Superintendencia de Sociedades

2026-01-832994

AL CONTESTAR CITE: 2026-01-832994

TIPO: INTERNA **FECHA:** 18-11-2026 11:17:24
TRÁMITE: 53008-PUBLICACIONES DENTRO DEL PROCESO DE SELECCION
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... **EXP:**
REMITENTE: 108 - GRUPO DE INNOV DESARROLLO Y ARQ. DE APLICACIONES
DESTINO:
FOLIOS: 16 **ANEXOS:** NO
TIPO DOCUMENTAL: Memorando **CONSECUTIVO:** 108-021187

MEMORANDO

PARA: **ORLANDO BELTRAN CAMACHO**
Secretario General – Ordenador del Gasto

NATHALY RICÓN MANTILLA
Coordinadora del Grupo de Contratos

DE: **LILIANA CORONADO OTALORA**
Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones

PACIFICO ERNESTO BARRERA NUBAN
Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones(E)

ELIANA BERNAL RIVEROS
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano

ASUNTO: Respuesta a observaciones al pliego de condiciones definitivo del proceso - SI 08 DE 2026. Cuyo objeto es "Adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades".

En atención a las observaciones presentadas al pliego de condiciones definitivo del proceso SI 08 DE 2026, cuyo objeto corresponde a "Adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades", se da respuesta a cada una de ellas en el orden en que fueron recibidas.
Las respuestas contenidas en el presente documento fueron analizadas por el área técnica, teniendo en cuenta las necesidades de la Entidad, las condiciones del proceso y los principios que rigen la contratación estatal. Los ajustes que se acogen se resaltan en color rojo y se verán reflejados en los documentos definitivos del proceso.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Las observaciones a las que se da respuesta en el presente documento fueron radicadas por fuera del término señalado en el cronograma del proceso, es decir, de manera extemporánea. No obstante, en aplicación de los principios de publicidad, transparencia y debido proceso, la Entidad da respuesta de fondo a cada una de ellas, sin que ello implique la modificación del cronograma ni de los plazos publicados en el SECOP II.

INTELECTO SOLUCIONES

FECHA: 13 de noviembre de 2026

Observación 1:

"(…)

OBSERVACIÓN 1. SOLICITUD PRINCIPAL DE ELIMINACIÓN DE LA EXIGENCIA DE PARTNER ELITE O PREMIER. Referencia: Pliego definitivo, página 62, literal d, «Certificación expedida por el fabricante».

Solicitamos respetuosamente ELIMINAR del literal d la obligación de ostentar las categorías Partner Elite o Premier, permitiendo acreditar la capacidad de suministro, implementación y soporte mediante documentos técnicos y comerciales equivalentes.

Si la Entidad considera indispensable una certificación directa del fabricante, solicitamos eliminar al menos la limitación a las categorías Elite o Premier y admitir cualquier categoría de Partner Genesys que cuente con autorización efectiva para suministrar los productos y servicios requeridos.

(…)"

RESPUESTA:

La Entidad **acoge parcialmente** la observación.

El objeto del proceso no corresponde a la adquisición de una solución nueva de centro de contacto, sino a la renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución Genesys Cloud que la Superintendencia de Sociedades tiene actualmente en producción. Por esa razón el contratista debe renovar suscripciones ya existentes sobre el ambiente propio de la Entidad, administrar su licenciamiento, escalar los casos de soporte directamente ante el fabricante y ejecutar el diagnóstico y el plan de acción de mejora previstos en el anexo

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

técnico. Estas actividades se ejecutan sobre la plataforma instalada y requieren autorización vigente del fabricante.

La certificación exigida en el literal d) de los requisitos habilitantes técnicos, página 62 del pliego de condiciones, no es una preferencia comercial de la Entidad. Es el único documento que permite confirmar la condición del proponente directamente con quien la otorga, que es el fabricante, y no con el proponente mismo ni con un intermediario. Con ella la Entidad verifica que el proponente está autorizado para comercializar, implementar y soportar la solución en Colombia y que esa autorización se encuentra vigente al cierre del proceso.

