

## Preguntas y observaciones proceso ENTerritorio INA 020 202 - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN INTEGRADOR DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS FONDO EMPRENDER

Gerente Empresario Digital <gerentetdm@gmail.com>

Lun 27/09/2021 23:22

Para: PROCESOS DE SELECCION <PROCESOSDESELECCION@enterritorio.gov.co>

Bogotá DC, 27 de septiembre de 2021

Señores

### ENTERRITORIO

ASUNTO: Observaciones y preguntas al contrato INA 020 de 2021 que tiene por objeto: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN INTEGRADOR DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE REALICE EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRAL TIPO SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA NUBE PRIVADA Y/O PÚBLICA PARA EL FONDO EMPRENDER DEL SENA, CONTEMPLANDO SERVICIOS DE CONECTIVIDAD A INTERNET, ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB, MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTUAL, CAPACIDADES DE DESARROLLO EVOLUTIVOS DE SOFTWARE Y MESA DE SERVICIO".

En atención al proyecto términos y Condiciones de la INA 020 de 2021 nos permitimos formular las siguientes inquietudes, las cuales son enviadas por correo electrónico [procesosdeseleccion@enterritorio.gov.co](mailto:procesosdeseleccion@enterritorio.gov.co) como señala el numeral 2.3,

1. En el formato de oferta económica en la celda E10 en la pestaña "Procelist" se especifica que la cantidad de unidades para medir el servicio: "Migración plataforma y mantenimiento del sistema de información del fondo emprender (SIN IVA)" es 17.

**Solicitud** : Cordialmente, se solicita que se separe el servicio de migración de plataforma y el de mantenimiento del sistema de información en líneas diferentes pues además de tratarse de asuntos completamente diferentes dentro del proyecto, tienen unidades de medida diferentes pues la migración se realiza una única vez, y el mantenimiento del sistema de información si se realiza mensualmente (17 veces).

2. En el archivo del proceso "Formato 2 - Conformación de Proponente Plural" se encuentran las proformas para estos fines

**Solicitud**: Se solicita aclarar si es obligatorio utilizar esta proforma o esta puede ser ajustada de conformidad con los acuerdos y decisiones que tomen los miembros de los diversas uniones temporales o consorcios que deseen presentarse al proceso?.

3. **Solicitud**: En los documentos técnicos no fue posible identificar si dentro de la necesidad planteada es necesario que la plataforma tenga interoperabilidad con otras plataformas del SENA o del Fondo Emprender, por lo que solicitamos que se aclare este asunto y se incluyan los protocolos de interoperabilidad que se requieran como anexos.

4. En la página 6 del "Documento de Caracterización de la necesidad" se especifica que el contratista está obligado y es una de sus prioridades "garantizar la protección de la información histórica almacenada".

**Solicitud**: Para determinar los requerimientos de técnicos y económicos para cumplir con esta directriz es necesario conocer el volumen de los datos almacenados, la estructura de la base de datos, y las características técnicas de los software que se emplean actualmente para esto. Por lo anterior, se solicita incluir esta información en los términos de referencia del proceso.

5. En el numeral 3.2.1.1. del Documento de Caracterización de la Necesidad se especifica en el numeral 4 que la prestación del servicio será por 21 meses.

De otra parte el documento de Términos y Condiciones menciona que la duración del servicio será de 17 meses.

**Solicitud:** Es necesario aclarar cuál es el tiempo de duración correcto, y se solicita que sea corregido en todos los lugares de la documentación del proceso que tenga esta inconsistencia.

6. En el análisis de riesgos del proceso no se tuvo en cuenta el riesgo que los archivos con el historial del Fondo Emprender puedan tener errores o tener fallas

**Pregunta:** Por que no se tuvo en cuenta este riesgo, en caso que se materialice cuál sería la ruta a seguir en el plan de contingencia?.

7. En el análisis de riesgos del proceso se identificaron puntos de riesgo en cabeza de ENTerritorio.

**Solicitud:** Se solicita aclarar cuál sería la responsabilidad y compromiso de ENTerritorio en el caso que alguno de esos riesgos se materialice y se haga necesario activar el plan de contingencia.

