MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

FORMULARIO No. 1 DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS AL **ESTUDIOS, DOCUMENTOS PREVIOS Y ANALISIS DEL SECTOR PARA ADELANTAR PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. SA-044-2024-HOMIL** CUYO OBJETO ES **"ADQUISICIÓN, PUESTA EN MARCHA, SOPORTE DE FÁBRICA Y GARANTÍA DE LOS EQUIPOS, HARDWARE Y SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL".**

El comité técnico, económico y jurídico, proceden a dar respuesta oportuna a las observaciones realizadas por el oferente dentro del proceso de selección de la referencia de la siguiente manera:

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR: INNVECTOR SAS

Observación N° 1

ASUNTO: Observaciones al proyecto de pliego de condiciones.

Cordial saludo,

1. Solicitamos se aclare cuáles son las deducciones que este contrato puede llegar a tener en el momento del pago (estampillas, impuestos y demás).

RESPUESTA. El comité económico se permite aclarar, de forma respetuosa, que la determinación de los impuestos a los que se encuentre obligado cada oferente depende de múltiples factores que no corresponde al Hospital Militar Central identificar y/o discriminar y/o establecer, dado que los mismos están sujetos a condiciones particulares de cada contribuyente en Colombia y en el exterior, como lugar de localización de la actividad económica, tipo de contribuyente, tipo de bienes y/o servicios, entre tantos otros.

En consecuencia, las deducciones que se realicen a los pagos realizados con ocasión del contrato, dependen del perfil tributario del oferente adjudicatario.

Observación N° 2

2. De acuerdo con los antecedentes y descripción de la Necesidad que la Entidad Estatal pretende satisfacer nos encontramos con lo siguiente:

   Se entiende que la entidad tiene como propósito unificar el hardware y software para facilitar el soporte preventivo, correctivo y las adecuaciones de nuevas funcionalidades, y así mejorar el servicio al paciente.

   También se tiene claro que el propósito principal es la implementación de un Sistema de Gestión de turnos que permita el manejo de filas y administración de turnos, permitiendo a los usuarios ser guiados y poder acceder al servicio que requiere, teniendo atención preferencial al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares requieran en un determinado momento.

Es necesario que la Entidad tenga presente que al tener esta asignación de turnos un especial enfoque preferencial hacia un grupo de personas en especial adultos mayores, resulta necesario que el software no sea complejo en su uso, por lo que entre más se le incorpore mayor será su dificultad de comprensión en especial para este grupo de personas.

Teniendo en cuenta en cuenta lo anterior, resulta necesario hacer las siguientes preguntas relacionadas con el software especificado, toda vez que hemos sido una de las empresas que en otra oportunidad hemos suministrado esta clase de equipos:

a) Cuando la Entidad requiere que el software permita el acceso a internet desde el kiosco, ¿el propósito es que aceda a otras páginas diferentes a la del Hospital Militar?

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que el acceso a internet está enfocado en el permitir llamar a los home de diferentes aplicaciones web (intranet o internet) o a direcciones URL determinadas para que el usuario llegue a la sección de interés por medio de un solo "clic".

Observación N° 3

b) En concordancia con el literal anterior, la entidad solicita que el software permita una navegación controlada, pero no se entiende ¿Cuál serial el propósito de permitir el acceso a otras páginas diferentes a la del Hospital Militar?

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que la navegación controlada hace referencia a que las personas que interactúen con el software no puedan cambiar la pantalla de asignación de citas por otras que no sean del propósito de la entidad.

Observación N° 4

c) Ahora, si se pretende que la navegación en efecto sea limitada, es necesario que la Entidad establezca ¿qué tan controlada se requiere que sea la navegación?

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que la navegación controlada hace referencia a que las personas que interactúen con el software no puedan cambiar la pantalla de asignación de citas por otras que no sean del propósito de la entidad.