Reemplazar la certificación del fabricante por documentos técnicos o comerciales equivalentes tiene riesgos concretos que la Entidad no está en condiciones de asumir. El primero es la afectación del servicio durante la renovación, porque las suscripciones se renuevan sobre el mismo ambiente que hoy atiende a la ciudadanía y una renovación mal ejecutada deja sin operación los canales de atención de la Superintendencia. Por esos canales entran en promedio doscientas cincuenta (250) llamadas diarias, y el servicio debe mantenerlos disponibles y atender esas llamadas dentro de los tiempos de respuesta exigidos. El segundo es quedarse sin escalamiento ante el fabricante, con lo cual los tiempos de respuesta y de solución comprometidos en el anexo técnico no podrían cumplirse cuando se presente una falla. El tercero es recibir licenciamiento cuya vigencia y cobertura la Entidad no pueda verificar con el fabricante, con el riesgo de que el soporte y las actualizaciones no estén realmente amparados. El cuarto es depender de un intermediario con el que la Superintendencia no tiene vínculo contractual y al que, por lo mismo, no le puede exigir el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

Por lo anterior, la solicitud principal no se acoge, como tampoco el texto sustitutivo propuesto, porque un acuerdo de suministro con un distribuidor o un documento equivalente es un acto privado entre el proponente y un tercero, que la Entidad no puede verificar ante el fabricante y que no acredita la continuidad del soporte ni el escalamiento de incidentes sobre el ambiente de la Entidad durante la ejecución. Aceptarlo trasladaría a la Superintendencia el riesgo de que el respaldo dependa de un tercero que no tiene vínculo contractual con ella.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La solicitud subsidiaria se acoge. La Entidad admitirá la certificación expedida por el fabricante para cualquier nivel o categoría de Partner Genesys Cloud con autorización vigente en Colombia, con lo cual podrán acreditar el requisito los nueve (9) partners registrados por el fabricante en el país, de manera individual o asociada. Se mantiene, en todo caso, la exigencia de que la certificación sea expedida directamente por el fabricante por cuanto es el documento que permite mitigar los riesgos descritos.

En consecuencia, el literal d) de los requisitos habilitantes técnicos del pliego de condiciones, página 62, y el apartado equivalente del estudio previo quedarán así:

d. Certificación expedida por el fabricante
El proponente deberá adjuntar con su oferta una certificación expedida por el fabricante, dirigida a la Entidad, mediante la cual se acredite su condición de Partner autorizado para la comercialización, implementación, soporte y/o prestación de servicios sobre la solución Genesys Cloud en Colombia, en alguna de las siguientes categorías o niveles vigentes definidos por el fabricante: **Elite, Premier, Accredited, Member o Authorized**, o cualquier denominación equivalente que las sustituya durante la vigencia del programa de partners del fabricante, vigente a la fecha de cierre del proceso de selección. Asimismo, dicha certificación deberá indicar que la condición de Partner se mantendrá vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato y por un término mínimo adicional de doce (12) meses contados a partir de su terminación.

Nota: En caso de presentarse mediante Consorcio o Unión Temporal, este requisito podrá ser acreditado por cualquiera de sus integrantes.

La justificación técnica, comercial y jurídica solicitada se expone de manera expresa en el presente documento, en particular en las respuestas a las observaciones 2, 3 y 6.

Observación 2:
"(…)
OBSERVACIÓN 2. POSIBLE RESTRICCIÓN DE LA PLURALIDAD Y NECESIDAD DE REVISAR EL ESTUDIO DE MERCADO. Referencia: Estudio de mercado, apartado 6.1, documento ECO_GENESYS CLOUD.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La Entidad afirma haber identificado siete partners autorizados de Genesys en Colombia y haber invitado a 4.733 posibles proveedores en SECOP II. Sin embargo, el mismo documento señala que únicamente se recibió una cotización, correspondiente a Belltech Colombia S.A.
Solicitamos: 1. Publicar la relación de los siete partners identificados, indicando la categoría comercial y las autorizaciones de cada uno. 2. Precisar cuántos de los siete cumplen efectivamente la condición Elite o Premier. 3. Explicar si se evaluó la participación de distribuidores autorizados, integradores especializados y posibles uniones temporales. 4. Publicar el análisis que demuestre que la exigencia de nivel Elite o Premier no reduce de manera desproporcionada la participación. 5. Reevaluar y eliminar el requisito cuestionado.
(…)"

RESPUESTA:

La Entidad **acoge parcialmente** la observación.