8. En el numeral 5.3.1 del Documento “Proyecto de Términos y Condiciones” se expresan las condiciones de la experiencia específica del oferente. Al respecto tenemos las siguientes solicitudes y preguntas:

**Pregunta:** Al señalar que el proponente debe tener experiencia específica enunciando tres áreas específicas indica que entre las cinco certificaciones deben cubrirse obligatoriamente los tres aspectos, o que una certificación de experiencia es válida si contiene al menos uno de los tres aspectos

**Solicitud:** Al señalar como una de las áreas de experiencia requerida “GESTIÓN DE MESAS DE AYUDA O MESAS DE SERVICIO BAJO ESTÁNDARES ITIL” se obliga al proponente a que en la certificación de experiencia debe constar en el objeto o en su alcance los estándares ITIL. Consideramos que condicionar las experiencias como válidas bajo este parámetro en las certificaciones es una solicitud tan específica que limita la cantidad de proponentes de manera innecesaria. Por lo anterior, solicitamos que el estándar ITIL pueda ser acreditado no solo en el objeto o alcances del contrato de experiencia, sino que pueda ser acreditado dentro de una certificación o dentro de las actividades del contrato, o dentro del acta de liquidación.

**Solicitud:** Se solicita aclarar que la redacción en el documento de Términos y Condiciones en el numeral 5.3.1. de los tres tipos de experiencia específica requerida a acreditar, es indicativa, por tanto, que redacciones y/o objetos, alcances, obligaciones contractuales y/o actividades de las experiencias a certificar similares son válidas. Este tipo de aclaraciones son importantes para mantener los principios de selección objetiva, transparencia y por tanto la pluralidad de oferentes en el proceso, por lo que esta solicitud se hace respetuosa y vehementemente.

**Solicitud:** Se solicita que los tipos de experiencia solicitados pueden ser tenidos en cuenta no solo si están dentro del objeto y alcance de los documentos de experiencia, sino también si están incluidos en las obligaciones, actividades, o logros de los documentos que acreditan la experiencia.

9. En el numeral 5.3.1.1, en el literal d, y en 5.3.1.3. del documento de términos y condiciones se expresa que no se aceptan subcontratos para acreditar experiencia, al respecto elevamos las siguientes solicitudes y preguntas:

**Pregunta:** ¿Cuál es el **sustento legal** para no tener en cuenta la experiencia adquirida por un proponente mediante subcontratos? En especial cuando ni Colombia Compra Eficiente, rector de la política pública de compras del Estado en el país, ni las normas de compras y contratación pública de la nación versan sobre este punto.

**Solicitud:** Aclarar si se considera un subcontrato aquel que realizan los operadores del Fondo Emprender, como ENTerritorio, con ejecutores de proyecto.

10. En el numeral 5.3.1.1 del documento de Términos y Condiciones, en el literal 6 se fija como información requerida por la documentación de las experiencias de los proponentes en la 8ª viñeta: “Constancia de recibo final del contrato, con indicación de la fecha correspondiente”.

**Pregunta:** ¿Cuál es la razón que sustenta la necesidad de solicitar la fecha de recibo final, si ya se cuenta con la fecha de finalización? ¿por qué está la información de esta fecha es relevante para la experiencia? En caso de que se encuentre que esta fecha no es necesaria se solicita que no sea requerida para la documentación de la experiencia.

**Pregunta:** ¿la constancia de recibo final del contrato es igual al recibo a satisfacción o a la calificación del servicio?

11. En el numeral 6.2.2. del documento de Términos y Condiciones en las fórmulas de cálculo utilizadas en los métodos para determinar el puntaje obtenido por las ofertas económicas, se utilizó como constante de puntuación el número 70. Teniendo en cuenta que la puntuación máxima a otorgar por la oferta económica es 60, es posible que utilizar como constante 70 sea errado.