Observación N° 5

d) Por otro lado, entendiendo que la solución de los kioscos es un Sistema automatizado para la gestión y administración de turno, no se entiende porque se solicita que para el software se deba "Permitir alimentar una lista negra con páginas no permitidas o prohibidas", y que "Debe permitir parametrizar la definición del manejo de Pop UPS y ventanas emergentes" por tanto se solicita a la Entidad brindar más información sobre estos aspectos en relación con un software de gestión de turnos.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que el software que se solicita solo es para la gestión del navegador que controlará el acceso de los usuarios a los kioscos de autoservicio; la gestión de turnos no se realizará a través de los Kioskos, sino de los atriles de Digiturno y el software desarrollado por la entidad. Sin embargo, este requerimiento de seguridad se debe contemplar en congruencia con el Ítem 5 – Numeral 3, razón por la cual es necesario contar con estas características.

Observación N° 6

3. Se solicita a la Entidad confirmar si el software a implementar tendrá como alcance la integración únicamente de los equipos mencionados en el anexo técnico (que constituyen un suministro nuevo), o si también deben integrarse con alguna plataforma de hardware y software de turnos ya existente en la Entidad. De ser así se solicita ampliar dicho alcance.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que el interesado "*deberá configurar el software de los kioskos de asignación de citas de tal forma que de manera automática se muestre al usuario una interfaz similar a la página del portal del usuario (www.hospitalmilitar.gov.co) en el servicio gestión de citas; de tal forma que el usuario una vez escanee su cédula de ciudadanía se validen derechos en el subsistema de salud (consumiendo un web service existente); se valide si se cuenta con Historia Clínica (consumiendo un web service existente); se consuma el web service de autorización de servicios y se muestre la pantalla de citas disponibles (consumiendo un web service existente); así mismo deberá permitir la cancelación y consulta de citas (consumiendo un web service existente). Al finalizar la interacción debe permitir que aparezca un mensaje invitando al usuario a realizar la asignación de citas desde la página web y desde la comodidad del hogar*" … lo anterior se encuentra en el pliego de condiciones Ítem 5 – Numeral 3.

Observación N° 7

4. Se solicita a la Entidad confirmar si el software mencionado el ÍTEM 4. SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITAS (SOFTWARE) (cuya cantidad es una unidad) es únicamente para los equipos de hardware descritos en el ÍTEM 2 SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITAS (HARDWARE) o confirmar si este también contempla su integración con los equipos descritos en el ÍTEM 1 SOLUCIÓN DE TURNOS (HARDWARE).

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que el software que se solicita solo es para la gestión del navegador que controlará el acceso de los

usuarios a los kioscos de autoservicio, es decir, únicamente para los equipos de hardware descritos en el ítem 2.

Observación N° 8

5. Solicitamos que, si para la experiencia se acepta la presentación de contratos, estos deben estar acompañados del acta de liquidación y/o acta de recibo a satisfacción.

RESPUESTA. Una vez revisado el requisito de experiencia dentro del estudio previo, se le aclara al proveedor, que independientemente de los documentos adicionales que la entidad solicite para tener conocimiento de la experiencia del proveedor, esta DEBE estar contenida en el Registro Único de Oferentes "RUP" que deberá encontrarse vigente y en firme, NO se aceptarán los contratos que en el RUP aparezcan en la sección de contratos adjudicados o contratos en ejecución. Esta información es explicita y clara en el pliego de condiciones.

Por lo anterior, no se acepta la solicitud teniendo en cuenta que el acta de liquidación es irrelevante, ya que el contrato que no estuviere inscrito en el RUP, no sería tenido en cuenta.

Observación N° 9

6. Solicitamos que la arquitectura de la solución sea exigida para el proponente adjudicatario, bajo el entendido que es una actividad que se entrega generalmente con los documentos finales del contrato para el recibo a satisfacción.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que la arquitectura es solicitada dentro de la oferta inicial con el fin de validar el entendimiento del proyecto por parte del oferente.

Observación N° 10

7. Independientemente de la observación anterior, entendemos que al referirse a "arquitectura" se refieren a realizar un diagrama del hardware, ¿es correcta nuestra interpretación?

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite indicar que, en efecto, la "*arquitectura*" hace referencia a un diagrama del hardware de la solución que el oferente pretende presentar.