En primer lugar, la Entidad aclara que el numeral 6.1 del estudio previo no afirma que los cuatro mil setecientos treinta y tres (4.733) destinatarios de la invitación sean partners de Genesys. El documento señala expresamente que la invitación de la Solicitud de Información a Proveedores SIP-DTIC-027-2026 fue dirigida a 4.733 posibles proveedores registrados en la plataforma SECOP II relacionados con el objeto del proceso, es decir, inscritos en los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios asociados al objeto, con el fin de dar la mayor publicidad posible al evento de cotización. Son dos universos distintos y el estudio previo los distingue.

En segundo lugar, la cifra de siete (7) partners corresponde al resultado de la verificación efectuada en la etapa de estructuración del proceso. Con ocasión de la presente observación la Entidad consultó nuevamente el directorio público del fabricante, Genesys Partner Finder, en el cual se registran a la fecha nueve (9) partners con presencia en Colombia, de los cuales siete (7) figuran en nivel Elite y uno (1) en nivel Premier, para un total de ocho (8) que cumplen la condición exigida, mientras que uno (1) figura en una categoría distinta. Esta verificación confirma, en un número mayor al inicialmente identificado, que existe pluralidad

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

de oferentes, la cual se amplía a los nueve (9) partners con el ajuste descrito en la respuesta a la observación 1.

Frente a la solicitud 1, los partners registrados por el fabricante con presencia en Colombia son Cibercall USA Corp, Comunicación Celular S.A. – COMCEL S.A., CrossNet S.A., GNS LATAM, Global Networks Solutions S.A., Interaxa Colombia S.A., JupiterCX by Information Systems Sudamericana S.A., NTT DATA Colombia y Sixbell Colombia S.A.S. La relación, la categoría y las autorizaciones de cada uno son información publicada y de libre consulta por cualquier interesado en el directorio oficial del fabricante, en la dirección https://www.genesys.com/partners/partner-finder, por lo que la Entidad no es la fuente ni la administradora de esa información.

Frente a la solicitud 2, ocho (8) de los nueve (9) partners registrados cumplen la condición de nivel Elite o Premier, discriminados en siete (7) de nivel Elite y uno (1) de nivel Premier, conforme a la consulta señalada. La categoría de cada partner se consulta en su respectiva ficha dentro del directorio del fabricante, en el campo Partner Tier.

Frente a la solicitud 3, la Entidad precisa que durante la etapa de planeación se evaluó la participación de los diferentes actores del mercado, incluyendo distribuidores autorizados, integradores especializados y la posibilidad de participación mediante consorcios o uniones temporales.

En atención a la observación y con el fin de promover la pluralidad de oferentes, la Entidad modificará el literal correspondiente a la certificación del fabricante, precisando que, en caso de presentarse mediante Consorcio o Unión Temporal, dicho requisito podrá ser acreditado por cualquiera de sus integrantes.

No obstante, se mantiene la exigencia de la certificación expedida por el fabricante Genesys Cloud, toda vez que esta garantiza el respaldo directo del fabricante, la correcta gestión del licenciamiento y la capacidad técnica necesaria para la adecuada ejecución del contrato.

Frente a la solicitud 4, el análisis solicitado es el que se expone en esta respuesta y en la respuesta a la observación 6. Un requisito que puede ser cumplido por ocho (8) de los nueve (9) proveedores autorizados por el fabricante en el país

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

no reduce de manera desproporcionada la participación, sino que recoge la condición ordinaria del canal en Colombia. No obstante, conforme a lo expuesto en la respuesta a la observación 1, la Entidad eliminará la exigencia de nivel Elite o Premier, de manera que el requisito podrá ser acreditado por los nueve (9) partners registrados.

Frente a la solicitud 5, La Entidad con el fin de promover una mayor pluralidad de oferentes modificará el literal d) de los requisitos habilitantes técnicos, permitiendo que la certificación expedida por el fabricante Genesys Cloud sea acreditada por cualquier nivel o categoría de Partner autorizado vigente en Colombia. Asimismo, se precisará que, en caso de presentarse mediante Consorcio o Unión Temporal, este requisito podrá ser acreditado por cualquiera de sus integrantes.

No obstante, la Entidad mantiene la exigencia de que la certificación sea expedida directamente por el fabricante, por cuanto constituye el mecanismo idóneo para verificar la autorización vigente del proponente para comercializar, implementar y soportar la solución objeto del contrato.

En este sentido, la Entidad considera que el ajuste realizado atiende la observación presentada y fortalece las condiciones de participación.

