

## RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y CONSULTAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA No. 07-2021

En cumplimiento de los Términos de Referencia de la Invitación Pública No. 07 de 2021, se da respuesta a las observaciones recibidas de la siguiente manera:

### A. OBSERVANTE No. 1:

1.

**Referencia:** *Los tiempos de soporte empiezan a contar una vez FINAGRO notifica el incidente o problema mediante la mesa de servicios o telefónicamente. Y el porcentaje de cumplimiento se medirán con los tiempos de cumplimiento*

#### **RESPUESTA:**

Si el usuario reporta directamente en la plataforma de la mesa de servicio, se tomará como fecha y hora de inicio la asignada por dicha plataforma. Si lo hace telefónicamente, en la llamada el analista de nivel 1 debe registrar en la plataforma de la mesa de servicio e informar el número de caso al usuario y se tomará la fecha registrada en la plataforma como fecha de inicio. La fecha y hora de finalización, se tomará con el registro de solución del caso en la plataforma. El porcentaje de cumplimiento se tomará de los anteriores eventos registrados en la plataforma

2.

**Observación:** *Se solicita a FINAGRO consolidar el archivo ya que cuenta con dos hojas, cada una con un cuadro económico, uno de ellos referenciado como Anexo 2.*

#### **RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante Adenda se modificara el Anexo No. 9, en el sentido de eliminar lo establecido en la segunda hoja del mencionado anexo.

3.

**Referencia:** *Nivel 1 Atención por parte del Analista: Atención al usuario, por plataforma Aranda o la que designe Finagro y comunicación telefónica con el usuario para aclaraciones.*

**Observación:** *Es de nuestro entendimiento que la herramienta ITSM (En este caso Aranda) será provista por FINAGRO y puesta a disposición del servicio. Es correcto?*

#### **RESPUESTA:**

No es correcto su entendimiento. La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION. de los términos de referencia.

4.

**Referencia:** Nivel 1 Atención por parte del Analista: Atención al usuario, por plataforma Aranda o la que designe Finagro y comunicación telefónica con el usuario para aclaraciones.

**Observación:** Cuantas licencias de la herramienta ITSM (Aranda) dispondrá FINAGRO para el contratista?

**RESPUESTA:**

Ninguna, teniendo en cuenta que la herramienta la debe proporcionar el contratista las licencias también las debe suministrar el contratista.

5.

**Referencia:** Los tiempos de soporte empiezan a contar una vez FINAGRO notifica el incidente o problema mediante la mesa de servicios o telefónicamente. Y el porcentaje de cumplimiento se medirán con los tiempos de cumplimiento.

**Observación:** Se solicita que la medición de los tiempos se realice 100% sobre los casos y tiempos registrados en la herramienta que para tal fin se disponga.

**RESPUESTA:**

Se le confirma al observante que así es como se realizarán las mediciones.

6.

**Referencia:** Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.

**Observación:** Se solicita a FINAGRO confirmar si como parte del servicios debe proveer la herramienta ITSM o será suministrada por la entidad?

A que aplicación se hace referencia con "aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista"?

**RESPUESTA:**

No es correcto su entendimiento. La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION. de los términos de referencia.

7.

**Referencia:** *Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.*

**Observación:** *Que características y funcionalidades debe cumplir la aplicación?*

**RESPUESTA:**

La plataforma de mesa de servicio deberá contar con las siguientes funcionalidades: Directorio activo, aplicación Web de acceso público, base de conocimiento, registro y seguimiento de incidentes, calificación de los usuarios, clasificación en categorías, administración de usuarios y roles, generación de informes para la medición de los ANS. Informes de gestión por fecha, responsable, aplicación y estado.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante adenda se modificará el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, en el sentido de incluir el siguiente párrafo:

*“La plataforma de mesa de servicio deberá contar con las siguientes funcionalidades: Directorio activo, aplicación Web de acceso público, base de conocimiento, registro y seguimiento de incidentes, calificación de los usuarios, clasificación en categorías, administración de usuarios y roles, generación de informes para la medición de los ANS. Informes de gestión por fecha, responsable, aplicación y estado”.*

8.

**Referencia:** *Los incidentes se deberán registrar y documentar hasta su solución, incluyendo el tiempo empleado por el equipo en cada incidencia, en la aplicación que para mesa de servicios que provea el contratista.*

**Observación:** *Que licenciamiento requiere la entidad para sus usuarios resolutores?*

**RESPUESTA:**

El usuario resolutor debe tener la licencia que le permita realizar las mismas funcionalidades que los analistas especializados. Es decir: documentar, registrar, cambiar el estado, redireccionar la incidencia, consultar las asignadas

9.

**Referencia:** *El proveedor propondrá a Finagro herramientas de autogestión que permitan, mientras evolucionan las versiones de las aplicaciones, sistematizar la solución de*

incidentes por parte del usuario o de la mesa de servicio, a través de scripts o aplicaciones que reduzcan la necesidad de dedicar recursos en la ejecución repetitiva de tareas.

**Observación:** Es de nuestro entendimiento que lo requerido no es una herramienta específica sino en el día a día del servicio realizar scripts que permita dar rápida solución a tareas repetitivas. Es correcto?

**RESPUESTA:**

Es correcto, proveer Scripts o programas que sistematizan la realización de tareas manuales a los analistas de mesa de servicio o eventualmente a los usuarios mismos de las aplicaciones, con el fin de disminuir el esfuerzo que requiere el soporte mientras se liberan versiones que eviten la incidencia como tal.

10.

**Observación:** Se debe considerar la integración de plantas telefónicas? FINAGRO destinara una extensión en su planta telefónica para el servicio? Que marca y referencia es la planta telefónica de FINAGRO?

**RESPUESTA:**

No es necesaria la integración de plantas telefónicas.

11.

**Observación:** La línea de atención puede ser un celular?

**RESPUESTA:**

No. Debe ser una línea fija de soporte.

12.

**Referencia:** El Oferente deberá diligenciar y suscribir el Anexo No. 9 “OFERTA ECONOMICA” de los presentes Términos de Referencia, en el cual incluya los valores allí relacionados, así mismo, deberá tener en cuenta todos los impuestos y los costos en que incurra el oferente para el desarrollo y cumplimiento del objeto del Contrato, tales como, costos básicos, costos prestacionales, consumibles, papelería, costos de personal, comunicaciones, computadores y/o portátiles, herramientas de software, costos de administración, transportes, impuestos y demás correspondientes y relacionados para cumplir cabalmente con el objeto del contrato.

**Observación:** Se solicita a FINAGRO indicar que elementos y facilidades (puesto de trabajo, silla, teléfono fijo, extensión, impresora) serán suministradas por la entidad, teniendo en cuenta que el servicio solicitado es de forma presencial.

**RESPUESTA:**

Los elementos son: puesto de trabajo, silla, teléfono fijo, impresora.

**13.**

**Observación:** *Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19, el servicio se prestará de forma remota durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria?*

**RESPUESTA:**

Conforme a los decretos de emergencia sanitaria expedidos por el Gobierno Nacional y las entidades territoriales, las actividades relacionadas con la prestación de servicios y en especial aquellas que comprometen al Estado, están exceptuadas de cualquier limitación de aislamiento preventivo o limitación a la movilidad. En consecuencia, la prestación de servicios relacionados en esta convocatoria deben ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

**14.**

**Referencia:** *h) De requerirse el cambio de algún perfil, este deberá ser cubierto máximo en 72 horas hábiles.*

**Observación:** *se entiende por horas hábiles de Lunes a Viernes (no festivos) entre 7am y 5pm (10 horas por día). Es correcto?*

**RESPUESTA:**

Teniendo en cuenta que, dentro de la prestación del servicio, para algunas aplicaciones la disponibilidad se requiere 7x24, las 72 horas hábiles corresponden a tres días calendario. Sin perjuicio del cumplimiento de los ANS.

**15.**

**Observación:** *Las ausencias derivadas de incapacidades medicas y vacaciones serán consideradas como ausencias justificadas dentro del desarrollo del contrato o que manejo se les dará?*

**RESPUESTA:**

El oferente deberá garantizar siempre el cumplimiento de los ANS.

Es importante aclarar que en virtud de la celebración y ejecución del contrato que se pretende suscribir y ejecutar, no existirá vínculo laboral entre las partes ni entre los empleados del contratista y Finagro. Razón por la cual, el contratista debe reemplazar en

eventos de vacaciones e incapacidades médicas, al personal designado para el cumplimiento permanente de las obligaciones con un nuevo personal, el cual debe cumplir con las mismas condiciones del asignado que venga prestando el servicio, a fin de no generar traumatismos en la prestación oportuna de los servicios contratados ni el incumplimiento de sus obligaciones.

16.

**Observación:** *El contrato tendrá incrementos de salario mínimo o IPC en cada anualidad de contrato?*

**RESPUESTA:**

Si, el incremento para el segundo año de ejecución del contrato será el del IPC del anterior año fiscal.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante adenda se realizará modificación al numeral 5.7 FORMA Y CONDICIONES PARA EL PAGO de los términos de referencia, en el sentido de incluir el siguiente párrafo:

*PARÁGRAFO: El valor correspondiente al servicio prestado para el segundo año de ejecución, se incrementará en el IPC (Índice de Precios al Consumidor) causado y certificado por el Departamento Nacional de Estadística DANE para el año 2021, para el reconocimiento de los pagos generados desde el segundo año de ejecución del contrato, teniendo en cuenta la fecha de inicio del contrato.*

17.