Observación N° 11

8. Solicitamos que el **Protocolo de Servicios con los ANS y el modelo de gestión de incidentes**, sea una exigencia para el contratista adjudicatario, puesto que alcance se determina de manera adecuada una vez se realiza la ingeniera de detalle dado que a partir de esta se contará con una comprensión más detallada de las capacidades y funcionalidades de la plataforma software y hardware a implementar, así mismo en dicha fase se identifican con mayor precisión los puntos críticos que permitirán definir los servicios específicos que se proporcionarán a los ANS, lo que asegura una mejor alineación entre los servicios acordados y las capacidades reales de la plataforma, evitando expectativas incorrectas antes de su ejecución. Por tanto, exigir al contratista la definición del "Protocolo de Servicios con los ANS y el modelo de gestión de incidentes" hasta después de la fase de ingeniería de detalle permite un enfoque más preciso, proactivo y optimizado para la implementación y operación exitosa de la plataforma de software y hardware. Conforme a lo anterior solicitamos a la Entidad modificar así el ítem 7.4.2. del apartado "CRITERIOS DE SELECCIÓN TÉCNICA":
7.4.2. El proponente adjudicatario deberá aportar el r el protocolo de servicios con los ANS y el modelo de gestión de incidentes.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que el protocolo de servicios con los ANS y el modelo de gestión de incidentes deberán entregarse dentro de la oferta inicial para conocer los tiempos de respuesta establecidos de manera general por cada oferente.

Observación N° 12

9. A fin de evitar ofrecimientos ambiguos o que puedan inducir a error a la Entidad durante la fase de evaluación, solicitamos a la Entidad ajustar la redacción del ítem 7.4.4 del apartado de "CRITERIOS DE SELECCIÓN TÉCNICA" de manera que únicamente se acredite en dicho documento la autorización de comercializar las líneas de producto de hardware del equipo ALL IN ONE, toda vez que la idoneidad en **servicios profesionales y de mantenimiento a clientes finales** que pueda tener un proponente no podrá ser verificada por un fabricante o mayorista de manera adecuada o acertada, ya que la calidad que el proponente tenga en dichos aspectos es criterio que deben evaluar sus clientes finales una vez se concluya un contrato y no el fabricante o mayorista. Conforme a lo anterior solicitamos a la Entidad modificar así el ítem 7.4.4. del apartado "CRITERIOS DE SELECCIÓN TÉCNICA":
7.4.4. Aportar carta en original por parte del fabricante o distribuidor mayorista de los equipos ALL IN ONE cuya certificación indique que está autorizado para comercializar las líneas de producto de hardware ofertado.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que una vez analizada su observación la misma no será tenida en cuenta, toda vez que con la carta se pretende corroborar el respaldo del fabricante y/o mayorista hacia el oferente para la marca de los equipos ofertados, garantizando que el personal que harpa parte del proyecto cuenta con el conocimiento e idoneidad requeridos para la ejecución del proyecto.

Observación N° 13

10. Validando lo indicado en el numeral 4.2 OBLIGACIONES AL CONTRATISTA se define que *El contratista debe garantizar* ***mínimo tres (3) años*** *de garantía para los equipos*, luego más adelante en el numeral 8.1. se define que se otorgará un puntaje de 200 puntos *al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de tres (3) años adicionales a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida*, y 100 puntos *al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de dos (2) años adicionales a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida.* Puntaje máximo de 300 puntos.
De lo anterior entendemos que:

- Si un oferente quiere obtener el puntaje máximo a la Evaluación Técnica entonces debería ofrecer cinco (5) años adicionales al valor mínimo definido en el ítem 4.2, es decir ofrecería un total de ocho (8) años en su oferta, esto considerando que el puntaje máximo a obtener es de 300 puntos lo que da atender que es la suma de cada criterio.
- ¿Es correcta nuestra interpretación?, Solicitamos se aclare este alcance.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite indicar que la interpretación es la correcta, sin embargo, de acuerdo a la respuesta a la observación N°14 el total máximo de garantía sería de seis (6) años.