Observación 3:
"(…)
OBSERVACIÓN 3. EXIGENCIA DE MANTENER LA CATEGORÍA DE PARTNER DURANTE DOCE MESES ADICIONALES. Referencia: Pliego definitivo, página 62, literal d.
Solicitamos ELIMINAR la obligación de mantener la categoría comercial Elite o Premier durante los doce meses posteriores a la terminación contractual. En su lugar, solicitamos exigir evidencia de que las licencias, actualizaciones, mantenimiento y demás servicios contratados conservarán la cobertura comprometida durante su respectivo periodo de vigencia.
(…)"

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

RESPUESTA:

La Entidad **no acoge** la observación.

El término de doce (12) meses posteriores a la terminación del contrato no es una carga comercial adicional, sino la correspondencia con el periodo durante el cual la Entidad conserva acciones frente al contratista. El numeral 9 del estudio previo exige el amparo de cumplimiento por el plazo del contrato y doce (12) meses más hasta la liquidación, y el amparo de calidad de los servicios por el plazo del contrato y dieciocho (18) meses más. El requisito observado es, por tanto, igual al primero e inferior al segundo.

Desde el punto de vista técnico, durante ese periodo pueden presentarse reclamaciones sobre el licenciamiento entregado, el soporte prestado o las configuraciones ejecutadas. Si el contratista pierde la autorización del fabricante, la Entidad queda sin interlocutor autorizado para escalar y atender esas reclamaciones, que es exactamente el riesgo que el requisito pretende mitigar.
La Entidad no exige la permanencia de la categoría como un fin en sí mismo, sino como el mecanismo verificable de que el respaldo del fabricante continúa disponible. Las certificaciones de cobertura y los acuerdos de servicio que propone el observante son documentos privados suscritos entre el proponente y terceros, cuya vigencia y alcance la Entidad no puede verificar ante el fabricante, por lo que no ofrecen una garantía equivalente.

En cuanto a la solicitud subsidiaria, el riesgo técnico concreto que se materializaría es la pérdida del canal de escalamiento ante el fabricante durante el periodo de garantía, con la consecuente imposibilidad de obtener atención sobre el ambiente de la Entidad en los tiempos comprometidos en los acuerdos de nivel de servicio del anexo técnico y de resolver controversias sobre la vigencia o el alcance del licenciamiento entregado.

A lo anterior se suman las razones técnicas por las cuales la Entidad no flexibiliza la condición de partner, ni durante la ejecución ni en el periodo posterior a ella. El contrato recae sobre una plataforma que ya está en producción, la certificación es el único documento que la Entidad puede verificar directamente con el fabricante, y la condición de Partner es una autorización que se obtiene y debe mantenerse ante este. Relajar la exigencia expondría a la Entidad a cuatro

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

riesgos concretos. El primero es la afectación del servicio, porque las suscripciones se renuevan y se soportan sobre el mismo ambiente que hoy atiende a la ciudadanía. Por ese ambiente entran en promedio doscientas cincuenta (250) llamadas diarias, y el servicio debe mantenerlo disponible y atender esas llamadas dentro de los tiempos de respuesta exigidos. El segundo es quedarse sin escalamiento ante el fabricante, con lo cual los tiempos de respuesta y de solución comprometidos en el anexo técnico no podrían cumplirse cuando se presente una falla. El tercero es contar con licenciamiento cuya vigencia y cobertura la Entidad no pueda verificar con el fabricante, que es el mismo riesgo que sustenta el amparo de calidad de los servicios exigido en el numeral 9 del estudio previo. El cuarto es depender de un intermediario con el que la Superintendencia no tiene vínculo contractual y al que, por lo mismo, no le puede exigir el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

Se precisa que, como consecuencia del ajuste descrito en la respuesta a la observación 1, la obligación de permanencia se predica de la condición de Partner autorizado en cualquier nivel o categoría definida por el fabricante, y no del nivel Elite o Premier.

