

## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

### OBSERVACIONES AL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003 DE 2012

**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR PRICE WATERHOUSE COOPERS REMITIDA AL CORREO ELECTRÓNICO DEL ICETEX: [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co) EL DÍA VIERNES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012 6:39 P.M.**

“En aplicación de lo establecido en el numeral 1.9.2 Observaciones de los interesados al Pliego, la firma PricewaterhouseCoopers AG Ltda., en adelante PwC, se permite presentar las siguientes observaciones a la Adenda No.1 y el documento de respuesta a las Observaciones de los interesados en el Proceso de Selección Pública No. 003 de 2012.

#### 1. Observaciones al contenido de la Adenda 1

##### 1. OBSERVACIÓN:

**Punto 6.** Solicitamos la revisión de la nueva condición establecida en los siguientes términos: **“.....en todo momento el contratista debe validar que la información del aplicativo sea correcta”**; lo anterior dada la imposibilidad para un contratista que opera sobre el aplicativo suministrado por la entidad y alimentado por diferentes instancias de la misma, realizar la validación de la información sobre la cual debe ejecutar alguna acción. Se parte de la base que la entidad debe garantizar la calidad del aplicativo y de la información incorporada al mismo, por parte de las diferentes instancias internas que lo alimentan.

La responsabilidad del contratista de outsourcing, debe estar limitada a las operaciones que estén a su cargo y acotarse la misma a los términos con que se maneja el tema en otros puntos del pliego, así: **“en caso de encontrarse inconsistencias en la información del aplicativo, se debe solicitar ante el área competente, los ajustes correspondientes”**.

##### RESPUESTA DEL ICETEX:

No se acepta la observación, el contratista deberá validar la información contenida en el aplicativo, en caso de encontrarse inconsistencias en la información del aplicativo, se debe solicitar ante el área competente, los ajustes correspondientes.

##### 2. OBSERVACIÓN:

**Punto 11.** Las nuevas exigencias en materia tecnológica, no corresponden con el servicio requerido y exceden el alcance del mismo, dado que el canal de comunicación que se defina entre las partes, debe ser provisto por un Tercero, al cual se le pueden realizar exigencias de calidad en su operación; pero las fallas que puedan presentarse en la transmisión de información y los tiempos de respuesta, no pueden ser imputables al contratista de Outsourcing y menos penalizarse por situaciones ajenas a su dominio.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”**

En este sentido, la adenda incorpora nuevas obligaciones de imposible cumplimiento por parte del contratista de outsourcing, dado que este tendrá una acción de medio en la consecución del canal de comunicación, más no tiene el control directo sobre la calidad de la operación del mismo.

Las exigencias realizadas serían transmitidas por el contratista de outsourcing, ante el PROVEEDOR DEL CANAL DE COMUNICACIÓN utilizado y puede realizarse un control estricto al cumplimiento de las mismas; sin embargo, no puede el contratista de outsourcing aceptar la aplicación de penalidades sobre la remuneración del servicio de outsourcing a su cargo, por situaciones imputables únicamente al PROVEEDOR DEL CANAL DE COMUNICACIÓN.

En este sentido, es importante que se aclare la responsabilidad del Contratista de Outsourcing frente a las siguientes condiciones, para poder definir la viabilidad de participación de nuestra firma, en este importante proceso:

- “El proveedor debe garantizar el servicio por encima del 99,6% de disponibilidad del enlace en tiempo durante cada mes”.

#### 3. OBSERVACIÓN:

- Debe entenderse que esta es una exigencia que debe realizar el Contratista de Outsourcing al Proveedor del canal de comunicación? O es que ICETEX suscribirá contrato directo con el Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Debe entenderse que la disponibilidad del canal de comunicación que disponga el CONTRATISTA debe cumplir con estos niveles de servicio, para lo cual deberá suscribir un contrato con un prestador de servicio de este tipo.

El ICETEX bajo ninguna razón suscribirá contrato directo con este proveedor de comunicaciones. esta es una obligación que le compete al OutSourcing.

#### 4. OBSERVACIÓN:

- “Al recibir una solicitud o reporte de falla ya sea desde el ICETEX, o internamente desde el proveedor que detecte la existencia del problema, un CALL CENTER deberá registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida”.
  - Debe entenderse que esta es una exigencia que debe realizar el Contratista de Outsourcing al Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

SI. El Outsourcing deberá exigirle a su proveedor del canal de comunicación estos elementos para poder solucionar en el menor tiempo posible cualquier falla en el mismo.