**Observación:** *Finagro en el numeral 3.4.2 Experiencia General del oferente, solicitan que se presenten tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada uno y cuyo valor sea superior o igual a doscientos de pesos cada uno y ejecutados al 100%. Teniendo en cuenta que las experiencias habilitantes y puntuables tienen las mismas condiciones, solicitamos a Finagro permitir que se puedan aportar certificaciones de contratos en ejecución.*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que si bien es cierto dentro del criterio de evaluación - Experiencia General **Adicional** del Oferente, se está requiriendo acreditar experiencia en la misma actividad solicitada dentro del Requisito Habilitante Experiencia General del Oferente, no es posible validar contratos en ejecución, toda vez que la misma requiere verificar que el contratista cuenta con la experiencia requerida suficiente, a fin de garantizar la correcta ejecución del contrato.

No obstante, lo anterior, tenga en cuenta que de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2 EXPERIENCIA ADICIONAL DEL OFERENTE, el valor a acreditar dentro de

este criterio, debe ser igual o superior al 40% del valor total de la oferta presentada por el Oferente a esta invitación (IVA incluido), valor a certificar que es diferente al requerido dentro del Requisito Habilitante de Experiencia General del oferente.

**B. OBSERVANTE No. 2:**

1. *Se solicita permitir ejecución remota del presente proceso ya que el objeto del contrato así lo permite.*

**RESPUESTA:**

Conforme a los decretos de emergencia sanitaria expedidos por el Gobierno Nacional y las entidades territoriales, las actividades relacionadas con la prestación de servicios y en especial aquellas que compromete al Estado, están exceptuadas de cualquier limitación de aislamiento preventivo o limitación a la movilidad. En consecuencia, la prestación de servicios relacionados en esta convocatoria puede y deben ser prestadas de manera presencial en las instalaciones de Finagro, tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

2. *En cuanto a experiencia habilitante del proponente se te solicita:*

a. *Permitir hasta máximo 3 certificaciones y mínimo 1 para dar mayor pluralidad de oferentes.*

**RESPUESTA:**

La entidad informa que mediante adenda se modificara el primer párrafo del numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE, el cual quedara de la siguiente forma:

*El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.*

b. *No limitar a que las certificaciones mencionen aplicaciones de misión crítica, ya que los sistemas a los que se realiza soporte son vitales para cada compañía y manejan información de misión crítica.*

**RESPUESTA:**

La entidad informa que mediante adenda se modificara el primer párrafo del numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE, el cual quedara de la siguiente forma:

*El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.*

No obstante, lo anterior, es pertinente aclarar que las expresiones “*aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales*”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante adenda se adicionará la siguiente nota al numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE:

**Nota:** *Aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, se define como aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.*

*c. No limitar la duración de cada contrato ya que este no aporta valor dentro del presente proceso, e igualmente se da por sentado que los oferentes cuentan con la experiencia y experticia suficiente no importante el tiempo en el que fueron ejecutados.*

**RESPUESTA:**

No se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

*d. Se solicita aclarar si serán válidos contratos que se hayan suscrito antes de 6 años pero ejecutados en el lapso exigido, si no es así se solicita permitirlo*

**RESPUESTA:**

Si su ejecución terminó en el lapso exigido se pueden presentar.

*e. Permitir contratos que relacionen en su objeto o alcance o actividades:*

- *Prestación de servicios asociados al desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, correctivo y atención de soporte a aplicaciones en la plataforma tecnológica.*
- *Prestar el servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información*

**RESPUESTA:**



La entidad aclara que la experiencia valida que se debe acreditar es prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, entendiendo que “*aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales*”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia. Lo anterior, toda vez que la entidad requiere contar con un contratista que tenga experiencia en la ejecución del objeto del contrato que se pretende celebrar.

Teniendo en cuenta lo anterior, igualmente, mediante adenda se adicionará la siguiente nota al numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE:

**Nota:** *Aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, se define como aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.*

**3.** *Se solicita respetuosamente a la entidad permitir que en caso de presentarse unión temporal y/o consorcio la experiencia sea acreditada por cualquier de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la Ley 80 de 1993 en el artículo 7°, reguló formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales y consorcios, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.*

*La experiencia del oferente plural (consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, es decir que si uno sólo de los integrantes acredita la experiencia requerida por la Entidad Estatal, ésta sirve para acreditar la experiencia exigida en el respectivo Proceso de Contratación.*

### **RESPUESTA:**

La entidad aclara al observante que el numeral 2.4. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO, establece claramente:

*“Podrán participar en la presente Invitación Pública **proponentes individuales** personas jurídicas, con domicilio en Colombia, las cuales deben encontrarse legalmente constituidas y establecidas en Colombia, ser capaces para celebrar el contrato que llegare a resultar del presente proceso de selección, de conformidad con las disposiciones legales colombianas, y cumplir con los requisitos exigidos en los presentes Términos de Referencia. Dichas sociedades deberán cumplir con lo establecido en el Código de Comercio sobre la materia y no encontrarse incurso en causal alguna de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de interés establecidos en la Constitución, la Ley y los Estatutos de FINAGRO.*

**Nota: Tenga en cuenta que NO se acepta la participación de oferentes plurales (...)**

(Subrayado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que no se permite la participación de proponentes plurales.

4. Se solicita a la entidad de manera respetuosa, tener en cuenta la experiencia de los perfiles requeridos a partir de finalización y aprobación del pensum académico y no de la obtención del título profesional, lo anterior se fundamenta en el decreto de Ley 19 de 2012 (Ley Anti Trámites), artículo 229 que establece: "Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional". Así mismo la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado – M.P: Gustavo Aponte Santos, del 17 de Julio de 2008, establece también que la experiencia debe contarse a partir de la terminación del pensum académico, pues no puede darse aplicación a la Ley 842 pues por regla general las normas no tienen efecto retroactivo sino rigen a futuro, por lo anterior la Ley 842 no puede afectar situaciones jurídicas consolidadas antes de la fecha de su promulgación. Por lo tanto, solicitamos de manera muy respetuosa sea tomada en cuenta dicha observación.

Teniendo en cuenta que alguno de los perfiles puede ser técnico o estar cursando últimos semestres de la carrera.

**RESPUESTA:**

Al respecto, es importante considerar los siguientes aspectos normativos y jurisprudenciales:

- Ley 842 de 2003 "Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones":

*Artículo 12-. EXPERIENCIA PROFESIONAL 1. "Para los efectos del ejercicio de la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, **la experiencia profesional solo se computará a partir de la fecha de expedición de la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional, respectivamente.** Todas las matrículas profesionales, certificados de inscripción profesional y certificados de matrícula otorgados con anterioridad a la vigencia de la presente ley conservan su validez y se presumen auténticas." (Subrayado fuera de texto)*

- CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-296 de 2012: (...) "En conclusión estima la Corte que el artículo 12 de la Ley 842 de 2003 no desconoció el derecho a la igualdad contenido en el artículo 13 superior ni el artículo 25 de la C.P referente al

*trabajo, y por ende la norma demandada debe declararse exequible ya que en este caso la mayor exigencia del cómputo de la experiencia profesional a partir de la expedición de la matrícula profesional se justifica razonablemente. En efecto, en este caso la norma demandada tiene una explicación constitucionalmente legítima, es idónea y proporcional ya que trata de prevenir y evitar el riesgo social que conlleva el ejercicio de la ingeniería, profesiones afines y auxiliares. En este caso se admite la diferenciación del cómputo de la experiencia profesional con relación a otras actividades y oficios, ya que la exigencia de la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional tiene una finalidad constitucionalmente legítima que consiste en demostrar que se cuenta con una formación académica y una experiencia específica para asumir la responsabilidad que implica el ejercicio de estas profesiones que pueden afectar derechos fundamentales de primerísimo orden. (...)"*

Por lo cual, en el entendido que la Ley 842 de 2003 es una norma que regula el ejercicio profesional de la Ingeniería, por ser una profesión que implica un riesgo social, independientemente de los Conceptos que puedan llegar a concluir una derogatoria tacita de esta norma, para FINAGRO es claro que la Ley 842 de 2003, a la fecha, se encuentra vigente, por lo tanto, como se desprende de las citadas norma y Jurisprudencia de la Corte Constitucional, se debe entender que, la experiencia profesional para los Ingenieros, técnicos o tecnólogos, se cuenta a partir de la expedición de la Matrícula Profesional.

Ahora bien, en razón a lo establecido en la Ley 842 de 2003, se modificará, mediante Adenda, los Términos de Referencia, en el sentido de ajustar el perfil exigido para el cargo de Desarrollador, señalado en el cuadro establecido numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, así:

CARGO	CANTIDAD MINIMA	PERFIL	OTROS REQUISITOS A ACREDITAR	DEDICACION
Desarrollador	1	Formación Académica: Ingeniero de sistemas, Técnico o Tecnólogo en sistemas. Experiencia: Dos años de SQL server 2012 o superior	Certificación de java programmer, ó .NET, expedida por entidad certificadora reconocida en Colombia.	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, no se acepta la observación.

