

No. Orden / Contrato 2025197

Objeto: Renovación de las suscripciones de las licencias de SALESFORCE así como el servicio de almacenamiento en la nube durante la vigencia de la suscripción en la modalidad de SAAS.

Pregunta	Respuesta
Renovación Suscripción ¿La renovación contempla exclusivamente el licenciamiento estándar de Salesforce o también servicios adicionales de administración, soporte u operación por parte del proveedor?	Todos los servicios solicitados en el documento de terminos de referencia de manera estándar por salesforce y no incluye administracion soporte y operación por parte del proveedor. Solamente la gestion del soporte ante el fabricante
Renovación Suscripción ¿Se requiere mantener exactamente los mismos productos, ediciones y cantidades actuales o se contemplan ajustes durante la vigencia del contrato?	Puede existir ajustes durante la vigencia del contrato
Instancias Salesforce ¿Las dos instancias (Oficina de Efectividad de Ventas y Vicepresidencia de Crédito Pyme) deben gestionarse de forma independiente o bajo un esquema unificado?	Es un esquema unificado bajo la Oficina de Servicio al cliente donde se encuentran las dos instancias que es Arco la cual sigue funcionando bajo una licencia y la otra que es de Bancoldex (actual) que es la unificada
Alcance General ¿El alcance del RFP se limita a continuidad operativa o incluye evolución funcional de la plataforma?	El alcance es continuidad operativa de la plataforma actual
Almacenamiento en la Nube Cuando se menciona "soporte y mantenimiento del almacenamiento en la nube", ¿a qué alcance específico se refiere Bancóldex?	Al que ofrece Salesforce dentro de su servicio de prestación de capacidad de almacenamiento en la nube DataStorage
Almacenamiento en la Nube ¿Este soporte corresponde únicamente al soporte estándar incluido por Salesforce o se espera soporte adicional por parte del proveedor?	El soporte estándar incluido por Salesforce
Almacenamiento en la Nube ¿Se espera monitoreo proactivo del consumo de almacenamiento y generación de reportes periódicos?	No, No se espera monitoreo
Almacenamiento en la Nube ¿Existen SLA específicos asociados a incidentes relacionados con almacenamiento?	No, No existen SLA específicos
Almacenamiento en la Nube ¿El alcance incluye actividades de optimización del almacenamiento como depuración de datos y adjuntos?	No, No incluye
Configuración Inicial Considerando que las instancias ya están en operación, ¿qué entiende Bancóldex por "configuración inicial de la herramienta"?	Todo lo relacionado a la transferencia del proveedor o del servicio de licenciamiento que se hace directamente con Salesforce. La instancia no requiere ningún tipo de configuracion
Configuración Inicial ¿La configuración inicial incluye validación y ajustes de usuarios, roles, perfiles, permisos y políticas de seguridad?	No, no incluye
Configuración Inicial ¿Se esperan ajustes funcionales o técnicos adicionales como parte de la configuración inicial?	No, no se espera
Configuración Inicial ¿Esta configuración debe ejecutarse una sola vez al inicio del contrato o de forma recurrente?	No, no debe ejecutarse ninguna configuración
Gestión de Usuarios ¿La habilitación del uso de la herramienta se limita a garantizar acceso de usuarios actuales o incluye creación y administración continua de usuarios?	Simplemente garantizar el acceso de los usuarios actuales y habilitar al cliente para hacer la administración continua de sus usuarios
Gestión de Usuarios ¿El proveedor debe gestionar altas, bajas y cambios de usuarios durante la vigencia del contrato?	No, no debe gestionar
Backup ¿La automatización del backup debe realizarse con herramientas nativas de Salesforce, herramientas de terceros o una solución desarrollada por el proveedor?	Es suficiente la herramienta nativa de Salesforce
Backup ¿Cuál es la frecuencia esperada de los respaldos (diaria, semanal, mensual)?	La que provee Salesforce en su herramienta nativa dentro de la instancia
Backup ¿Qué alcance debe cubrir el backup (datos, metadatos, configuraciones, adjuntos)?	Todos los datos incluidos dentro de la instancia
Backup ¿Dónde deben almacenarse los respaldos (infraestructura del proveedor, Bancóldex o nube externa)?	Bancoldex tiene la infraestructura para almacenar los Backups
Backup ¿Se requieren pruebas periódicas de restauración y documentación formal del procedimiento?	No, No se requiere
Backup ¿Existen políticas específicas de retención, cifrado o cumplimiento normativo que deban ser consideradas?	No, No existen
Suscripción ¿A qué se refiere Bancóldex con "procesamiento detallado en la suscripción"?	A toda la gestion que debe realizar el proveedor ante el Fabrincate que es Salesforce para garantizar la continuidad del servicio