#### 6. OBSERVACIÓN:

- “El reporte de un problema, será notificado a un Help Desk, con una disponibilidad de 7x24x365.”
  - Debe entenderse que esta es una exigencia que debe realizar el Contratista de Outsourcing al Proveedor del canal de comunicación? O es que ICETEX suscribirá contrato directo con el Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

SI. El Outsourcing deberá exigirle a su proveedor del canal de comunicación estos elementos para poder solucionar en el menor tiempo posible cualquier falla en el mismo.

#### 7. OBSERVACIÓN:

- “El tiempo máximo de solución en sitio a un problema para el enlace contratado de ningún modo debe sobrepasar el nivel de acuerdo de servicio del 99,6%. “Si pasado el tiempo máximo de solución en sitio persiste el problema en el medio, se aplicaran las sanciones estipuladas en el siguiente párrafo”.
  - Debe entenderse que esta es una exigencia que debe realizar el Contratista de Outsourcing al Proveedor del canal de comunicación?. O es que ICETEX suscribirá contrato directo con el Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

SI. El Outsourcing deberá exigirle a su proveedor del canal de comunicación estos elementos para poder solucionar en el menor tiempo posible cualquier falla en el mismo.

#### 8. OBSERVACIÓN:

- No hay el “siguiente párrafo” de sanciones anunciado

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

La observación es procedente: Se debe cambiar el párrafo así: “El tiempo máximo de solución en sitio a un problema, para el enlace contratado, de ningún modo debe permitir el incumplimiento de del acuerdo de servicio del 99,6%. Si pasado el tiempo máximo de solución en sitio persiste el problema en el medio, el CONTRATISTA podrá incumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio previsto en los presentes pliegos.”



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

#### 9. OBSERVACIÓN:

- Puede exigir el ICETEX condiciones contractuales a un Proveedor que no será contratado directamente por la entidad? Como aplicaría las sanciones que anuncia?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Ver respuesta a la anterior observación

#### 10. OBSERVACIÓN:

- “El oferente deberá especificar el procedimiento a seguir para la atención y la ejecución de los mantenimientos preventivos, también los procedimientos para mantenimientos correctivos; especificando claramente la metodología a utilizar en cada sitio o servicio. Se debe indicar mecanismos efectivos que permitan escalar y resolver problemas en forma ágil y eficiente”.

Todo mantenimiento preventivo será notificado por escrito al ICETEX, con antelación, indicando los enlaces que van a ser afectados y esperando su aceptación. Es de anotar que el mantenimiento preventivo deberá ser realizado en horarios de bajo tráfico para causar el menor impacto posible en la prestación del servicio. La notificación deberá ser enviada al CENTRO

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo en la red y que afecten el servicio prestado al ICETEX deberán ser reportadas a éste con una anterioridad mínima de 48 horas, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio. El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el ICETEX. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red del proveedor que afecten el servicio prestado al ICETEX, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al ICETEX en estos eventos, el ICETEX se comunicará en primera instancia con el CENTRO DE GESTIÓN del proveedor del servicio.

Informar al ICETEX por lo menos con 48 horas de anticipación acerca de los nuevos servicios, mejoras, actualizaciones o cambios sobre éstos (previa autorización del ICETEX), relativos a la conectividad, equipos y potencia etc. Con el fin de verificar las vulnerabilidades y los riesgos que el cambio pueda generar al ICETEX

El Oferente favorecido deberá suministrar, cuando el ICETEX lo solicite, reporte del tráfico que refleje las direcciones IP origen, destino y tipo de servicio transmitido por los canales, con el fin de determinar acciones correctivas frente al tráfico anormal.

Con relación a estas exigencias, PwC pregunta:



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

#### 11. OBSERVACIÓN:

- Debe entenderse que las debe realizar el contratista de outsourcing al Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

SI. El Outsourcing deberá exigirle a su proveedor del canal de comunicación estos elementos para poder solucionar en el menor tiempo posible cualquier falla en el mismo.

#### 12. OBSERVACIÓN:

- O es que el ICETEX suscribirá directamente el contrato con el Proveedor del canal de comunicación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Ver respuesta a la anterior observación

#### 13. OBSERVACIÓN:

- El oferente favorecido deberá comprometerse a acreditar y anexar detalladamente a la factura mensual, los valores establecidos como penalidad, cuando no provea el servicio con los niveles requeridos en el contrato, labor que será avalada por el supervisor del contrato. Requisitos sin los cuales no se tramitará el acta de cumplimiento del respectivo mes.

