (1) Técnico ubicado en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar
- d. Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, ubicado en cualquiera de las dos (2) instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar: "Edificio World Business Port o Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Sede de la Calle 26" o donde se llagare a ubicar; Dependiendo donde se encuentre la Coordinación del Grupo de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de dar apoyo en el monitoreo y gestión de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos.

Solicitamos amablemente a la entidad aclarar cuantos ingenieros conformarán la mesa de ayuda en sitio, puesto que se contradice con el documento proyecto pliego de condiciones, Literal G. "EQUIPO DE TRABAJO" donde menciona que solicitan para el Rol de Técnicos de Soporte, Cinco (5) personas.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisado el numeral 2.2.1 de los estudios previos se encuentra una diferencia por lo tanto la Superintendencia de Subsidio Familiar aclara el punto de la siguiente manera: La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por **cinco (5)** técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y **un (1)** Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones

Observación No 5

Se le solicita amablemente a la entidad modificar el indicador de endeudamiento a menor o igual al 65%, esto en aras de garantizar una pluralidad de oferentes.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, se ratifica el valor del indicador de endeudamiento determinado por la entidad mediante los resultados encontrados en el análisis realizado en el Estudio del Sector elaborado y publicado por la Superintendencia.

Observación No 6: Teniendo en cuenta que el proceso pertenece a la prestación de servicio de mesa de servicios, ponemos en consideración de la entidad la siguiente información

Existe la Norma ISO 20000 la cual está especialmente ligada a la Gestión de los Servicios de Tecnología en los cuales las empresas de dicho sector tienen la posibilidad de implementar dentro de sus metodologías de trabajo

□□ISO 20000 = Es una norma INTERNACIONAL específicamente dirigida a la GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI, compatible con ITIL, es el marco de mejores prácticas para un sistema de gestión de servicios (SGS) de tecnologías de la información que le ayuda a proporcionar un servicio consistente y fiable

1. Esta norma, fue desarrollada en respuesta a la necesidad de establecer procesos y procedimientos para minimizar los riesgos en los negocios provenientes de un colapso técnico del sistema de TI de las organizaciones.

2. ISO20000 describe un conjunto integrado de procesos que permiten prestar en forma eficaz servicios de TI a las organizaciones y a sus clientes. Dentro de los 13 procesos a implementar se incluyen los principales procesos para que una mesa de ayuda pueda operar: Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios y Gestión de Problemas.

SOLICITUD

Dando relevancia a la terminología anteriormente expuesta e identificando el respaldo que puede llegar a obtener la entidad contemplando la ISO 20000 como requisito, dado que dicha certificación realmente brindaría un cubrimiento total sobre la calidad en la prestación de servicios de TI

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **NO ACEPTA** ya que **Decreto Ley 1150 de 2007 de julio 16, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.** que en el **Artículo 5 parágrafo No.2** dice: **“Parágrafo 2°. Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.”** (resaltado nuestro). **Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-942 de 2008.** De este parágrafo se desprende que este tipo de certificaciones no deben ser solicitadas.

Observación No 7: Se le solicita a la entidad que con aras de garantizar la pluralidad de oferentes y un trato igualitario se modifique el siguiente requerimiento establecido en ítem de experiencia del proponente:

“ Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad ISO9000, ISO14000 e ISO18000, en sus procesos”

Dejándolo de la siguiente manera:

Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad **ISO9000 o ISO14000 o ISO18000 o ISO20000** en sus procesos;

Esta solicitud dado que no todas las empresas cuentan con todas las certificaciones ISO y teniendo en cuenta lo expresado en la observación anterior.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **NO ACEPTA** ya que **Decreto Ley 1150 de 2007 de julio 16, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.** que en el **Artículo 5 parágrafo No.2** dice: **“Parágrafo 2°. Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.”** (resaltado nuestro). **Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-942 de 2008.** De este parágrafo se desprende que este tipo de certificaciones no deben ser solicitadas.