Suscripción ¿Se espera un desglose por producto, instancia, tipo de usuario y servicio?	No, solamente por numero de licencias y licencias que según el modulo de acceso el cual se requirio en la tabla del documento de terminos de referencia
Suscripción ¿Debe incluirse el detalle de servicios adicionales distintos al licenciamiento estándar de Salesforce?	Deben incluirse todas las licencias para el acceso a los servicios que se solicitaron en el documento de Terminos de Referencia
Rol del Proveedor ¿El proveedor debe actuar como reseller/partner de Salesforce o únicamente como administrador del contrato?	El proveedor debe actuar como Reseller / Partner de Salesforce
Soporte Salesforce ¿Qué niveles de soporte se esperan por parte del proveedor (L1, L2, L3)?	Ninguno, el alcance del contrato no incluye ningún tipo de soporte
Soporte Salesforce ¿Se requiere acompañamiento en la gestión de casos con Salesforce Support?	No, No se requiere
Soporte Salesforce ¿Existen SLA adicionales que deban incluirse más allá de los definidos por Salesforce?	No, No Existen
Requerimientos Funcionales 3.2.6 De la tabla de funcionalidades y objetos, ¿cuáles corresponden a capacidades nativas estándar de Salesforce y cuáles no?	Esto no es relevante para el proceso porque no se espera dentro del alcance que el proveedor tenga algun tipo de ingerencia en la configuración o estructura actual de la instancia
Requerimientos Funcionales 3.2.6 Para funcionalidades u objetos no nativos, ¿ya se encuentran configurados actualmente o se espera que el proponente los implemente?	No hay ningún alcance para implementación o modificacion de la instancia actual
Requerimientos Funcionales 3.2.6 En caso de requerir implementación de objetos personalizados, ¿existe documentación funcional, modelo de datos o diagramas de proceso?	No se requiere implementación, el alcance esta asociado a proveer el licenciamiento y la continuidad del servicio
Requerimientos Funcionales 3.2.6 ¿El RFP contempla nuevos desarrollos funcionales o únicamente soporte y mantenimiento de lo existente?	No se contempla, como esta descrito en el documento
Requerimientos Funcionales 3.2.6 Para las automatizaciones listadas (flows, reglas, aprobaciones, validaciones), ¿estas ya existen o deben configurarse desde cero?	No se debe realizar ningún tipo de automatizacion
Evaluación Técnica ¿Se considera "Cumple" un requerimiento cubierto mediante configuración estándar, desarrollos existentes o soluciones de terceros ya implementadas?	Solo estamos evaluando las capacidades para proveer el Servicio de licenciamiento con las características y los requerimientos Tecnicos que se incluyeron en el documento de Terminos de Referencia. No incluye ningun tipo de proceso de configuración, desarrollo o implementaciones
Evaluación Técnica Si un requerimiento funcional no existe actualmente, ¿se espera que su implementación esté incluida en la propuesta o se cotice como servicio adicional?	No se esta solicitando ningún tipo de implementación unicamente lo que esta incluido dentro del licenciamiento de Salesforce de forma estándar en modelo de licenciamiento Enterprise
Evaluación Técnica ¿Existen requerimientos funcionales de carácter informativo que no afecten la evaluación técnica?	No, no existen
Evaluación Técnica ¿La evaluación se realizará con base en el estado actual de las instancias o en el estado objetivo esperado al finalizar el contrato?	El proveedor seleccionado no tendra ningún tipo de alcance en la modificacion de las instancias actuales, unicamente asegurara la continuidad de el acceso por parte de Bancoldex a la plataforma de Salesforce. No hay ningún tipo de requerimiento que este asociado a algun tipo de modificacion de las instancias diferente al estado al cual se encuentra actualmente
Alcance vs Renovación ¿Puede confirmarse que los requerimientos funcionales no implican un proyecto de implementación o reingeniería, salvo que se indique explícitamente?	No requiere un proyecto de implementacion o reingenieria

Alcance vs Renovación ¿Los objetos y funcionalidades descritos deben entenderse como parte del alcance de soporte y operación, y no como rediseño funcional?	Es parte del alcance de soporte y operación
Buen día, espero se encuentren muy bien. Teniendo en cuenta las reglas de participación del proceso de referencia, amablemente requerimos su atención con el fin de indicar si en el presente proceso es viable participar a través de figuras asociativas como lo es una unión temporal y/o consorcio. <u>Quedamos atentos, feliz día</u>	No se permite la participación de uniones temporales y/o consorcios en esta convocatoria.