**5. Se solicita permitir allegar las hojas de vida de los perfiles en el momento de la firma de contrato, y no en la oferta.**

**RESPUESTA:**

No es posible, Finagro requiere verificar la experiencia del equipo como requisito habilitante.

6. Respecto al perfil Jefe mesa de servicio, se solicita respetuosamente:

a. Incluir en pregrado la expresión “A fines” para dar mayor pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificara el perfil del cargo Jefe de Mesa de Servicios, establecido en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, el cual quedara de la siguiente forma:

CARGO	CANTIDAD MINIMA	PERFIL	OTROS REQUISITOS A ACREDITAR	DEDICACION
Jefe Mesa de Servicio	1	<p>Formación Académica: Ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o afines, según registro SNIES</p> <p>Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio</p>	Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio, por entidad reconocida en Colombia	100%

b. Permitir que la certificación oficial en DevOps o Líder de Mesa de Servicio sea homologable con años de experiencia.

**RESPUESTA:**

No es posible, se requiere la certificación expedida por un tercero, especializado en la formación del perfil.

7. Respecto al perfil, se solicita respetuosamente:

a. Permitir que la certificación oficial en Java Programmer o .NET, sea homologable con años de experiencia

**RESPUESTA:**

No es posible, se requiere la certificación expedida por un tercero, especializado en la formación del perfil.

**8. Respecto al perfil especialista mesa de servicios, se solicita respetuosamente:**

*a. Permitir para experiencia acreditar mínimo 6 meses mínimo de 6 meses en: Uso y administración de glassfish, weblogic y coherence O Uso y administración de IIS O Administración básica de Oracle Linux.*

**RESPUESTA:**

No es posible, las aplicaciones que se van a soportar corren en ambas tecnologías, por lo tanto, al menos un integrante del equipo debe tener experiencia en cada una.

*b. No limitar a 2 años experiencia en Experiencia en el uso de SQL Server 2012 mínimo 2 años*

**RESPUESTA:**

No es posible, esta es la principal actividad que va a realizar el personal que va a ejecutar este cargo, se requiere más experiencia.

*c. No limitar a 6 meses Experiencia en metodologías de pruebas*

**RESPUESTA:**

No es posible, para este contrato es fundamental soportar las pruebas, precisamente para que se generen en el tiempo menos incidentes.

**9. Respecto al perfil analista mesa de servicios, se solicita respetuosamente:**

*a. No limitar a 2 años experiencia en Experiencia en el uso de SQL Server 2012 mínimo 2 años.*

**RESPUESTA:**

No es posible, esta es la principal actividad que va a realizar el personal que va a ejecutar este cargo, se requiere más experiencia

*b. No limitar a 6 meses Experiencia en metodologías de pruebas*

**RESPUESTA:**

No es posible, para este contrato es fundamental soportar las pruebas, precisamente para que se generen en el tiempo menos incidentes.

**10.** *En cuanto a experiencia adicional objeto de puntaje se solicita:*

*a. Establecer un número máximo de contratos para la obtención de los 25 puntos.*

**RESPUESTA:**

No es posible, Finagro busca las firmas con más experiencia en la actividad, por estar incluidas aplicaciones de misión crítica

*b. No limitar a que las certificaciones mencionen aplicaciones de misión crítica, ya que los sistemas a los que se realiza soporte son vitales para cada compañía y manejan información de misión crítica, permitir contratos que relacionen soporte y mantenimiento de portales.*

**RESPUESTA:**

La entidad informa que mediante adenda se modificara el primer párrafo del numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE, el cual quedara de la siguiente forma:

*El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.*

No obstante, lo anterior, es pertinente aclarar que las expresiones “*aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales*”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, igualmente, mediante adenda se adicionará la siguiente nota al numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE:

***Nota:*** *Aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, se define como aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.*

*c. Se solicita aclarar si serán validos contratos que se hayan suscrito antes de 6 años pero ejecutados en el lapso exigido.*

**RESPUESTA:**

Si su ejecución terminó en el lapso exigido se pueden presentar.

*d. No limitar la duración de cada contrato ya que este no aporta valor dentro del presente proceso, e igualmente se da por sentado que los oferentes cuentan con la experiencia y experticia suficiente no importante el tiempo en el que fueron ejecutados.*

**RESPUESTA:**

No se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

*e. Permitir contratos que relacionen en su objeto o alcance o actividades:*

- *Prestación de servicios asociados al desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, correctivo y atención de soporte a aplicaciones en la plataforma tecnológica.*
- *Prestar el servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información*
- *Permitir hasta máximo 3 certificación y mínimo 1 para dar mayor pluralidad de oferentes.*
- *Soporte y mantenimiento de portales*

**RESPUESTA:**

La entidad informa que mediante adenda se modificara el primer párrafo del numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE, el cual quedara de la siguiente forma:

*El oferente deberá presentar dos (2) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.*

No obstante, lo anterior, es pertinente aclarar que las expresiones “*aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales*”, hace referencia a aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, igualmente, mediante adenda se adicionará la siguiente nota al numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE:

***Nota:*** *Aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales, se define como aplicaciones que hacen parte de los procesos misionales, o hacen parte de los procesos de generación*

*de valor de la compañía o están directamente relacionado con la actividad económica de la empresa que certifica la experiencia*

**11.** *Se solicita a la entidad confirmar si se tiene un estimado de presupuesto para el presente proceso.*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que efectivamente FINAGRO tiene un presupuesto estimado para la presente contratación, obtenido en virtud de la realización de un sondeo de mercado.

**12.** *Se solicita compartir información acerca de un estimado de horas de soporte mensual o número de casos a atender.*

**RESPUESTA:**

En el numeral 1.3 justificación para la contratación se relacionan el número de casos de los años anteriores. Se aclara que con la inclusión del perfil de Desarrollador se busca que el oferente disminuya ese volumen, lo que beneficiará a ambas partes.

**13.** *Se solicita respetuosamente incluir dentro de los criterios habilitantes o adicionales las certificaciones ISO 9001 y 27001, a través de la primera se garantiza la confianza a la entidad en la calidad de los servicios recibidos por parte del contratista. Bajo el esquema de fábrica de software, se está apostando a la mejora continua, seguimiento en indicadores claves de rendimiento, análisis y toma de medidas correctivas. La última, permitirá durante la ejecución del proyecto identificar y prevenir riesgos de seguridad que puedan afectar los sistemas de información, además valida el compromiso del contratista con la seguridad de la información. Estas certificaciones son de reconocimiento internacional, garantizan la pluralidad de oferentes y puntúa los oferentes respecto a la calidad en los procesos de desarrollo de software.*

**RESPUESTA:**

No es posible, limitaría la participación de otros oferentes. Siendo un servicio de soporte se dio prioridad a la experiencia del equipo.

**14.** *Obligaciones de la entidad:*

*a. Suministrar al contratista la información necesaria, propia de la entidad que requiera para la ejecución contractual.*

*b. Designar un líder del FINAGRO en el proyecto encargado de articular y facilitar todos los recursos humanos y técnicos que deban intervenir para el logro de los objetivos.*

*c. Velar por el cumplimiento del cronograma por parte del personal del FINAGRO en actividades como aprobaciones, entrega de información, accesos y cualquier otro no especificado. El FINAGRO reconocerá y pagará a EL CONTRATISTA el tiempo total que el*



personal estando asignado, se quede a la espera de los entregables, aprobaciones, accesos, información y cualquier otro elemento no especificado y no pueda continuar con su labor.

d. Guardar reserva y confidencialidad sobre todos los conocimientos que de cualquier forma llegue a tener sobre EL CONTRATISTA y sus modelos y políticas de trabajo, políticas de calidad, valor de los servicios prestados, forma de cumplimiento, y en general cualquier información que se tenga del CONTRATISTA sobre la ejecución del presente contrato.

### **RESPUESTA:**

La entidad aclara que, aunque el observante describe algunas obligaciones a cargo de FINAGRO, no es clara y expresa la solicitud que pretendía realizar. Sin embargo, si lo que buscaba el observante, es la inclusión de dichas obligaciones dentro de los Términos de Referencia, la entidad aclara que no es necesario, toda vez que las misma se encuentran inmersas dentro de los numerales 5.6 OBLIGACIONES A CARGO DE FINAGRO, 5.12 SUPERVISOR DEL CONTRATO y 5.16 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.

### **C. OBSERVANTE No. 3:**

1.

**Referencia:** PERSONAL REQUERIDO

#### **Pregunta:**

1. Para el perfil "Jefe Mesa de Servicio", se solicita como parte tanto del perfil como de los requisitos a acreditar: "Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio" - "Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio, por entidad reconocida en Colombia". Por favor aclarar si con experiencia adicional a los dos años solicitados es posible sustituir la certificación en Líder de Mesa de Servicios.

### **RESPUESTA:**

No es posible, se requiere la certificación expedida por un tercero, especializado en la formación del perfil.

2. Para este mismo Cargo Jefe Mesa de Servicio, sería valido aportar curso (no necesariamente certificación) en Líder de Mesa de Servicio?

### **RESPUESTA:**

No es posible, las certificaciones son de gran valor para el proceso, ya que están involucradas aplicaciones de misión crítica.

2.

