Xorex de Colombia

Bogotá D.C., 26 de noviembre de 2020

Señores
Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES
Ciudad

REF. Respuesta Requerimiento documentos subsanables técnicos (26-11-20).pdf

Dando respuesta a su comunicado recibido por medio de correo electrónico y publicado en el Secop II, el día de hoy jueves 26 de noviembre a las 16:05 horas, en el cual solicitan aclaración al proponente Unión Temporal TX, respecto de la información técnica detallada en el Formato de Autodiagnóstico establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, *"(…) el cual permitirá que los proveedores de servicios de computación en la nube identifiquen que el servicio prestado cumple plenamente con lo necesario para catalogarse como proveedor de nube."* (Redacción establecida por MinTic en su portal web: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/)

Al respecto, se solicita precisión respecto a la forma de operación de los siguientes servicios indicados bajo la modalidad de computación en la nube y el cálculo del porcentaje exento de IVA:

- Puesto de Trabajo
- Puesto de Trabajo Asesor de Cartera
- Puesto de Trabajo Mensaje de Señas
- Puesto de Trabajo Videollamada
- Puesto de Trabajo 24x7
- Segundos de Gestión Efectiva
- Envío de Mensajes de Texto SMS
- Envío Mensajes de Voz (NAP)

Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos precisar;

✓ Puesto de Trabajo

Este servicio esta compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Puesto de Trabajo Asesor de Cartera

Este servicio esta compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Puesto de Trabajo Mensaje de Señas

Este servicio está compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Puesto de Trabajo Videollamada

Este servicio está compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Puesto de Trabajo 24x7

Este servicio está compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Segundos de Gestión Efectiva

Este servicio esta compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Envío de Mensajes de Texto SMS

Este servicio esta compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

✓ Envío Mensajes de Voz (NAP)

Este servicio esta compuesto por agentes operadores de contact center, quienes deben utilizar herramientas que incluyen servicios de Cloud Computing como son;

- Capacidad de cómputo por demanda
- Software como servicio

Todos y cada uno de los tipos de servicios facturables del anexo económico que relaciona la entidad en esta aclaración y demás ítems en el anexo económico, tienen servicios Cloud computing conforme a la tipificación establecida por la DIAN.

Los Puestos de trabajo en todas sus modalidades, segundos de gestión efectiva, envío de mensajes de texto SMS, envío de mensajes de voz (NAP): en su estructura de servicios tiene elementos considerados como Cloud Computing conforme a lo establecido por la DIAN en su concepto cpto-820(17056), con características que verificamos a continuación:

Teniendo en cuenta lo expresado en el ARTÍCULO 476. SERVICIOS EXCLUIDOS DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA-.

21. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

2. ¿Cuáles son las características esenciales de la Computación en la nube?

La computación en la nube, se compone de las siguientes cinco características primordiales, según **Oficio de Registro No. 1058335 del 22 de junio del 2017**, expedido por el -MINTIC-:

"1. **Autoservicio bajo demanda** (On- demand self-service)

Un consumidor puede unilateralmente proveer capacidades de computación, tales como tiempo de servidor y almacenamiento en red, según sea necesario o automáticamente, sin necesidad de interacción humana con cada proveedor de servicios.

2. **Acceso amplio a la red** (Broad network Access)

Los servicios proporcionados deben poder ser accesibles a través de mecanismos estándares y desde plataformas heterogéneas (por ejemplo: ordenadores, teléfonos móviles o tabletas)

3. **Asignación común de recursos** (Resource pooling)

Los recursos son puestos a disposición de los consumidores siguiendo un modelo de multipropiedad, asignándose y reasignándose dispositivos físicos o lógicos atendiendo a l demanda de dichos consumidores. En ese sentido el usuario no tiene un estricto control del lugar exacto en el que se encuentra su información, aunque sí debe poder especificar un ámbito mínimo de actuación (por ejemplo: un país o centro de proceso de datos concreto)

4. **Rápida elasticidad** (Rapid elasticity)

Las capacidades en los recursos proporcionados a los usuarios deben poder crecer o decrecer bajo demanda de los mismos con celeridad, incluso mediante procesos automáticos.

5. **Servicio medible** (Measured service)

Los sistemas Cloud deben controlar y optimizar sus recursos dotándose de capacidades para medir su rendimiento en un nivel de abstracción suficiente para la naturaleza del servicio proporcionado. Además, dicho control debe permitir ser reportado de manera transparente tanto al proveedor del servicio como al consumidor del mismo."

La solución contemplada para la entrega del servicio de contact center es una plataforma que su base computacional esta alojada en google cloud y permite:

- Auto servicio bajo demanda, ya que con las debidas capacitaciones los clientes pueden crecer en agentes y servicios por demanda y se factura por demanda.
- Los agentes de contact center y los administradores pueden acceder a la aplicación por internet en cualquier lugar del mundo.
- Se aloja y hace parte de los servicios computacionales de google cloud, se aprovisionan des-aprovisionan recursos computacionales de esta nube para crecer en servicios de forma orgánica.
- Crece y decrece por demanda y se factura por cada elemento que usa el cliente.
- Es una plataforma de incluye herramientas de medición de disponibilidad del servicio y también del uso del mismo.

Teniendo en cuenta estas características esta solución cumple con lo exigidos por la DIAN y Mintic para considerarse un producto cloud.

Al respecto, se solicita precisión respecto a la forma de operación de los siguientes servicios indicados bajo la modalidad de computación en la nube y el cálculo del porcentaje exento de IVA:

Dando respuesta al punto anterior nos permitimos precisar el calculo del porcentaje exento de IVA de la siguiente manera:

Tomamos el valor total del servicio, lo dividimos en dos partes; el salario del operador con sus prestaciones sociales el cual tiene IVA y las herramientas Cloud que son exentas de este impuesto y de esta manera hayamos los porcentajes, vale la pena aclarar que en unos roles utilizan mayores herramientas que otros.

Teniendo en cuenta estas características esta solución cumple con lo exigidos por la DIAN y Mintic para considerarse un producto cloud.



Firma: _____

JOSE ANDRES RAMIREZ VELASQUEZ
C.C. 79.592.291 de Bogotá
Representante UNION TEMPORAL TX

Anexos.

1. cpto-820(17056) cloud hosting concepto unificado

2. Concepto_001444_22_Dic_2017

3. Guía Técnica de Computación en la Nube final