**Solicitud:** Revisar las fórmulas de cálculo de la puntuación de la oferta económica en los diversos métodos, a fin de determinar si la constante a utilizar es correcta o debe ajustarse.

12. En el numeral 5.3.1.2 del documento de Términos y Condiciones, respecto a los documentos válidos para certificar experiencia se especifica que la experiencia entre particulares deberá contar con documentación adicional, al respecto surgen las siguientes preguntas y solicitudes:

**Pregunta:** al referirse a experiencia entre “particulares” ¿se hace referencia a experiencia entre qué tipos de personas?, pues en el marco jurídico colombiano no existen los particulares. Se solicita a la entidad aclarar el punto. En este mismo asunto también se solicita aclarar la justificación para exigir documentación adicional a la del RUP en estos casos, si justamente una de las razones de existencia del Registro Único de Proponentes es evitar el exceso de documentación que entorpezca los procesos de compras públicas.

13. En el numeral 5.3.1.4 del Documento de Términos de y Condiciones, se explica la figura “Invocación Méritos de Experiencia”

**Pregunta:** ¿Cuál es el sustento jurídico en las normas de contratación pública colombiana que permite esta figura de la invocación de méritos de experiencia?

Teniendo en cuenta que el marco jurídico colombiano para la contratación pública no se trata esta figura y que este concurso de méritos se realiza en el marco del derecho público, resulta inadecuado incluir este tipo de figuras por lo que se solicita retirar del pliego el numeral 5.3.1.4. Invocación méritos de experiencia

14. En el numeral 2.11 del Documento de Términos y Condiciones se trata el tema de LOS TÍTULOS DE PREGRADO Y/O POSGRADO OTORGADOS EN EL EXTERIOR.

**Solicitud:** para los títulos otorgados en el exterior se tenga en cuenta lo contenido en el numeral 9.3 Acreditación de la formación académica de la circular Única de Colombia compra Eficiente que señala:

“El proponente puede acreditar la formación académica adquirida en el exterior con (i) copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios de acuerdo con la Clasificación Internacional Normalizada de Educación – CINE o, (ii) la convalidación correspondiente. La Entidad Estatal debe establecer en los Documentos del Proceso el nivel de educación requerido y señalar los códigos equivalentes en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación en los términos del manual que se puede consultar en el siguiente link <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002207/220782s.pdf> “

15. **Solicitud:** Respecto al numeral 11 de las causales de Rechazo contempladas en el Documento de Términos y Condiciones, se solicita aclarar, cuáles son las actividades económicas que para el presente proceso contractual son válidas.

Al respecto de las condiciones técnicas solicitadas surgen las siguientes preguntas:

16. ¿Es posible tener disponibilidad 99%? para tener un margen de minutos por año en procesos de migración, mantenimiento de nube y/o actualización de servicios?

17. Dentro del modelo de soporte y mantenimiento del sistema actual, ¿se consideran mejoras mínimas o diseño de reportes a la medida?

18. La plataforma ITSM actual, desde donde se atienden las solicitudes en la mesa de servicio, ¿es de propiedad del contratista actual?

En caso de ser cierto y para la continuidad de las operaciones, ¿Se puede solicitar realizar una transferencia de esta plataforma con los casos en gestión?

19. ¿A la fecha de inicio del nuevo contrato, con cuánto tiempo de disponibilidad del operador tecnológico anterior se puede contar para la transferencia de conocimiento?

20. Con referencia a la infraestructura del actual operador, ¿el costo del uso de esa infraestructura es dada por el actual operador o por el nuevo contratista? en caso de ser el nuevo, ¿cuáles son los costos diarios?

21. Uno de los requerimientos técnicos es: "Este segmento, capacidad o Vlan deberá estar protegida por un sistema de seguridad robusto que evite ataques transversales, que incluya como mínimo capacidades de machine learning o inteligencia artificial para la identificación de patrones de anomalía en la red".