**Referencia:** PERSONAL REQUERIDO

**Pregunta:**

Para el perfil Desarrollador, favor aclarar exactamente que certificación de JAVA es solicitada:

1. Las relacionadas con Java Standard Edition: Java Associate Programmer, Java Professional Programmer

**RESPUESTA:**

Cualquiera de estas, las aplicaciones que se desarrollarán serán de uso temporal y de baja complejidad.

2. Las relacionadas con plataforma Java EE: Web Component Developer, EJB Component Developer, Persistence API Developer, Web Service Developer, Java Server Faces Developer.

**RESPUESTA:**

Cualquiera de estas, las aplicaciones que se desarrollarán serán de uso temporal y de baja complejidad.

3. Certificaciones Master: Oracle Java developer Master, Oracle Java Enterprise Architech Master. Tener en cuenta que estas certificaciones son especiales y su nivel no es habitual encontrarlo en el mercado con mucha facilidad.

**RESPUESTA:**

Cualquiera de estas, las aplicaciones que se desarrollarán serán de uso temporal y de baja complejidad.

**D. OBSERVANTE No. 4:**

1. ¿La administración y soporte de ambientes preproductivos (Desarrollo, Calidad(QA) y Producción) es realizada por parte FINAGRO?, de no ser así ¿Se tiene contemplado que el soporte de los anteriores ambientes se brinde dentro del alcance de estos términos de referencia?

**RESPUESTA:**

Los usuarios solicitan por la mesa de servicio la instalación de componentes para realizar las pruebas, pero el soporte en preproducción lo brindan los proveedores del desarrollo. Es decir, solo cubre el direccionamiento de incidentes para realizar el despliegue de versiones en ambientes de QA. o Producción.

2. *¿Cómo es gestionado el despliegue de aplicaciones en los ambientes preproductivos Desarrollo, Calidad (QA), Preproducción? ¿Quién se encuentra a cargo de esta actividad?*

**RESPUESTA:**

Desarrollo es administrado por los proveedores, Finagro hace los despliegues con personal propio en QA, Preproducción y producción. Es importante aclarar que el énfasis que tiene este contrato en las pruebas, es para que antes de la instalación en producción, el oferente apoye la ejecución de pruebas y dé el visto bueno, junto con los usuarios para pasar a producción, esto disminuirá la llegada de incidentes después del despliegue de nuevas versiones.

3. *¿Por favor confirmar el alcance a nivel del ajuste de desarrollo de aplicaciones que es requerido por parte del equipo de soporte?*

**RESPUESTA:**

A la fecha el mayor volumen de incidentes se soluciona con tareas repetitivas de la mesa de servicio, ya sea modificando algún registro, consultando tablas en las bases de datos o ejecutando queries, se espera generar herramientas para los analistas para que puedan monitorear, ejecutar o automatizar la ejecución de programas que disminuyan el esfuerzo necesario para estas tareas, eventualmente se le podrían entregar al usuario final. También se busca que los analistas con el tiempo no tengan acceso directo a las bases de datos.

4. *Con base en la tabla de referencia de soportes requeridos anuales, ¿es posible contar con las estadísticas mensuales correspondientes a solicitudes, incidentes y mantenimientos o ajustes de desarrollo de las aplicaciones?*

**RESPUESTA:**

No es posible, Finagro no cuenta con la información mensual solicitada.

5. *¿FINAGRO cuenta con un sistema de control de versiones (SVN, git, Azure DevOps) para el código fuente de las aplicaciones contempladas en el alcance del contrato?*

**RESPUESTA:**

Finagro cuenta con SVN, Azure DevOps y TFS.

6. *Los ANS relacionados en el ítem 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO del documento de términos de referencia, ¿aplican para incidentes y requerimientos en las aplicaciones?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que los ANS aplican solo para los incidentes de las aplicaciones.

**7. ¿FINAGRO cuenta con herramienta ITSM para la gestión de incidentes y requerimientos?, de ser así por favor su apoyo siendo confirmada la herramienta, de lo contrario, ¿la implementación de esta herramienta es responsabilidad del proveedor?**

**RESPUESTA:**

La herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION de los términos de referencia.

**8. El alcance del soporte de aplicaciones de los términos de referencia es el Soporte Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 de las aplicaciones, ¿hace parte de ellos, ajustes a nivel de desarrollo?**

**RESPUESTA:**

No hay que hacer ajustes a nivel de desarrollo, se debe brindar solución al usuario con el diagnóstico, escalamiento, ejecución de procesos o corrección de datos para dar continuidad a los procesos de negocio.

Sin embargo, se aclara que el perfil desarrollador se incluye para proveer Scripts o programas que sistematizan la realización de tareas manuales a los analistas de mesa de servicio o eventualmente a los usuarios mismos de las aplicaciones, con el fin de disminuir el esfuerzo que requiere el soporte mientras se liberan versiones que eviten la incidencia como tal.

**9. Con referencia en lo indicado en el ítem 2.3.7 EJECUCIÓN DE PRUEBAS las pruebas funcionales relacionadas en los ambientes de pruebas y/o preproducción para la instalación de nuevos componentes de aplicaciones que son objeto de soporte, ¿deben ser realizadas por parte del equipo indicado en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO?**

**RESPUESTA:**

Si, al tener contacto permanente con los usuarios y conocer las aplicaciones, la finalidad es evitar que lleguen nuevos errores a producción apoyando la definición de los casos de prueba que debe garantizar el desarrollador y verificando al final su cumplimiento.

**10. ¿Es posible conocer el lenguaje de desarrollo, servidor de aplicaciones y bases de datos correspondientes a las aplicaciones para las cuales es requerido el soporte?**

**RESPUESTA:**

Son las que se mencionan en la solicitud de experiencia del personal y no se espera modificación del código fuente. Las aplicaciones usan SQL-SERVER como motor de base de datos, con la única excepción de FAG que está en DB2 y se considera únicamente en la calificación.

**11. De los roles definidos en los ítems 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO y 4.3 CERTIFICACIONES DEL PERSONAL, ¿de cuáles de ellos, es requerido o cuentan actualmente con disponibilidad 7X24?**

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.2. ALCANCE DEL OBJETO, en relación con la disponibilidad de soporte vs el aplicativo, en virtud del cual se requiera el servicio. Razón por la cual la disponibilidad de soporte 7x24 es para los aplicativos AGROS Y FAG-SERVICIOS.

**12. ¿Es posible conocer la estadística de requerimientos e incidentes para las aplicaciones a soportar en el contrato en el horario comprendido entre las 6:00 p.m. y 10:00 p.m.?**

**RESPUESTA:**

No es posible, FINAGRO no dispone de esa información.

**13. Para la atención de soporte presencial, ¿serán brindados por parte FINAGRO en sus oficinas los puestos de trabajo, puntos de red y conectividad (LAN, Internet) requerida?**

**RESPUESTA:**

Si, FINAGRO suministra los puestos de trabajo, los puntos de red y la conectividad, con observancia de lo establecido en el numeral 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO.

**14. Considerando que el empalme relacionado en el ítem 2.3.9.2 Finalización de Contrato será realizado finalizando la duración de la prestación del servicio, ¿la dedicación de los tres (3) recursos indicados, entre ellos, el coordinador de mesa de servicio, se dedicaran totalmente a este empalme y no a la operación en este último mes?**

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificara el subnumeral 2.3.9.2 Finalización del contrato del numeral 2.3.9 EMPALME, el cual quedara de la siguiente manera:

*Dentro del último mes de ejecución del contrato, el proveedor designará un equipo de al menos 2 personas adicionales, sin costo adicional para la entidad, junto con el coordinador de la mesa de servicio, para que proporcione capacitación a las personas que indique*

*Finagro. La dedicación del equipo deberá ser en horario de oficina, durante el mes de empalme con el siguiente proveedor.*

**15. Dando alcance a los otros requisitos a acreditar para el cargo Jefe Mesa de Servicio relacionados en el ítem 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO,**

*a. ¿la certificación Líder Mesa de Servicio, hace referencia a la certificación SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE (SDLPC)?*

**RESPUESTA:**

Correcto, la certificación SDLPC aplica para la certificación de Líder mesa de servicio.

*b. Se solicita respetuosamente a la entidad que en el perfil, formación académica, sea incluido carreras afines a la ingeniería y no limitar solamente a sistemas, electrónico o industrial.*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificara el perfil del cargo Jefe de Mesa de Servicios, establecido en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, el cual quedara de la siguiente forma:

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD MINIMA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>OTROS REQUISITOS A ACREDITAR</b>	<b>DEDICACION</b>
Jefe Mesa de Servicio	1	<p><i>Formación Académica: Ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o afines, según registro SNIES</i></p> <p><i>Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio</i></p>	<i>Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio, por entidad reconocida en Colombia</i>	100%

*c. Solicitamos respetuosamente a la entidad que en los OTROS REQUISITOS A ACREDITAR, sea aceptado como opción, la certificación ITIL como mínimo o ITIL (OSA).*

**RESPUESTA:**

No se acepta. Las opciones solicitadas son las que establece Finagro para las actividades que va a realizar ese perfil.

**16.** Dando alcance a los otros requisitos a acreditar para el cargo Especialista Mesa de Servicio relacionados en el ítem 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, OTROS REQUISITOS A ACREDITAR, entendemos que la experiencia a acreditar es de: Uso y administración de glassfish, weblogic y coherence y/o Uso y administración de IIS y/o administración básica de Oracle Linux. ¿Es correcta nuestra apreciación?