9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA QTECH S.A.S. EL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1. Con respecto al indicador financiero “Rentabilidad del Patrimonio (utilidad operacional /patrimonio” solicitado por la Entidad de la siguiente manera: Nos permitimos indicar respetuosamente a la Entidad ser incluyente con los posibles proponentes que cuentan con la capacidad financiera para soportar y ejecutar un proyecto de una magnitud media como el presente; dado que el indicador solicitado es excesivo para corroborar dicha capacidad, generando la no pluralidad de oferentes en el proceso. Dado lo anterior nos permitimos solicitar a la Entidad se tenga en cuenta y se ajuste en el documento el indicador permitiendo así la participación y garantizando todo lo solicitado por la Entidad: **RENTABILIDAD DE PATRIMONIO: MAYOR O IGUAL AL 15%**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, se ratifica el indicador determinado por la entidad mediante los resultados encontrados en el análisis realizado en el Estudio del Sector elaborado y publicado por la Superintendencia.

Observación No 2: Solicitamos a la Entidad **NO** tener en cuenta para la experiencia solicitada al proponente la solicitud de “Dada esta necesidad, requerimos que los proponentes interesados en participar de este proceso licitatorio, estén certificados en Calidad ISO9000, ISO14000 e ISO18000, en sus procesos”, la anterior solicitud la realizamos considerando que con las certificaciones de los contratos y el respectivo monto de cada

uno, el proponente asegura la capacidad técnica y procedimental de surtir y ejecutar un proyecto o una solución tal cual la Entidad la requiere.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar **ACEPTA** la observación se retira del ítem **EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** el párrafo donde se solicitan las certificaciones de sistema de Gestión de Calidad.

Observación No 3: En numeral concerniente a la experiencia, la Entidad solicita: “Al menos uno de los contratos debe haber sido ejecutado en mínimo 3 sedes diferentes”, dado lo anterior nos permitimos solicitar a la Entidad se omita dicha solicitud, puesto que consideramos que con las certificaciones de experiencia presentadas por el proponente se cubre la necesidad de la Entidad y su proyección en sitios a atender.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar modifica la solicitud quedando así

10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA ADA SHARE SERVICE SOLUTIONS. EL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Observación No 1: De manera atenta me permito solicitar a la entidad, me confirme que perfiles son los solicitados en el presente proceso, y se deben adjuntar con la oferta , y en caso afirmativo solicito me confirmen (ROL,PROFESION Y CERTIFICACION DE EXPERIENCIA)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD En el numeral **4.3.3. EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO** se especifican los perfiles requeridos.

Observación No 2: Solicitamos cordialmente a la entidad, revisar la solicitud de indicadores financieros que realiza para este proceso, porque la estructura de indicadores solicitados tiene algunas oportunidades de mejora como lo son: Si se revisa el SIREM, las empresas de este sector de tecnología, se caracterizan por tener indicadores completamente diferentes a los por ustedes solicitados en este proceso licitatorio, por lo cual acudiendo a la PLURALIDAD DE OFERENTES y de contar con mayor transparencia en el proceso licitatorio, solicitamos respetuosamente que los indicadores por ustedes solicitados, se modifiquen, atendiendo los indicadores para empresas de tecnología que se encuentran en el sirem. • Índice de liquidez mayor o igual del 2,9 • Índice de endeudamiento menor o igual del 57% • Razón de cobertura de interés mayor o igual 3,1 • Rentabilidad del patrimonio mayor o igual del 29% • Rentabilidad del activo mayor o igual del 12%

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, toda vez que el Sistema de Información y Reporte Empresarial - SIREM - presenta los estados financieros con corte a 31 de diciembre del año 2015, por lo que no cuenta con la información actualizada y necesaria para determinar los indicadores financieros de los diferentes procesos que exigen ser evaluados con la información financiera con corte del 31 de diciembre de 2017. Sin embargo se mantiene como fuente de información para la realización de los estudios del sector el Portal de Información Empresarial - PIE - perteneciente a la Superintendencia de Sociedades en la que se analizan las cifras con corte a la vigencia 2017.