Observación 4:
"(…)
OBSERVACIÓN 4. REVISIÓN DE LA EXIGENCIA DE EXPERIENCIA EXCLUSIVAMENTE EN GENESYS CLOUD. Referencia: Pliego definitivo, páginas 57-58, requisito de experiencia.
Solicitud principal: Modificar el requisito para permitir experiencia en soluciones Genesys Cloud o en plataformas tecnológicas de contact center en la nube funcionalmente equivalentes, siempre que el proponente acredite separadamente la disponibilidad legítima de las licencias Genesys Cloud que requiere la Entidad.
Solicitud subsidiaria: Permitir que, en consorcios y uniones temporales, la experiencia específica Genesys sea aportada por el integrante responsable del suministro y soporte de esa plataforma.
(…)"

RESPUESTA:

La Entidad **no acoge** la observación.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El requisito de experiencia debe guardar relación directa con el objeto del proceso, conforme a los artículos 2.2.1.1.1.5.1, 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, citados en el literal b) del numeral 7.1.4 del estudio previo. Como el objeto es la renovación, el mantenimiento, la actualización y el soporte de una plataforma Genesys Cloud ya implementada y en producción, la experiencia exigida es la que corresponde a ese objeto y no a la implementación de una solución nueva.

La exigencia tampoco es desproporcionada. Se solicita un mínimo de uno (1) y un máximo de cuatro (4) contratos cuya sumatoria sea igual o superior a 186,05 SMMLV, equivalente al presupuesto oficial, y la Nota 1 del mismo numeral permite acreditar la experiencia con hasta cinco (5) certificaciones a los proponentes que acrediten la calidad de MiPymes, emprendimientos o empresas de mujeres, o que estén conformados por jóvenes egresados del Sistema de Protección del ICBF o por personas con discapacidad. Un solo contrato ejecutado por el valor del presupuesto es suficiente para habilitarse.

Admitir experiencia en plataformas funcionalmente equivalentes no satisface la necesidad, porque las actividades contratadas se ejecutan sobre la plataforma instalada: renovación de las suscripciones sobre el ambiente actual, administración del licenciamiento, configuración, diagnóstico integral del estado de la solución y ejecución del plan de acción de mejora. La experiencia en otra plataforma no acredita el conocimiento del producto sobre el cual se ejecutan esas actividades ni reduce el riesgo de afectación del servicio durante la renovación.

Abrir el requisito a experiencia en otras plataformas, acompañada de una acreditación separada de la disponibilidad de las licencias, tiene además riesgos concretos que la Entidad no está en condiciones de asumir. El primero es la afectación del servicio durante la renovación, porque las suscripciones se renuevan sobre el mismo ambiente que hoy atiende a la ciudadanía y una renovación mal ejecutada por quien no conoce el producto deja sin operación los canales de atención de la Superintendencia. Por esos canales entran en promedio doscientas cincuenta (250) llamadas diarias, y el servicio debe mantenerlos disponibles y atender esas llamadas dentro de los tiempos de respuesta exigidos. El segundo es quedarse sin escalamiento ante el fabricante, con lo cual los tiempos de respuesta y de solución comprometidos en el anexo

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

técnico no podrían cumplirse cuando se presente una falla. El tercero es recibir licenciamiento obtenido a través de un tercero, cuya vigencia y cobertura la Entidad no pueda verificar con el fabricante, con el riesgo de que el soporte y las actualizaciones no estén realmente amparados. El cuarto es depender de un intermediario con el que la Superintendencia no tiene vínculo contractual y al que, por lo mismo, no le puede exigir el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

En cuanto a la solicitud subsidiaria, la Entidad aclara que lo solicitado ya está previsto en los documentos del proceso. La Nota 2 del literal b) del numeral 7.1.4 del estudio previo establece que el requisito podrá ser acreditado por uno o varios integrantes del consorcio o unión temporal, con lo cual la experiencia específica puede ser aportada por el integrante que asuma el suministro y el soporte de la plataforma. Debe tenerse en cuenta la Nota 3 del mismo numeral, conforme a la cual, cuando se aporte experiencia ejecutada bajo la modalidad de consorcio o unión temporal, únicamente se tendrá en cuenta el valor correspondiente al porcentaje de participación del integrante que la acredita.

Observación 5:

"(…)

OBSERVACIÓN 5. PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE UNIONES TEMPORALES Y CONSORCIOS. Referencia: Pliego definitivo, notas de experiencia en página 58 y certificación de fabricante en página 62.

Solicitamos aclarar y establecer expresamente que: 1. La certificación del fabricante podrá estar expedida a nombre de uno de los integrantes de la unión temporal. 2. No será obligatorio que todos los integrantes tengan certificación comercial del fabricante. 3. La experiencia específica podrá ser aportada por uno o varios integrantes. 4. Las actividades complementarias podrán ser desarrolladas por integrantes con experiencia en desarrollo, integración, automatización, soporte y servicios tecnológicos. 5. La integración de capacidades empresariales no será interpretada como incumplimiento por el solo hecho de que uno de los integrantes no sea Partner Genesys.