**RESPUESTA:**

Se le aclara al observante que debe garantizar experiencia en cada una de esas tecnologías por parte del equipo presentado, ya sea que lo logren con uno o varios integrantes.

**17.** Para los cargos, en el cual su perfil es requerido en su formación académica los títulos de técnico, tecnólogo o estudiante de 7 semestre en adelante en ingeniería, ¿será requerida la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional? ¿en caso de no ser requerida la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional, para la experiencia laboral va a ser excluido este requisito para su aprobación?

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, se establece claramente:

*“(...) La certificación en mención deberá estar acompañada de las hojas de vida junto con los soportes (títulos, certificaciones, **tarjetas profesionales vigentes**, etc.) de todo lo que sea relacionado en dicho currículo. El oferente podrá modificar la cantidad de personas por cada perfil, siempre que mantenga mínimo 6 integrantes en total y mínimo uno por cada perfil. Sin embargo, se sugiere la distribución del equipo descrito en la tabla anterior.*

*La experiencia se computará a partir de la expedición de la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional, **por lo cual se deberá aportar dicho documento**. Las certificaciones de experiencia laboral deben contener como mínimo la siguiente información: (...)” (Subrayado fuera de texto).*

Conforme a lo manifestado anteriormente, es claro que si es necesario aportar la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional para el personal requerido.

Lo anterior, considerando los siguientes aspectos normativos y jurisprudenciales:

- Ley 842 de 2003 “Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones”:

Artículo 12-. EXPERIENCIA PROFESIONAL 1. "Para los efectos del ejercicio de la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, **la experiencia profesional solo se computará a partir de la fecha de expedición de la matrícula profesional o del certificado de inscripción profesional, respectivamente.** Todas las matrículas profesionales, certificados de inscripción profesional y certificados de matrícula otorgados con anterioridad a la vigencia de la presente ley conservan su validez y se presumen auténticas." (Subrayado fuera de texto)

- CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-296 de 2012: (...) "En conclusión estima la Corte que el artículo 12 de la Ley 842 de 2003 no desconoció el derecho a la igualdad contenido en el artículo 13 superior ni el artículo 25 de la C.P referente al trabajo, y por ende la norma demandada debe declararse exequible ya que en este caso la mayor exigencia del cómputo de la experiencia profesional a partir de la expedición de la matrícula profesional se justifica razonablemente. En efecto, en este caso la norma demandada tiene una explicación constitucionalmente legítima, es idónea y proporcional **ya que trata de prevenir y evitar el riesgo social que conlleva el ejercicio de la ingeniería, profesiones afines y auxiliares. En este caso se admite la diferenciación del cómputo de la experiencia profesional con relación a otras actividades y oficios, ya que la exigencia de la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional tiene una finalidad constitucionalmente legítima que consiste en demostrar que se cuenta con una formación académica y una experiencia específica para asumir la responsabilidad que implica el ejercicio de estas profesiones que pueden afectar derechos fundamentales de primerísimo orden.** (...)"

Ahora bien, en razón a lo establecido en la Ley 842 de 2003, se modificará, mediante Adenda, los Términos de Referencia, en el sentido de ajustar el perfil exigido para el cargo de Desarrollador, señalado en el cuadro establecido numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, así:

CARGO	CANTIDAD MINIMA	PERFIL	OTROS REQUISITOS A ACREDITAR	DEDICACION
Desarrollador	1	Formación Académica: Ingeniero de sistemas, Técnico o Tecnólogo en sistemas. Experiencia: Dos años de SQL server 2012 o superior	Certificación de java programmer, ó .NET, expedida por entidad certificadora reconocida en Colombia.	100%

18. Para la presentación de la propuesta por el oferente, además de la certificación expedida por el Representante Legal del oferente con el listado del personal, ¿debe



presentarse la hoja de vida con todos los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.)?

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO de los Términos de Referencia, indica claramente:

*“Se debe presentar una relación mínima de los profesionales, técnicos o tecnólogos que cumplan con los requisitos que a continuación se indican en el cuadro.*

*Dicha relación, la cual debe apotrarse en la oferta, deberá constar en una certificación expedida por el Representante Legal del oferente, la cual contendrá el listado del personal con los cuales va a realizar la labor encomendada.*

(...)

La certificación en mención **deberá estar acompañada de las hojas de vida junto con los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.)** de todo lo que sea relacionado en dicho currículo. (...)” (Subrayado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que se debe aportar con la oferta las hojas de vida con los soportes respectivos que acrediten el cumplimiento del perfil y/o requisitos exigidos en el mencionado numeral.

**19. Para el servicio de soporte para los aplicativos, ¿con qué personas y perfiles cuenta FINAGRO actualmente?**

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que la información solicitada por el observante no es relevante para la presentación de su oferta. Los oferentes para la presentación de la oferta deben tener en cuenta los requisitos y condiciones técnicas exigidas en los Términos de Referencia.

**20. ¿Para el cargo Analista especializado o Desarrollador Certificado o con experiencia en PowerBuilder y Db2, se debe contar con disponibilidad de soporte 7X24X365?, ¿qué horario presencial debería cumplir este recurso?**

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.2. ALCANCE DEL OBJETO, en relación con la disponibilidad de soporte vs el aplicativo, en virtud del cual se requiera el servicio. Razón por la cual la disponibilidad de soporte 7x24 es para los aplicativos AGROS Y FAG-SERVICIOS

**21.** Considerando que la publicación de las respuestas a las observaciones y consultas presentadas a los Términos de Referencia se tiene contemplada para el próximo 25 de junio de 2021, ¿es posible ampliar la fecha definida para la estimación y cargue de ofertas?

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificó el cronograma del presente proceso de contratación.

**22.** ¿Dónde deberá operar el servicio de mesa de ayuda, en las instalaciones de FINAGRO o en las instalaciones del proveedor?

**RESPUESTA:**

La prestación de servicios relacionados en esta convocatoria debe ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

**23.** ¿Cuál es la cantidad de usuarios a soportar telefónicamente?

**RESPUESTA:**

El canal principal siempre será la plataforma tecnológica que proporcione el contratista (herramienta de mesa de servicios), pero para casos de no disponibilidad de la plataforma, por inconvenientes atribuibles o no al contratista, se deberán soportar los usuarios por correo electrónico o por este canal alternativo (telefónicamente) a los usuarios que requieran soporte, todas las veces que sea requerido.

El numero de colaboradores actual de FINAGRO es 250.

**24.** ¿Cuáles son los niveles de servicios esperados (SLAs) para la mesa de ayuda?

**RESPUESTA:**

Los niveles de servicio esperados están detallados en el numeral 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO de los Términos de Referencia.

**25.** Se solicita informar, ¿si actualmente la entidad cuenta con las herramientas de gestión: ITSM (Gestión de Incidentes y Requerimientos) o Call Manager (Gestión de mesa de ayuda, Omnicalidad)? ¿De las anteriores cual deberá ser implementada por el proveedor?

**RESPUESTA:**

La herramienta a implementar será del tipo ITSM.

No obstante, lo anterior, se aclara que mediante adenda se modificará el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, en el sentido de incluir el siguiente párrafo:

*La plataforma de mesa de servicio deberá contar con las siguientes funcionalidades: Directorio activo, aplicación Web de acceso público, base de conocimiento, registro y seguimiento de incidentes, calificación de los usuarios, clasificación en categorías, administración de usuarios y roles, generación de informes para la medición de los ANS. Informes de gestión por fecha, responsable, aplicación y estado.*

**26.** *De ser requerida la implementación de la herramienta ITSM por parte del proveedor, por favor aclarar: Procesos requeridos (Gestión de Incidentes, requerimientos, problemas, etc), Licencias requeridas para la entidad, la infraestructura requerida es suministrada por la entidad.*

**RESPUESTA:**

Se aclara que mediante adenda se modificará el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION, en el sentido de incluir el siguiente párrafo:

*La plataforma de mesa de servicio deberá contar con las siguientes funcionalidades: Directorio activo, aplicación Web de acceso público, base de conocimiento, registro y seguimiento de incidentes, calificación de los usuarios, clasificación en categorías, administración de usuarios y roles, generación de informes para la medición de los ANS. Informes de gestión por fecha, responsable, aplicación y estado.*

**27.** *Si la entidad requiere que la mesa de ayuda funcione desde sus instalaciones, ¿se solicita indicar si los equipos de cómputo, puestos de trabajo, puntos de red etc. son entregados por la entidad?*

**RESPUESTA:**

La prestación de servicios relacionados en esta convocatoria debe ser prestados de manera presencial en las instalaciones de Finagro tal como lo describe el numeral 2.3.8, con el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por Finagro. No obstante, lo anterior, FINAGRO dispondrá los momentos y circunstancias en las cuales el servicio se pueda prestar de manera REMOTA.

Igualmente, se aclara que, FINAGRO suministra los puestos de trabajo, los puntos de red y la conectividad, con observancia de lo establecido en el numeral 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO, para la atención y/o solución de los casos radicados en la herramienta mesa de servicios, la cual debe ser tipo web.

**28.** Se solicita a la entidad indicar los canales de comunicación que desea tener para la atención desde la mesa de ayuda: Llamadas, Correo, Web, Chat, etc.