¿Se entiende como machine learning o inteligencia artificial, la capacidad de un firewall de red de bloquear la inundación de red desde las IP's que se detecten

22. Es posible dentro del proceso de migración considerar un anuncio público a través de medios digitales por parte del SENA en el que se informe con antelación el despliegue de la nueva versión y se declare una ventana de 8 Horas máximo, 10pm – 6am, para realizar configuraciones finales, esperar despliegue nuevos DNS y pruebas finales sobre el ambiente publicado.

23. ¿El Cloud Data Center de contingencia puede estar en el mismo o diferente proveedor de nube pública / privada?

24. Se puede configurar el modo "elástico" en la nube privada o necesariamente se deben asignar recursos fijos a la infraestructura y ampliarlos en caso de que la solución lo requiera? Entendiendo que el modo "elástico" podría disminuir los recursos, propuestos y descritos en la fase de planeación, para los horarios de menor uso?

25. ¿El número actual del Fondo emprender bajo qué operador de telefonía se encuentra, qué operador tecnológico lo administra y cómo se puede realizar la transferencia?

26. Sobre los certificados SSL se pretende implementar un CDN que, entre muchas funcionalidades y capas de seguridad, ofrece un modelo de SSL intermedio y certificado. ¿Hay algún problema con que los certificados no sean comprados y configurados manualmente?, entendiendo que tienen el mismo efecto en ambos casos.

27. En las pruebas de subida de archivo influyen muchos factores ajenos a la infraestructura de la plataforma. ¿Cómo se garantizará que la lentitud de carga es de la nube privada/pública y no del ambiente desde donde se está haciendo la prueba?

28. Se genera una confusión en cuanto a disponibilidad Cloud Data Center Disponibilidad 100% y Disponibilidad Cloud Data Center Tier 3 mayor o igual al 99.7% ¿Es posible aclarar el punto un poco más?

29. ¿En caso de no poder prestarse la mesa de servicio dentro de las instalaciones del SENA, desde dónde se prestaría y cuáles serían las condiciones?

30. ¿Cuándo se habla de registro de casos en el ITSM a través de chat, desde donde estará disponible? Porque el modelo de atención se plantea por plataforma y vía telefónica.

31. ¿Teniendo en cuenta las condiciones actuales de salubridad planteadas para atender las medidas de control de la pandemia del COVID-19 en Colombia, es posible plantear un modelo de teletrabajo o mixto de las personas que deben cumplir labores en instalaciones del SENA y ENTerritorio?

32. ¿Las tecnologías y software para el nuevo desarrollo pueden ser propuestas o ENTerritorio o el Fondo Emprender ya las tienen definidas? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar en qué lenguajes de programación y tecnologías están previstas.

33. ¿El equipo del SENA y/o ENTerritorio tienen políticas/procedimientos/manuales sobre tecnologías, lenguajes de programación, prácticas de desarrollo, seguridad digital, proveedores de nube? Esto con el fin de entregar una nueva solución con base en las políticas del contratante.

34. ¿Es posible plantear un modelo de migración por capas así?

- Migración de los datos vitales para la operación.
- Migración de los datos históricos 3 meses.
- Migración de los datos históricos 6 meses.
  - Migración de los datos históricos 9 meses.

En diferentes momentos con el fin de mitigar al máximo la pérdida de información, tiempos de inactividad y monitorear el comportamiento del nuevo software.

35. ¿Todas las posiciones descritas del “análisis del personal mínimo requerido” deben estar tiempo completo en Bogotá o pueden estar desde otras ciudades con disponibilidad de desplazamiento?

36. ¿El equipo mínimo debe presentarse con la propuesta el 12 de octubre de 2021, o se presenta con el inicio del contrato?

37. ¿La disponibilidad de la mesa de servicio puede estar cubierta por personal desde diferentes ciudades?

38. ¿Cómo se considerarán aquellas solicitudes de soporte que se solucionen con el desarrollo de un nuevo componente o la mejora de uno actual, teniendo en cuenta que esta solicitud no puede ser levantada para la plataforma actual?

Agradecemos su atención y quedamos pendientes de su respuesta.

Gerencia UTTDM