Observación N° 14

11. Independientemente de la observación anterior se solicita a la Entidad ajustar el tiempo de garantía de la tabla de criterios del ítem 8.1., toda vez que la industria tecnológica se caracteriza creer e innovar a un ritmo acelerado, con nuevos productos que surgen constantemente, por lo que ofrecer garantías extendidas de un muy largo periodo podría resultar muy costoso y poco práctico para los fabricantes, ya que los productos podrían quedar obsoletos o ser reemplazados por modelos más avanzados antes de que finalice la garantía. Así mismo en un periodo de cinco años las especificaciones de hardware que la Entidad definió se verán opacadas por mayores exigencias de los sistemas operativos y software que estén vigentes, por tanto, solicitamos a la Entidad considere ajustar la tabla de criterios del ítem 8.1 de la siguiente manera:

CRITERIO DE PONDERACIÓN	PUNTAJE ASIGNADO
Al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de dos (2) años adicionales a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida.	300
Al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de un (1) año adicional a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida.	200

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que una vez analizada su observación la misma será tenida en cuenta parcialmente, toda vez que se modificará en el pliego de condiciones el ítem 8.1. Ponderación Técnica así:

CRITERIO DE PONDERACIÓN	PUNTAJE ASIGNADO
Al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de dos (2) años adicionales a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida.	200 Puntos
Al oferente ofrezca sin costo adicional para la entidad, garantía de un (1) año adicional a la garantía estándar de fábrica sobre la solución ofrecida.	100 Puntos

Observación N° 15

12. Se solicito a la Entidad considere ajustar la especificación del equipo de Cómputo tipo ALL IN ONE e del Kisoco a fin de permitir una mayor pluralidad de marcas y oferentes, en concordancia con los principios de libre competencia y transparencia. Conforme a esto solicitamos se ajuste así la especificación:

A. Equipo de Cómputo tipo ALL IN ONE o TODO EN UNO (All in One), no se aceptan equipos compuestos con CPU y monitor independiente, Procesador Intel Core i3 - Pantalla 18" Tecnología táctil capacitiva - 8GB Mem - 256G SSD - Integrated WIFi opcional - Windows 10 IoT Enterprise LTSC, Fanless, para la protección frente a líquido y polvo clasificados como IP53 y certificación Energy Star.
El OFERENTE DEBERÁ ANEXAR FICHAS TÉCNICAS Y/O MANUALES POR PARTE DEL FABRICANTE DEL ALL IN ONE DONDE SE PUEDA CORROBORAR DICHO ÍTEM.

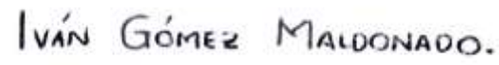
B. MECANISMO DE IMPRESIÓN TÉRMICO DE 80 COLUMNAS
Velocidades de impresión de hasta 250mm/seg. •Ancho de papel seleccionable: 83 / 80/ 60 / 58 / 20 mm • Diseño compacto para Sistema de kioscos confinados, debe soportar un diámetro de rollo de papel hasta 120 mm, Guía de papel ajustable, Sensor para monitorear el estado del papel, Interfaces: USB + Serial + Ethernet. Incluir los insumos (rollos de etiquetas) necesarios para atender 120.000 usuarios.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE LICITACIONES
INNVECTOR S.A.S.

RESPUESTA. El comité técnico estructurador se permite aclarar que una vez analizada su observación la misma no será tenida en cuenta, toda vez que las características del equipo presentadas son inferiores a las ya estipuladas.

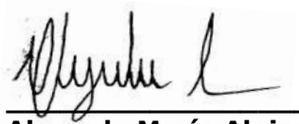
Elaboro:



Ing. Iván Gómez Maldonado
Comité Técnico Estructurador
Unidad de Informática



Doris Yezmid Aguilera Hernández
Comité Económico
Área de Gestión Contratos



Abogada María Alejandra Mariño Silva
Comité Jurídico
Área de Gestión Contratos