**RESPUESTA:**

Los canales de comunicación, debe ser en primera instancia, la herramienta de mesa de servicios tipo Web, si no es posible, mediante correo y si este último tampoco fuere posible, mediante teléfono fijo. Canales de comunicación que debe dársele aplicación en el orden antes mencionado.

**29.** ¿Es requerida la integración de la herramienta ITSM a ser propuesta por el proveedor con la herramienta ITSM con la cual cuenta actualmente la entidad?

**RESPUESTA:**

No es necesaria la integración de la herramienta ITSM del contratista con la de FINAGRO, pero si deben incluir como se describe la funcionalidad de Directorio Activo.

**30. 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE.** Solicitamos a la entidad de manera respetuosa dejar un límite de certificaciones adicionales para la obtención de puntos, con el fin de dar las mismas oportunidades a todos los oferentes ya que en este tipo de contratos, no es lo mismo presentar 2 certificaciones que superen el valor del presupuesto de la entidad y que demuestran amplia suficiencia de ejecución y confiabilidad a la misma, a presentar varias certificaciones que solo cumplan lo estipulado en los términos para obtener este puntaje

**RESPUESTA:**

Se le informa al observante que no es posible limitar el número de certificaciones, ya que, al ser aplicaciones de misión crítica para la operación de Finagro, es importante priorizar la mayor experiencia posible.

**E. OBSERVANTE No. 5:**

**1.**

**Capítulo/ Apartado:** 1.3 JUSTIFICACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN

**Duda/ comentario:** De los datos de soporte requeridos por los diferentes aplicativos, ¿se tiene el registro del tiempo promedio de atención de los tickets por aplicativo?

**RESPUESTA:**

Se informa al observante que Finagro no cuenta con esta información.

2.

**Capítulo/ Apartado: 2.3.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

**Duda/ comentario:** *El uso de la plataforma Aranda es obligatoria? En el numeral 2.3.5. se menciona que el proveedor propondrá la herramienta de autogestión. En el caso de que sea obligatoria, la licencia debe proporcionarla el proveedor?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara en primera instancia que no es obligatorio el uso de la Plataforma Aranda.

Igualmente, se aclara que la herramienta la debe proporcionar el contratista, tal como lo establece el numeral 2.3.8.1 SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y LINEA DE ATENCION de los términos de referencia.

Teniendo en cuenta que la herramienta la debe proporcionar el contratista, las licencias también las debe suministrar el contratista

3.

**Capítulo/ Apartado: 2.3.8.2 EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO EN SITIO**

**Duda/ comentario:** *Cuál es el Antivirus corporativo que usa Finagro y que debe instalarse en los equipos de cómputo de los recursos?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que el Antivirus Corporativo es Kaspersky. Sin embargo, el Antivirus que debe instalarse en los equipos de cómputo que se utilicen en virtud de la ejecución del contrato, deberá tener instalado el Antivirus que considere el contratista, siempre que sea una versión corporativa.

4.

**Capítulo/ Apartado: General**

**Duda/ comentario:** *El documento no habla sobre algún puntaje para la propuesta técnica, ¿tendrá algún peso?*

**RESPUESTA:**

Se le confirma al observante que los únicos criterios de evaluación son los que se describen en el numeral 4 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS de los Términos de Referencia. Solo se evaluarán las ofertas que superen los requisitos habilitantes.

5.

**Capítulo/ Apartado: 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.**

**Duda/ comentario:** *La empresa Colombiana pertenece a un grupo empresarial y contamos con experiencias en países como México entre otros, en este caso como parte del grupo empresarial estas experiencias son válidas?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que solo se validara la experiencia del proponente persona jurídica nacional, domiciliada, legalmente constituidas y establecidas en Colombia que se pretenda presentar en el presente proceso de contratación. No se validará la experiencia de algunas empresas que hagan parte del grupo empresarial respectivo.

No obstante, lo anterior, es necesario que se tenga en cuenta que los documentos expedidos en el exterior deben cumplir con los requisitos de ley de Apostille o legalización.

**6.**

**Capítulo/ Apartado:** 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

**Duda/ comentario:** *Como parte de la experiencia se podrá presentar copia del contrato, en caso de no contar con la certificación, o complemento de esta si no tiene todos los campos solicitados?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que los numerales 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE y el numeral 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE, establecen claramente:

*“(...) Las copias de contratos, relación de contratos, referencias comerciales, etc., sólo se aceptarán como documentos aclaratorios de las certificaciones de experiencia y cumplimiento presentadas, y no como documentos para acreditar la información exigida en las mismas. (...)”*

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la copia del contrato no es válida para acreditar la información que se exige para las certificaciones.

**7.**

**Capítulo/ Apartado:** 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

**Duda/ comentario:** *Se pueden presentar contratos o certificaciones de experiencias que aun se estén ejecutando? Que tengan mas de un año de ejecución?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que los numerales 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE y el numeral 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE, establecen claramente:

*“(...) Solo se aceptarán certificaciones de contratos ejecutados al 100%. (...)”*

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que no se aceptan contratos en ejecución.

**8.**

**Capítulo/ Apartado: 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE.**

**Duda/ comentario: Estas certificaciones adicionales son obligatorias o opcionales? En total se deben presentar 6 experiencias?**

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que para obtener puntaje por el criterio de evaluación establecido en el numeral 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE es necesario presentar certificaciones adicionales a las dos (2) certificaciones solicitadas en el numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

Igualmente, es pertinente aclarar que el puntaje que se otorgará a los oferentes por el criterio 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE depende del número de certificaciones presentadas por el oferente, de conformidad con lo establecido en el mencionado numeral, donde se describe la forma como se otorgará el puntaje en relación con el número de certificaciones presentadas.

## **F. OBSERVANTE No. 6:**

**1.**

### **1.5 PRESUPUESTO.**

FINAGRO certifica que existe presupuesto aprobado y destinado al pago de los servicios que serán prestados por el Contratista, según el presente proceso de selección por invitación pública.

Solicitamos a la entidad por favor indicar cuál es el presupuesto aprobado y destinado para la ejecución de los servicios a ofrecer, ya que no logramos evidenciar en los documentos del proceso el valor.

**RESPUESTA:**

En los términos de referencia no se informa el valor del presupuesto, para no inclinar los valores de las propuestas que presenten los oferentes. El valor de la propuesta debe estar basada en el análisis técnico para el cumplimiento de los requerimientos descritos en el documento de Términos de Referencia y no en el presupuesto de FINAGRO.

2.

### 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE.

El oferente deberá presentar tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada una y cuyo valor sea superior o igual a doscientos millones de pesos (\$200.000.000) cada uno.

Esta experiencia deberá ser obtenida dentro de los seis (6) años anteriores a la fecha de recepción de ofertas de este proceso de selección, para este cálculo se tomará como dato la fecha de terminación del contrato presentado. Podrán presentarse contratos ejecutados de manera simultánea.

Solicitamos que se acepten certificaciones, cuyo objeto, **alcance, o actividades**, estén relacionados con el objeto del proyecto.

Solicitamos a la entidad amablemente que los contratos presentados para certificar la experiencia hayan sido ejecutados **en los últimos 8 años, Teniendo presente que la experiencia no se desestima en el tiempo** y que mínimo uno de esos de contratos sea en una entidad pública.

### RESPUESTA:

No se acepta su observación, toda vez que el objeto que se pretende contratar está relacionado con tecnología, siendo una actividad que sufre una obsolescencia pronunciada con el paso del tiempo.

Ahora bien, no es relevante establecer que la experiencia acreditada sea con una entidad pública, toda vez que lo que debe garantizar FINAGRO es que el contratista cuente con la experiencia requerida para ejecutar el objeto del contrato, independientemente si se obtuvo con una entidad pública o privada

3.

### 4.1 OFERTA ECONOMICA.

El puntaje máximo total será de setenta (70), la moneda base para presentar los precios del ofrecimiento será el Peso Colombiano.

Solicitamos a la entidad aclarar si el puntaje máximo de la oferta económica lo obtiene el oferente con menor valor de su propuesta. **Si no es así** solicitamos se nos especifique cual es el método de calificación del ítem económico.

### RESPUESTA:

La entidad aclara que en el numeral 4.1 OFERTA ECONOMICA, se establece la Tabla de calificación para oferta económica, donde claramente se indica:



<b>Menor precio en oferta económica</b>	<b>Puntaje</b>
Primero	70
Segundo	65
Tercero	60
Cuarto	55
Quinto	50
En adelante	45

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que el puntaje máximo otorgado para este criterio es para el oferente que presente el menor precio y así sucesivamente, de conformidad con la mencionada tabla.

**4.**

Sugerimos a la entidad con la idoneidad que nos da la experiencia en este tipo de procesos; realizar los siguientes cambios en los perfiles solicitados por la entidad para la ejecución del proyecto:

- ✓ Jefe Mesa de Servicio  
Formación Académica: Ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o carreras afines  
Opcional presentar Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicios  
Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio
- ✓ Desarrollador  
Formación Académica: Técnico, Tecnólogo en sistemas o estudiante de 7 semestre en adelante de ingeniería de sistemas o carreras afines  
Certificación de Java Programmer o .NET  
Experiencia: 2 años en SQL Server 12 o superior
- ✓ Especialista mesa de servicios  
Formación Académica: Tecnólogo o profesional en Sistemas, Ingeniero de Sistemas o carreras afines

Experiencia: mínimo 2 años como analista mesa de servicios.