Se comenzará a contabilizar el tiempo de indisponibilidad a partir de que se coloque la llamada en el Help Desk del proveedor y se genere el respectivo ticket, y finalizará hasta que quede solucionado el problema definitivamente.

El oferente en caso de indisponibilidad deberá ofrecer equipos con las mismas características técnicas que los afectados.

Con relación a estas exigencias, PwC pregunta:

#### 14. OBSERVACIÓN:

- Debe entenderse que el ICETEX suscribirá directamente el contrato con el Proveedor del canal de comunicación y por esta razón podrá aplicarle penalidades al mismo?



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

No. El Outsourcing deberá exigirle a su proveedor del canal de comunicación estos elementos para poder solucionar en el menor tiempo posible cualquier falla en el mismo, y es el quién debe exigir los niveles de servicio especificados.

#### 15. OBSERVACIÓN:

- Qué diferencia hay entre el término Proveedor y Oferente?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Para efectos de la descripción de los niveles de servicio con el cual debe disponer el Outsourcing al ICETEX, informa que este término se emplea indistintamente y se refiere a la empresa que suministrará el canal de comunicación al OutSourcing.

Con relación a las exigencias tecnológicas planteadas, es necesario que se precise la relación entre el ICETEX y el proveedor del canal de comunicación y entre éste y el contratista de outsourcing, pues las mismas están dirigidas básicamente a la provisión del canal de comunicación y en este punto, el contratista de outsourcing actuaría como una tercera parte y, no podría responsabilizarse del cumplimiento de las mismas, en el marco del servicio de administración de cartera.

#### 15. OBSERVACIÓN:

**Punto 15.** Se recomienda aclarar lo siguiente: “el nombre de la entidad contratista”. Entendemos que debería el nombre de la entidad contratante.

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta la observación.

#### 15. OBSERVACIÓN:

**Punto 16.** Revisar la exigencia para las certificaciones de experiencia del equipo de trabajo (Director y Coordinador), dado que se hace referencia para que las mismas cumplan las condiciones de forma de las certificaciones de experiencia de la firma, que son las contenidas en el literal B) del numeral 6.3.1., del pliego.

Esta exigencia, es de imposible cumplimiento, pues la forma de certificar la experiencia de la firma no aplica para certificaciones de experiencia del recurso humano; se recomienda acotar las mismas a requisitos tales como: i) que sean expedidas por el área competente de la entidad para la cual se trabaja, ii) que especifiquen el cargo u objeto contractual, las funciones o actividades desempeñadas, y el tiempo trabajado y, iii) que sean suscritas por el funcionario competente.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Se aclara al interesado que los requisitos de forma a que se refiere la Adenda No.1, que deben cumplir las certificaciones de experiencia del Director y del Coordinador exigidas en el numeral 16 de la Adenda No 1 del Pliego de Condiciones, son los mismos indicados en el literal B) del numeral 6.3.1 de la página 85 del Pliego de Condiciones.

Para mayor claridad de la firma interesada, a continuación se transcriben estos requisitos.

“Las certificaciones deberán contener”:

- el nombre de la entidad contratista
- objeto
- cumplimiento a satisfacción del contrato
- teléfono de contacto para confirmar
- ser presentada en papelería de la entidad contratante.

“Además, las certificaciones deberán estar firmadas por la persona competente, así”:

- Para contratos con entidades públicas, por el representante legal, el ordenador del gasto de la entidad contratante o el supervisor del contrato de la entidad contratante.
- Para contratos con entidades privadas, por el jefe del área a cuyo cargo este el servicio de facturación o cobro de cartera.
- La certificación debe de contener el logotipo de la Entidad que la expide e indicar el cargo de quien firma la certificación.
- No se aceptarán certificaciones suscritas por supervisores externos a la entidad contratante.
- Si el contrato se suscribió en consorcio o en unión temporal se podrá acreditar el porcentaje de participación mediante copia del acuerdo de consorcio o de unión temporal.

Adicionalmente se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las certificaciones ilegibles, borrosas y/o que no contengan la información solicitada, no serán tenidas en cuenta. No obstante la entidad, podrá solicitar en cualquier momento aclaraciones sobre las mismas.
- En caso de discrepancia entre la información consignada en los ANEXOS y las certificaciones, prevalecerán las últimas.
- Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento.