De acuerdo con los términos de referencia, solicitamos a la entidad modificar el ítem de la experiencia de la siguiente manera: "El proponente deberá certificar su experiencia de mínimo tres (3) años de experiencia en los servicios de diseño, desarrollo, implementación y licenciamiento de soluciones CRM". Lo anterior, teniendo en cuenta que igualmente la entidad esta solicitando un certificado de distribuidor autorizado de Salesforce, lo cual genera garantía de la idoneidad y capacidad técnica del oferente frente al desarrollo e implementación de soluciones Salesforce.	No se puede modificar el criterio
<u>Muchas gracias, feliz día</u> 1. Agradecemos confirmar si el alcance esperado del proveedor se limita exclusivamente a la renovación, activación y administración del licenciamiento Salesforce y del servicio de almacenamiento en la nube. 2. El soporte esperado durante la vigencia del contrato corresponde al soporte estándar provisto directamente por Salesforce? o a un esquema de soporte funcional o correctivo prestado por el proponente? 3. La evaluación económica se realizará exclusivamente sobre el valor total ofertado, considerando que los criterios técnicos tienen carácter habilitante y no ponderable? 4. Agradecemos confirmar si la propuesta técnica debe enfocarse principalmente en la descripción del modelo de provisión del licenciamiento, el cumplimiento de los requerimientos funcionales del fabricante y el esquema de soporte y continuidad del servicio, sin requerir metodologías de implementación, soporte o planes de trabajo detallados. 5. Solicitamos confirmar cuáles serán los principales indicadores de cumplimiento que el Banco utilizará para evaluar la correcta ejecución del contrato, considerando que se trata de un servicio SaaS provisto por el fabricante. 6. Agradecemos confirmar si, una vez finalizado el período inicial del contrato, las renovaciones futuras del licenciamiento podrían gestionarse bajo el mismo esquema comercial con el proveedor adjudicado, sujeto a desempeño y disponibilidad presupuestal. 7. Solicitamos incluir los términos de uso de salesforce como parte de la propuesta. 8. ¿Una vez seleccionado al ganador se podrá negociar y comentar el contrato? ¿Será posible utilizar el contrato que ya tenemos firmado y solo firmar una nueva renovación? Como se ha realizado en los años anteriores. 9. ¿Es posible respetar las negociaciones que ya se tienen pactadas? 10. ¿Se tendrá acceso a datos personales? 11. ¿Es posible evitar la presentación de garantías dada nuestra trayectoria y antecedentes con el Bancóldex? 12. ¿Es posible respetar nuestro estándar de límite de responsabilidad incluido en los contratos que ya tenemos firmados con ustedes? 13. En caso que no sea posible su negociación posterior solicitamos de antemano se tengan en cuenta los siguientes criterios para el contrato: 14. La responsabilidad de Globant será solo en casos de culpa grave o dolo, por un máximo del valor del contrato y excluirá expresamente los daños indirectos, lucro cesante y pérdida de oportunidad. 15. Durante la vigencia del contrato y por doce meses más, el contratante no podrá contratar empleados del proveedor que hayan participado en la prestación del servicio. 16. Los precios se reajustarán anualmente tomando como base el porcentaje de incremento de IPC para el año inmediatamente anterior. 17. La información que Globant comparta al cliente, incluida la oferta comercial y económica, tiene carácter de confidencial. 18. El contratante debe comprometerse a dar cumplimiento a la normativa de la OFAC, UK Bribery Act y demás normatividad pertinente, así como también debe notificar al contratista si la empresa o cualquiera de sus directivos, socios, inversores, propietarios o representantes se encuentra incluido en listas restrictivas, evento en el cual el contratista podrá dar por terminado el contrato inmediatamente. 19. Ningún dato de carácter personal será compartido sin previo acuerdo escrito. Las condiciones de pago serán: transferencia a 30 días y con interés compuesto del 0.8/% mensual por retraso en pago. 20. No son de recibo penalidades, especialmente no atadas a indicadores ni sin un periodo de subsanación. 