- Experiencia en el uso de SQL Server 2012 mínimo 2 años
- Experiencia en metodologías de pruebas mínimo de 6 meses

Entre los integrantes de este equipo se debe acreditar experiencia mínimo de 6 meses en:

- Uso y administración de glassfish, weblogic y coherence.
- Uso y administración de IIS.
- Administración básica de Oracle Linux

- ✓ Analista mesa de servicios  
Formación Académica: Técnico o Tecnólogo o profesional en sistemas o Ingeniero de Sistemas o carreras afines  
Experiencia:
  - mínimo 2 años como analista mesa de servicio.
  - Uso de SQL Server 2012 (Requerido).
  - metodologías de pruebas mínimo de 6 meses

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificara el perfil del cargo Jefe de Mesa de Servicios, establecido en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, el cual quedara de la siguiente forma:

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD MINIMA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>OTROS REQUISITOS A ACREDITAR</b>	<b>DEDICACION</b>
Jefe Mesa de Servicio	1	<p>Formación Académica: Ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o afines, según registro SNIES</p> <p>Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio</p>	Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio, por entidad reconocida en Colombia	100%

En cuanto a la solicitud de modificar los requisitos establecidos para los demás cargos, se informa que no se acepta la observación, toda vez que es el perfil que requiere la entidad.

**G. OBSERVANTE No. 7:**

1. Para la experiencia general adicional del oferente solicitamos nos aclaren si los contratos aportados para este criterio también deben haber tenido duración mínima de 12 meses y cada contrato sumar 200.000.000.

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que el numeral 4.2 EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL DEL OFERENTE, establecen claramente:

*“(…) Los oferentes deberán acreditar experiencia mínima de un (1) año para cada certificación adicional a las dos (2) certificaciones solicitadas en el numeral 3.4.2 EXPERIENCIA GENERAL DEL OFERENTE (…)*

*Solo se aceptarán certificaciones cuyo valor sea igual o superior al 40% del valor total de la oferta presentada por el Oferente a esta invitación (IVA incluido) (…)*”

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la experiencia que se presente para obtener puntaje por el criterio de evaluación establecido en el mencionado numeral, debe ser mínimo de un (1) año para cada certificación adicional presentada cuyo valor sea igual o superior al 40% del valor total de la oferta presentada.

**2. El numeral 4.3 establece que se otorgará puntaje por concepto de certificaciones del personal, solicitamos nos aclaren si adicional a la carta de compromiso se debe allegar hoja de vida con soportes del profesional ofertado en DB2 y Power Builder.**

### **RESPUESTA:**

La entidad aclara que el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO de los Términos de Referencia, dentro de los cuales se encuentra el Desarrollador o Analista, indica claramente:

*“Se debe presentar una relación mínima de los profesionales, técnicos o tecnólogos que cumplan con los requisitos que a continuación se indican en el cuadro.*

*Dicha relación, la cual debe apotrase en la oferta, deberá constar en una certificación expedida por el Representante Legal del oferente, la cual contendrá el listado del personal con los cuales va a realizar la labor encomendada.*

(…)

*La certificación en mención **deberá estar acompañada de las hojas de vida junto con los soportes (títulos, certificaciones, tarjetas profesionales vigentes, etc.)** de todo lo que sea relacionado en dicho currículo. (…)*” (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, el numeral 4.3 CERTIFICACIONES DEL PERSONAL, indica:

*El oferente que presente y garantice durante la vigencia del contrato, un analista especializado o desarrollador que esté certificado o con experiencia en contratos específicos de al menos 1 año, en DB2 y PowerBuilder, con el fin de dar soporte de nivel 1 y 2 al sistema FAG, obtendrá 5 puntos. No se admiten autocertificaciones. Se deberá hacer llegar certificación del proyecto o producto soportado, la duración del mismo y el rol de la persona certificada. También se pueden presentar certificaciones en estas tecnologías emitidas por entidades reconocidas en el país o en el exterior. Se debe acompañar de carta de compromiso garantizando la disponibilidad de este perfil durante toda la vigencia del contrato. (…)*”

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que se debe aportar con la oferta las hojas de vida con los soportes respectivos que acrediten el cumplimiento del perfil y/o requisitos exigidos en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO, como requisito habilitante y en el numeral 4.3 CERTIFICACIONES DEL PERSONAL, como criterio evaluable.

**3. El numeral 2.5. Conflicto de interés establece que existe un conflicto de interés respecto del actual contratista de Agros (Nexura) y el adjudicatario de la Invitación Pública (Ningún oferente habilitado al parecer será declarada desierta), el conflicto de interés la Entidad lo fundamenta en: "Lo anterior debido a que el presente proceso busca seleccionar un contratista que preste el servicio de soporte de los aplicativos, distinto al desarrollador de la aplicación de AGROS, a fin de que la prestación de los dos servicios que pretenden contratar la entidad sean prestados de forma objetiva"**

*Se tiene que la declaración de este conflicto de interés que solo afecta a Nexura es una decisión arbitraria pues el actuar de Finagro se debe ceñir al manual de contratación que sobre el conflicto de interés establece:*

*" 3. Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades y Conflicto de Intereses En cumplimiento de lo establecido en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, a todos los procesos de contratación que adelante FINAGRO, se les aplicará el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en el artículo 8o. de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que las modifiquen o adicionen. También, les aplicará las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el ARI-DOC-007 Código de Ética y Conducta de FINAGRO, numeral XI. LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES. En consecuencia, quien esté incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la norma aplicable, no podrá participar en los procesos de selección ni celebrar contratos con FINAGRO"*

*Es claro que el argumento "un contratista diferente para que los servicios sean prestados de forma objetiva" es un argumento sin ninguna base técnica ni jurídica, pues el contrato tiene una serie de ANS y entregables que debe cumplir el contratista.*

*Adicionalmente solamente se afecta al proveedor de Agros, sin embargo, se prestará soporte a los aplicativos FAG, e-FAG, ISA, SIPA, ICR, e-FUICC, PRAN, BMC, ALFCOM, APOTEOSYS, CARTERA SFI, MERCURIO, SPC, sin que se afecte a los proveedores de esos aplicativos.*

*Adicionalmente se tiene que el conflicto de interés que solo afecta a Nexura contraviene el manual de contratación en cuanto al principio de igualdad que dispone: " 4.1. Principio de Igualdad. FINAGRO buscará, en los procesos de contratación que se adelanten, que todas las personas que participen y que se encuentren en la misma situación de hecho y de derecho, reciban el mismo tratamiento y se sometan a las condiciones previstas para cada proceso"*

*En atención a lo anteriormente expuesto solicitamos a la Entidad de estricta aplicación al manual de contratación de Finagro en cuanto a conflicto de interés y principio de igualdad, en consecuencia, solamente se prevea conflictos de interés previstos en la ley y se elimine el conflicto de interés respecto del actual contratista y futuro contratista de agros.*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que teniendo en cuenta que la Invitación Pública No. 05-2021 fue cerrada sin oferente seleccionado por lo que no fue posible seleccionar contratista; y que el contrato que se pretende celebrar, en virtud del presente proceso de selección, no brindará soporte al actual contrato de prestación de servicios Desarrollo y Mantenimiento del Software AGROS y FAG-Servicios, toda vez que estos tiene contratado dicho servicio hasta su finalización, se hace necesario, mediante adenda modificar el numeral 2.5 – CONFLICTO DE INTERÉS de los términos de referencia, el cual quedara de la siguiente forma:

*No podrán participar en el presente Proceso de Selección y, por tanto, no serán objeto de evaluación, ni podrán ser seleccionados quienes bajo cualquier circunstancia se encuentren en situaciones de Conflicto de Interés con la Entidad, de acuerdo con las causales previstas en la ley y/o en los presente Términos de referencia.*

*Dentro de tales conflictos de interés se incluye el siguiente:*

- *No podrá ser seleccionado para el contrato que se pretende celebrar en virtud del presente proceso de selección, el oferente que eventualmente contrate FINAGRO para la Prestación del Servicio de Desarrollo y Mantenimiento del Software AGROS y FAG-Servicios. En consecuencia, no podrá continuar participando en el presente proceso y su propuesta será rechazada.*

*Lo anterior, bajo el entendido que la entidad requiere seleccionar, en virtud del presente proceso de selección, un contratista independiente del nuevo contratista que prestará el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento del Software AGROS y FAG-Servicios, toda vez que el contratista de soporte ejercerá funciones de control de calidad sobre los productos generados por el contratista respectivo del mencionado servicio de desarrollo y mantenimiento.*

No obstante, lo anterior, es pertinente aclararle al observante que de conformidad con lo indicado por el Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto del 28 de abril del 2004. Rad.: 1572, se interpreta el conflicto de intereses como la concurrencia de intereses antagónicos, por lo que puede afectarse la transparencia de las decisiones que le competen y lo pueden llevar a adoptar determinaciones de aprovechamiento personal, familiar o particular, en detrimento del interés público.