“Los aspectos que no sean incorporados en las certificaciones aportadas, podrán ser objeto de aclaración por parte del ICETEX, las cuales según el caso deberán ser soportadas con documentos legales de carácter contractual que permitan tal cometido”.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”

#### 17. OBSERVACIÓN:

**Punto 21 – anexo 8.** En la parte de “me comprometo a: 1.Dentro del equipo de **Apoyo a Respuesta a Requerimientos**.....designar **(1) líder**. Se recomienda aclarar que el equipo de apoyo de todo el proyecto de outsourcing, debe integrar tres (3) líderes de proceso.

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Es procedente el ajuste, se debe indicar que son 3 líderes, uno para cada proceso.

En el punto 10 del mismo anexo 8 – se establece que: ....., previo acuerdo con el ICETEX, y según las condiciones y costos de que disponga el ICETEX”.

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Se informa a los interesados que el numeral 10 del Anexo 8 se refiere al compromiso que adquiere el proponente, que en caso resultar adjudicatario del proceso de selección, se compromete a suministrar personal adicional al inicialmente requerido, solo para aquellos procesos especiales no contemplados dentro de los procesos operativos señalados en el Pliego de Condiciones, personal adicional que se acordará previamente entre las partes, y siempre y cuando el ICETEX disponga de las condiciones y costos para asumirlos.

Recomendamos aclarar en el punto 10 del anexo 8. .....”,previo acuerdo entre las partes sobre las condiciones y costos del servicio”.

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Se informa a los interesados que la respuesta es la misma que la señalada en el numeral inmediatamente anterior.

#### 18. OBSERVACIÓN:

##### 2. Observaciones al documento de respuesta a las observaciones

Se recomienda ajustar el documento de respuesta a las observaciones, en la RESPUESTA DEL ICETEX A LA OBSERVACION 2.12, NUMERAL 3, en la parte:

“se informa a los interesados.....**los restantes (no estantes) 13 (no 17).....”**

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta la observación planteada.





SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”  
Agradecemos la atención y oportuna respuesta a estas observaciones, con el fin de poder definir las posibilidades reales de participación de nuestra firma, en tan importante proceso de selección.

**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR L FIRMA INDRA REMITIDAS AL CORREO ELECTRÓNICO DEL ICETEX: [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co) EL DÍA VIERNES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012 7:49 A.M.**

“A continuación, presentamos nuestro tercer envío de Observaciones, al Pliegos de Condiciones la Invitación a presentar Oferta cuyo objeto es **CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLITICAS Y PARAMETROS FIJADOS POR EL ICETEX:**

**1. OBSERVACIÓN:**

21. Favor ampliar la información con respecto al tema REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS (página 59), con el fin de conocer a detalle la infraestructura requerida por parte del Contratista, en términos de especificaciones técnicas y seguridad:

- a. Especificaciones técnicas del canal de comunicaciones requerido:  
o Canal dedicado?

Se dieron las opciones con las especificaciones de un canal dedicado o una VPN, el oferente propondrá la solución para la evaluación por parte del ICETEX.

- o Ancho de banda.  
Se indicó que debe ser de mínimo 2 MB.

- b. Se requiere un canal redundante como contingencia:  
o Mismo operador?  
El outsourcing decidirá si lo contrata o nó con el mismo operador  
o Ancho de banda?  
En caso de contratarlo, se sugiere un ancho de banda mínimo de 2 MB

- c. Se requiere de firewall?  
Si se utiliza VPN se creara site to site es decir Firewall contra firewall en cuyo caso si sería necesario, si se utiliza el canal dedicado llegara a un router en nuestro datacenter el cual impactara sobre nuestro firewall donde se crearan las políticas de seguridad correspondientes

- d. Infraestructura requerida en las instalaciones del Oferente:  
o Software y hardware.

Debe contar el oferente con todas las regulaciones de antivirus anti-spyware y soluciones de seguridad de endpoint propias de cada equipo, así como con



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012

### TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”  
software legal y actualizaciones al día que no generen ni atenten contra la seguridad del ICETEX.

- o Elementos lógicos y físicos de seguridad.

El oferente debe contar con seguridad propias de normatividad perimetrales y a profundidad las cuales serán enviadas en esquema físico y lógico para la evaluación por parte de la dirección de tecnología del ICETEX.

- o Capacidad de procesamiento y almacenamiento.

El oferente deberá estimar los equipos requeridos para la adecuada prestación del servicio.

- o Tiempo de almacenamiento, conservación y destrucción de la información procesada por el contratista.