(…)"

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

RESPUESTA:

La Entidad da respuesta a la observación así:

La Entidad precisa que el pliego de condiciones permite la participación de consorcios y uniones temporales y que la experiencia requerida podrá ser acreditada por uno o varios de sus integrantes, de conformidad con las reglas establecidas para los proponentes plurales.

Asimismo, en atención a las observaciones recibidas y con el fin de promover la pluralidad de oferentes, se ajustará el literal d) correspondiente a la certificación expedida por el fabricante, estableciendo expresamente que, en caso de presentarse mediante Consorcio o Unión Temporal, este requisito podrá ser acreditado por cualquiera de sus integrantes. En consecuencia, no será obligatorio que todos los integrantes cuenten con dicha certificación.

Frente a los puntos 4 y 5, las actividades complementarias podrán ser ejecutadas por los demás integrantes sin que a ellos se les exija la certificación del fabricante, y la sola circunstancia de que un integrante no ostente la condición de partner no constituye por sí misma causal de rechazo, siempre que el proponente plural, considerado en conjunto, acredite la totalidad de los requisitos habilitantes exigidos en los documentos del proceso.

La incorporación de esta aclaración en los documentos del proceso será evaluada conjuntamente con el área jurídica de la Entidad, en los términos y por el medio que corresponda.

Observación 6:
"(…)
OBSERVACIÓN 6. SOLICITUD DE JUSTIFICACIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA DE LA CATEGORÍA ELITE O PREMIER.
Por lo tanto, solicitamos a la Entidad informar: 1. ¿Qué capacidades de implementación, soporte o comercialización son exclusivas de los niveles Elite o Premier? 2. ¿Cuáles de esas capacidades resultan indispensables para las 18 licencias y los servicios requeridos? 3. ¿Qué limitación técnica impediría cumplir el objeto contractual a un proveedor autorizado de otra categoría? 4. ¿El fabricante ha informado oficialmente que únicamente los Partners Elite o

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Premier pueden renovar las licencias existentes de la Superintendencia? 5. ¿Se verificó si el respaldo comercial y técnico puede prestarse mediante un distribuidor autorizado u otro mecanismo equivalente? 6. ¿Qué relación objetiva existe entre el nivel comercial exigido y los acuerdos de servicio solicitados?
(…)"

RESPUESTA:

La Entidad da respuesta a la observación así:

De manera preliminar, la Entidad informa que, conforme a lo expuesto en la respuesta a la observación 1, se eliminará la exigencia de nivel Elite o Premier y se admitirá la certificación del fabricante para cualquier nivel o categoría de Partner Genesys Cloud. En esa medida, las preguntas dirigidas a justificar el nivel exigido quedan atendidas con ese ajuste, y a continuación se responde cada una en lo que se refiere a la certificación del fabricante, que se mantiene.
Frente a las preguntas 1 y 3, la Entidad no sustenta el requisito en capacidades que sean exclusivas de una denominación comercial y, por esa razón, eliminará la exigencia de nivel. Lo que se mantiene es la necesidad de contar con un proveedor cuya autorización para comercializar, implementar y soportar Genesys Cloud en Colombia sea verificable de manera directa y objetiva ante el fabricante, con independencia de la categoría que ostente.

Frente a la pregunta 2, las capacidades indispensables para las dieciocho (18) licencias y los servicios requeridos son la renovación de las suscripciones sobre el ambiente actual de la Entidad sin interrupción del servicio, la atención del soporte con escalamiento ante el fabricante en los niveles y tiempos de los acuerdos de nivel de servicio del anexo técnico, la aplicación de las actualizaciones del producto y la ejecución del diagnóstico integral y del plan de acción de mejora previstos en el anexo técnico.

Frente a la pregunta 4, la Entidad no fundamenta la exigencia en una manifestación del fabricante en ese sentido, sino en la necesidad de verificar la autorización vigente y el respaldo del proveedor por un medio objetivo, en los términos expuestos.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Frente a la pregunta 5, la Entidad analizó los mecanismos de acreditación disponibles y concluyó que la certificación directa del fabricante es el único que le permite verificar la vigencia de la autorización y la existencia del canal de escalamiento. Un distribuidor o un documento equivalente vincula al proponente con un tercero, no con la Entidad, y su cumplimiento no es exigible ni verificable por la Superintendencia.