Lo anterior, bajo el entendido que la entidad requiere seleccionar, en virtud del presente proceso de selección, un contratista independiente del nuevo contratista que prestará el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento del Software AGROS y FAG-Servicios, toda vez

que el contratista de soporte ejercerá funciones de control de calidad sobre los productos generados por el contratista respectivo del mencionado servicio de desarrollo y mantenimiento, toda vez que son desarrollos que se realizan a la medida de las necesidades particulares de FINAGRO.

Es decir, que con el conflicto de interés se busca preservar el interés colectivo en todas las posibles situaciones que puedan presentar interferencias entre el interés que le debe asistir al contratista en el cumplimiento de sus obligaciones y el interés subjetivo que podría dar al traste con la transparencia de su labor.

De conformidad con lo consagrado en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, es necesario que todas las actividades que ejecute o celebre la entidad se encuentren enmarcadas dentro de los principios rectores de la función administrativa, es así como, su actividad contractual, independientemente de su régimen de contratación, debe caracterizarse por la transparencia y objetividad. Por lo cual surge la necesidad de tipificar, para el presente proceso de contratación, expresa y claramente en los Términos de Referencia las conductas y circunstancias que se encontraran inmersas bajo la figura del Conflicto de Interés, es decir, que los interesados en el proceso de contratación de manera anterior a la presentación de las ofertas conozcan la restricción. A este respecto, es viable tener en cuenta lo argumentado por la Sala de Consulta y Servicio del Consejo de Estado (Concepto 1767 de 10 de agosto de 2006. Autorizada la publicación con Oficio 201111302009001 de 4 de mayo de 2011), la cual ha dicho que para que se configure el conflicto de interés, es necesaria su regulación expresa en el “pliego de condiciones”, documento equivalente a los “Términos de Referencia” para el caso de FINAGRO, en donde de manera clara se destaquen dos elementos fundamentales, a saber:

*“La “tipicidad” y la “objetividad”, que deben predicarse de las causales que se establezcan en cada caso particular, para preservar y hacer eficaz la selección objetiva del contratista, como se explica a continuación. La “identificación de actividades incompatibles” con las obligaciones del contratista, significa jurídicamente, “tipificarlas”, esto es, definir las de manera concreta para derivar de ellas una consecuencia que, en el caso en estudio, tiene una naturaleza restrictiva, prohibitiva o sancionatoria. La “evaluación estrictamente objetiva” que debe garantizarse con las causales que se definan en un proceso contractual dado, exige, por supuesto, la “objetividad” en la determinación de las causales que se adopten. En términos gramaticales, el vocablo “objetivo” tiene, entre sus acepciones, las de “perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir” y “que existe realmente, fuera del sujeto que lo conoce”. En tanto que la palabra “subjetivo” se define como “perteneciente o relativo al sujeto, considerado en oposición al mundo externo” y “perteneciente o relativo a nuestro modo de pensar o de sentir, y no al objeto en sí mismo”. Siguiendo el significado gramatical de los citados términos y la exigencia legal de la objetividad en la selección de contratistas, las cláusulas o reglas **que se incorporen en los pliegos de condiciones y en los contratos para regular el conflicto de intereses deben tipificar las acciones u omisiones que lo generen**, en forma tal que los hechos o situaciones que se invoquen como causales del conflicto puedan ser evaluados en sí mismos, esto es, objetivamente, y no queden sujetos al criterio, opinión o juicio de las personas que, por distintas razones, pueden o deben intervenir en el proceso de que se trate. A lo cual ha de agregarse que esas cualidades de la regla permitirán que, desde el inicio del proceso contractual, los interesados estén en condiciones de decidir libremente su participación. Aplicando los anteriores criterios a la regulación del conflicto de intereses en los pliegos que rijan un*

determinado proceso de selección, resulta evidente la necesidad de señalar, de manera clara y precisa, las acciones u omisiones a las que se dé como efecto prohibir la participación de una persona en el proceso de que se trate. Es en razón de este efecto que el conflicto de intereses no puede cimentarse en definiciones ambiguas, abstractas o que permitan un margen de subjetividad en su examen” (Subrayado fuera de texto)

Lo anteriormente manifestado tiene su fundamento en el artículo 40 de la Ley 734 de 2002, el cual establece:

**“Conflicto de intereses.** Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

*Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.”*

Es pertinente indicar que, en relación con la contratación, específicamente de los oferentes, la declaración a que se refiere la norma no hace alusión a la separación temporal del contrato sino a la imposibilidad de participar en él, para lo cual resulta necesario que los Términos de Referencia regulen la figura o los eventos correspondientes. Es decir que cuando se presenta un claro vínculo entre dos contratos, en donde el uno depende en gran medida de lo realizado por uno anterior, resulta viable estatuir que no puede haber ningún tipo de vínculo entre los dos contratistas o que no pueda participar en el segundo, el contratista del primero en cuanto es generador de información fundamental para el segundo, tal como lo hizo FINAGRO en los Términos de Referencia de la Invitación Pública No. 07 -2021, en virtud de los cuales se pretende seleccionar el respectivo contratista.

Por otro lado, es necesario dejar claro que no existe ninguna contradicción entre lo establecido en el Manual de Contratación y en el Código de Ética y Conducta de FINAGRO con lo establecido en el numeral 2.5. de los Términos de Referencia de la presente Invitación Pública. Por el contrario, es un desarrollo taxativo de los mismos dentro de los Términos de Referencia, tal como lo acepta la jurisprudencia.

#### **H. OBSERVANTE No. 8:**

*Finagro en el numeral 3.4.2 Experiencia General del oferente, solicitan que se presenten tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios de soporte a aplicaciones de negocio o de misión crítica o misionales con duración no inferior a un (1) año cada uno y cuyo valor sea superior o igual a doscientos de pesos cada uno y ejecutados al 100%. Teniendo en cuenta que las experiencias habilitantes y puntuables tienen las mismas condiciones, solicitamos a Finagro permitir que se puedan aportar certificaciones de contratos en ejecución.*

#### **RESPUESTA:**

La entidad aclara que si bien es cierto dentro del criterio de evaluación - Experiencia General **Adicional** del Oferente, se está requiriendo acreditar experiencia en la misma actividad solicitada dentro del Requisito Habilitante Experiencia General del Oferente, no es posible validar contratos en ejecución, toda vez que la misma requiere verificar que el contratista cuenta con la experiencia requerida suficiente, a fin de garantizar la correcta ejecución del contrato.

No obstante, lo anterior, tenga en cuenta que de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2 EXPERIENCIA ADICIONAL DEL OFERENTE, el valor a acreditar dentro de este criterio debe ser igual o superior al 40% del valor total de la oferta presentada por el Oferente a esta invitación (IVA incluido), valor a certificar que es diferente al requerido dentro del Requisito Habilitante de Experiencia General del oferente.

**I. OBSERVANTE No. 9:**

**1. 3.4.1 PERSONAL REQUERIDO.**

CARGO	CANTIDAD MINIMA	PERFIL	OTROS REQUISITOS A ACREDITAR	DEDICACION
Jefe Mesa de Servicio	1	Formación Académica: Ingeniero de sistemas, electrónico o industrial  Experiencia: de 2 años como coordinador o jefe de mesa de servicios en aplicaciones de negocio	Certificación en DevOps o Líder de Mesa de Servicio, por entidad reconocida en Colombia	100%

**Experiencia**

*Observación: Esta certificación solicitada será expedida por el representante Legal del Oferente?*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que la certificación de experiencia del personal puede ser expedida por el Representante Legal del oferente, siempre y cuando la experiencia que se pretende acreditar haya sido obtenida como empleado o contratista del oferente. Sin embargo, es necesario que se tenga en cuenta que los soportes de la hoja de vida del personal, debe estar acompañada de una certificación suscrita por el Representante Legal del oferente que



contenga una relación del personal requerido, que contenga la siguiente información, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.4.3 PERSONAL REQUERIDO:

- a) Nombre de la persona
- b) Cédula de ciudadanía
- c) Título de formación académica
- d) Fecha del título de formación académica
- e) Relación de la experiencia laboral pertinente para este proceso:
  - i. Proyecto al que estuvo vinculado
  - ii. Rol desempeñado
  - iii. Actividades desarrolladas
  - iv. Fechas de vinculación
  - v. Duración

**Otros requisitos a acreditar**

*Observación: Se solicita aclarar si dichas certificaciones son expedidas por Entidades Usuarias (Clientes) que respalden dicha experticia, lo anterior en consideración a que no nos es clara el tipo de entidad reconocida en Colombia que emite este certificado y sea avalado por ustedes.*

**RESPUESTA:**

Se le aclara al observante que estos requisitos son en formación, luego las certificaciones son expedidas por entidades que tienen como actividad económica la formación en las competencias solicitadas.

**2. Punto 2.6**

*Se quiere solicitar una extensión del tiempo de entrega de la presente oferta.*

**RESPUESTA:**

La entidad aclara que mediante adenda se modificó el cronograma del presente proceso de contratación.

Fecha de expedición: 29/06/2021



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
COLOMBIA



El campo  
es de todos

Minagricultura

Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario

**FINAGRO** Carrera 13 N° 28-17 Pisos 2, 3, 4 y 5

**PBX: 3203377** Agrolínea 018000 912219

Bogotá D.C. - Colombia [www.finagro.com.co](http://www.finagro.com.co)



SC 5828-1

CO - 662 / 2020 / ICONTEC