Toda la información procesada por el CONTRATISTA deberá estar a disposición del ICETEX durante el plazo de ejecución del contrato y hasta su liquidación.

- Seguridad física para la prestación del servicio.

La Seguridad física, para el personal que labora fuera de las instalaciones del ICETEX, estará a cargo del contratista.

#### 2. OBSERVACIÓN:

22. Las actividades a desarrollar están soportadas totalmente en las aplicaciones del ICETEX o se deben realizar adecuaciones o implementaciones de herramientas informáticas para el desarrollo de dichas actividades?

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

Estas actividades son soportadas por el aplicativo de ICETEX, sin embargo si el contratista considera posible realizar una implementación de alguna herramienta con el fin de mejorar el servicio prestado lo puede hacer, la cual debe ser evaluada y autorizada por el ICETEX. El proyecto no contempla un costo para este tipo de herramientas.

#### 2. OBSERVACIÓN:

23. Los ANS están sujetos a la entrega y procesamiento de la información por parte de los sistemas de ICETEX. Cuál es la fecha de cierre diaria y mensual del sistema, en la cual se tiene la información disponible para desarrollar los servicios solicitados?. Aclarar los horarios de entrega de información y de desarrollo de actividades.

#### RESPUESTA DEL ICETEX:

La información está disponible diariamente. La única actividad que requiere una fecha especial para su ejecución es el Cierre de Cartera el cual se ejecuta generalmente entre los 10 primeros días del mes siguiente al mes que se está cerrando. La entrega de los ANS se acordará con el Contratista y



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012**

**TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX” se revisarán mensualmente en las reuniones de seguimiento, una vez determinada la fecha de entrega de los ANS se debe realizar en el horario que maneja ICETEX.

**3. OBSERVACIÓN:**

24. Las etapas de recepción y entrega del proceso se encuentran contempladas dentro de la duración del proyecto?Cuál es su duración?

**RESPUESTA DEL ICETEX:**

Ya habíamos dado respuesta a este punto en la Adenda No. 1 numeral 3. Se aclara que el plazo establecido para la etapa inicial de implementación y posterior finalización del contrato será de máximo 1 mes cada una y sus actividades serán acordadas entre las partes.

**4. OBSERVACIÓN:**

25 Cuales son los volúmenes de operaciones o esfuerzos adicionales que contemplan en el proceso que ameriten una asignación de recurso humano mediante horas extras para la ejecución de los servicios contratado y los insumos requeridos?

**RESPUESTA DEL ICETEX:**

Se dio respuesta a este punto en las aclaraciones inicialmente entregadas en la observación No. 17.

**5. OBSERVACIÓN:**

26.- Dada la importancia del Director del Proyecto, porque solo se habla de una dedicación del 30%?, Como se distribuye o cual es la dedicación de este recurso en las etapas de recibo y entrega del proceso, solicitamos que la dedicación sea del 100%.

**RESPUESTA DEL ICETEX:**

Teniendo en cuenta que el contrato es operativo, se tiene establecido una dedicación del 100% del Coordinador y del personal de apoyo, y la participación del Director está enfocada a temas Contractuales, Lineamientos Gerenciales y Operativos del Proyecto, seguimiento a Resultados y sustentación de los mismos por lo cual se contempla una dedicación mínimo del 30%, sin embargo el contratista puede incrementar esta participación si lo considera necesario bajo el mismo valor estimado del contrato.

**6. OBSERVACIÓN:**

27. Si bien ICETEX puede dar respuesta hasta el 24 de Septiembre y la fecha de cierre del proceso es el día 27 de Septiembre, considerando que la misma está bastante cerca y no hay ningún tipo de pronunciamiento, con la finalidad de contar con el tiempo suficiente para adecuar nuestra propuesta, según las respuestas que vaya a dar parte del ICETEX a las observaciones, y en aras



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 003-2012**

**TERCER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN, CONCILIACIÓN Y NOVEDADES DE CARTERA BAJO LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS FIJADOS POR EL ICETEX”** presentar una propuesta lo más competitiva posible y útil a las necesidades de la entidad, solicitamos respetuosamente a la entidad ampliar la fecha de cierre del proceso del asunto al día 08 de Octubre de 2012.

**RESPUESTA DEL ICETEX:**

Teniendo en cuenta que desde el 6 de Septiembre de 2012 se vienen recibiendo y contestando los requerimientos de los proponentes, no consideramos viable ampliar la fecha del cierre del proceso.