Frente a la pregunta 6, la relación objetiva entre la certificación exigida y los acuerdos de nivel de servicio consiste en que los tiempos de respuesta y de solución comprometidos en el anexo técnico dependen de la capacidad del proveedor de escalar los casos ante el fabricante. Esa capacidad es la que acredita la certificación del fabricante, cualquiera que sea el nivel del Partner.

Para responder de manera completa a la pregunta 5, la Entidad precisa que admitir un distribuidor u otro mecanismo equivalente en lugar de la certificación del fabricante se traduce en riesgos concretos que no está en condiciones de asumir. El primero es la afectación del servicio durante la renovación, porque las suscripciones se renuevan sobre el mismo ambiente que hoy atiende a la ciudadanía y una renovación mal ejecutada deja sin operación los canales de atención de la Superintendencia. Por esos canales entran en promedio doscientas cincuenta (250) llamadas diarias, y el servicio debe mantenerlos disponibles y atender esas llamadas dentro de los tiempos de respuesta exigidos. El segundo es quedarse sin escalamiento ante el fabricante, con lo cual los tiempos de respuesta y de solución comprometidos en el anexo técnico no podrían cumplirse cuando se presente una falla. El tercero es recibir licenciamiento cuya vigencia y cobertura la Entidad no pueda verificar con el fabricante, con el riesgo de que el soporte y las actualizaciones no estén realmente amparados. El cuarto es depender de un intermediario con el que la Superintendencia no tiene vínculo contractual y al que, por lo mismo, no le puede exigir el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

Por lo expuesto, la certificación del fabricante se mantiene como requisito habilitante, con el ajuste descrito en la respuesta a la observación 1 en cuanto al nivel de Partner.

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Observación 7:
"(…)
OBSERVACIÓN 7. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL PLIEGO Y GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN EFECTIVA.
Por ello, en caso de aceptar total o parcialmente las observaciones anteriores, solicitamos: 1. Expedir una adenda que modifique expresamente los apartados correspondientes. 2. Publicar una versión consolidada de los requisitos técnicos habilitantes. 3. Garantizar un plazo razonable para que los nuevos interesados puedan estructurar ofertas. 4. Ajustar el cronograma cuando sea necesario para preservar condiciones reales de igualdad y participación.
(…)"

RESPUESTA:

La Entidad **acoge parcialmente** la observación.

Frente a los puntos 1 y 2, como consecuencia de lo expuesto en la respuesta a la observación 1, la Entidad expedirá adenda mediante la cual modificará el literal d) de los requisitos habilitantes técnicos del pliego de condiciones y el apartado equivalente del estudio previo, en los términos allí señalados. Dado que la modificación recae sobre un solo literal, la adenda transcribirá su texto completo, sin que se requiera publicar una versión consolidada de los requisitos técnicos habilitantes. Las respuestas a las observaciones 2, 3, 4 y 6 no implican modificaciones adicionales a los requisitos habilitantes.

Lo expuesto en la respuesta a la observación 5 corresponde a una aclaración del alcance de las reglas ya contenidas en los documentos del proceso en materia de proponentes plurales, y no a una modificación de los requisitos habilitantes. Su incorporación en los documentos del proceso será evaluada conjuntamente con el Grupo de Contratos de la Entidad.

Frente a los puntos 3 y 4, la Entidad determinará en la misma adenda si hay lugar a ajustar el cronograma del proceso, de manera que los interesados cuenten con un plazo razonable para estructurar sus ofertas con base en el requisito modificado. Se reitera que las presentes observaciones fueron

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

radicadas de manera extemporánea y que su respuesta se da en aplicación de los principios de publicidad y transparencia.

Cordialmente,

TRD
CC

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: Y1843
CARGO: Contratista
REVISOR(ES) :
NOMBRE: C1673
CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: B0089
CARGO: Director Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)
NOMBRE: E9467
CARGO: Cooridnadora Grupo de Relación Estado Ciudadano
NOMBRE: CORONADO OTALORA LILIANA
CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones

2761-b4R0-276X-b4d0-2P61-b4d0
Resolución Firma Digital 2025-01-149411