21. En caso de establecerse una terminación sin justa causa, esta deberá consistir en un servicio de cuando menos 20 días	1, Si, se limita a la renovación, activación y administración del licenciamiento de Salesforce y servicio de almacenamiento en la nube 2, No, solamente el soporte estándar provisto por salesforce 3, Si solamente sobre el valor economico ofertado 4, Si, solamente se enfoca principalmente en la descripción del modelo de provision de licenciamiento, el requerimiento funcional y el esquema de soporte y continuidad del servicio 5, El principal indicador es la disponibilidad de la plataforma que debe ser superior al 99% del tiempo contratado 6, Si se puede, esto se realiza bajo el manual de contratación del banco 7, Si son seleccionados se puede proponer adiciones al contrato y sera evaluado por el área jurídica 8, No, esto se debe ajustar a la propuesta y a los términos de referencia. Por políticas del manual de contratacion cuando un contrato sobrepasa el Numero de renovaciones, se debe realizar invitación nuevamente 9, Si las negociaciones se ajustan a los terminos de referencia, Si es posible 10, No el proveedor del licenciamiento no tendra acceso a datos personales de la plataforma 11, No es posible, el Banco siempre por Manual de contratación solicitará Polizas de cubrimiento de incumplimiento del contrato 12, En caso de ser seleccionados, pueden proponer todos los textos que considere en la minuta del contrato y debe ser revisados y avalado por el area jurídica hasta que se llegue a un texto final en donde esten de acuerdo las dos partes 13,14,15,16,17,18 y 19. Todos los puntos relacionados, en caso de ser seleccionados pueden incluirse en el texto del contrato y sera analizado por el área jurídica hasta tener el texto final
<u>21. En caso de establecerse una terminación sin justa causa, esta deberá consistir en un servicio de cuando menos 20 días</u> El documento solicita en el numeral 2.1 "Realizar la configuración inicial de la herramienta", pero simultáneamente indica que el objeto es "Renovar la suscripción... manteniendo la estructura actual de usuarios, roles, perfiles..." de las instancias existentes. ¿Este punto se refiere estrictamente a la activación técnica de las nuevas licencias, o implica una reingeniería funcional (ajustes en objetos, flujos, reglas, reportes) sobre la configuración actual?	La configuración inicial de la herramienta hace referencia a la activación tecnica de las licencias bajo el contrato del nuevo partner de salesforce
Quando se solicita "Soporte y mantenimiento" y "Habilitar el uso de la herramienta", ¿el alcance del proveedor se limita a la gestión de casos de soporte de producto ante el fabricante (rol de Reseller) y a garantizar la disponibilidad de la plataforma bajo los SLAs de Salesforce, o se requiere una bolsa de horas para administración delegada (creación/baja de usuarios, gestión de perfiles, cargas de datos, ajustes menores) durante la vigencia del contrato?	No se requiere una bolsa de horas para administración delegada y solamente debe garantizar la disponibilidad de la plataforma y la gestión de casos de soporte ante el fabricante
El objeto de la invitación menciona la prestación de "servicio de almacenamiento en la nube", pero en la tabla de cantidades solo se lista "Data Storage 10 Gb Enterprise", que corresponde a almacenamiento interno de la base de datos de Salesforce. ¿Se confirma que el requerimiento es exclusivamente la ampliación de capacidad dentro de la Org de Salesforce y no el suministro de un <u>hosting/nube externa adicional para gestion documental</u> ?	Se estan solicitando el servicio de acceso a 4 paquetes de DataStorage (almacenamiento) de 10 Gb, para un total de 40Gb
Respecto al respaldo de información solicitado, ¿el alcance del proveedor se limita a asegurar la ejecución y disponibilidad de los archivos de backup (datos), o incluye también la responsabilidad operativa <u>de realizar la restauración de la información (Disaster Recovery) y el respaldo de la metadata (configuraciones, Código, layouts)</u> ?	Se limita solamente a asegurar la disponibilidad de las herramientas necesarias para que el cliente realice el <u>Backup de la información y eventualmente realice la restauracion</u>
Respecto a la obligación de "automatizar el backup de la información alojada en la herramienta", ¿se entiende que dicho alcance se cumple mediante la configuración y programación de los mecanismos nativos de respaldo de Salesforce (por ejemplo, Data Export Service), o se espera que el proveedor suministre e implemente herramientas adicionales para la descarga, transferencia y custodia <u>automatizada de la información fuera de la plataforma Salesforce? ¿Qué periodicidad se espera que tenga el backup?</u>	El alcance se cumple mediante la configuración y programacion de los mecanismos nativos de respaldo de la herramienta Salesforce