Observación No 3: De manera atenta me permito solicitar a la entidad, Con la finalidad de asegurar la viabilidad técnica del proceso proponemos a la Entidad ajustar los siguientes códigos afines al RUP y al objeto del proceso:

811170000 sistemas de manejo de la información

432122000 sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador

De manera atenta nos permitimos solicitar a la entidad, se pueda aportar certificaciones o contratos hayan sido ejecutados o terminados en los últimos 10 años al cierre del presente proceso, para que exista mayor pluralidad de oferentes al proceso, ya que la experiencia no se agota con el paso del tiempo, por el contrario los proponentes adquieren mayor experiencia con el paso del tiempo a la medida en que continúen con sus actividades, y que se pueda aportar mínimo una (1) máximo cinco (5) contratos o certificaciones.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez analizada la observación en lo relacionado con los códigos de clasificación **UNSPSC NO SE ACEPTA** la observación ya que los productos relacionados, no tienen que ver con el servicio de mesa de ayuda

En cuanto a la segunda parte de la observación se **ACEPTA PARCIALMENTE** dado el monto de la contratación por lo tanto se modifica la cantidad de contratos a aportar y se modificará en el pliego definitivo.

Observación No 4: Solicitamos a la entidad nos confirme si se deben aportar las tres certificaciones de calidad solicitadas, y en caso afirmativo solicitamos a la entidad se permita aportar una de las tres, para que no sea un limitante de participación de oferentes a dicho proceso y haya mayor pluralidad de oferentes

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: Una vez revisada la observación la Superintendencia del Subsidio Familiar se permite informar que **Decreto Ley 1150 de 2007 de julio 16, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.** que en el **Artículo 5 parágrafo No.2** dice: **“Parágrafo 2°. Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.”** (resaltado nuestro). **Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-942 de 2008.** De este parágrafo se desprende que este tipo de certificaciones no deben ser solicitadas. Por lo anterior no se tendrán en cuenta dichas certificaciones y el pliego definitivo será modificado.

Observación No 4: (...) De manera atenta me permito solicitar a la entidad muy respetuosamente nos aclare en el punto anterior para el puntaje, como se deben adjuntar los técnicos y los ingenieros para poder acceder a estos

RESPUESTA DE LA ENTIDAD. La Entidad aclara al observante que para que se le otorgue el puntaje en el mejoramiento de las condiciones técnicas debe indicar en el anexo No. 07 CRITERIOS TÉCNICOS ADICIONALES cual es su ofrecimiento, además debe adjuntar los soportes correspondientes para cada ofrecimiento, como se estipula en el mismo anexo, es decir si propone un ingeniero deberá anexar los documentos que así lo acrediten.

11.OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA ASSURANCE CONTROLTECH S.A.S.. EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2018

(...)

Solicitamos muy respetuosamente a la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR modificar los siguientes índices con el propósito de obtener un número mayor plural de posibles oferentes y de esta forma incrementar el número de participantes, ampliando la posibilidad de una mejor selección objetiva de que trata el artículo 24 y siguientes de la Ley 80 de 1993. Por ende, solicitamos que dichos indicadores queden de la siguiente manera: Rentabilidad del patrimonio $\geq 0,09$ Rentabilidad del activo $\geq 0,06$ Esta modificación no afecta ni coloca en riesgo la ejecución del futuro contrato y es más acorde al gremio de tecnologías, permitiendo de esta manera mayor participación de empresas con idoneidad y con suficiente experiencia para ofertar este tipo de procesos

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, se ratifica el valor del indicador Índice de Liquidez determinado por la entidad mediante los resultados encontrados en el análisis realizado en el Estudio del Sector elaborado y publicado por la Superintendencia.

12.OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA NUEVA ERA SOLUCIONES S.A.S.. EL 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

Nueva Era Soluciones S.A.S., proponente interesado de participar en este proceso, solicitamos muy amablemente a la entidad modificar el indicador de liquidez y que este quede de la siguiente manera: Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente) Mayor o igual a 1,5

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: No se acepta la observación, se ratifica el valor del indicador Índice de Liquidez determinado por la entidad mediante los resultados encontrados en el análisis realizado en el Estudio del Sector elaborado y publicado por la Superintendencia.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS ALBERTO ALVIRA OLIVEROS
Jefe de Oficina TICS

Elaboró: Christian Felipe Rodríguez V