

Bogotá D.C., 17 de mayo de 2023.

Señores

PROPONENTES

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a las observaciones de la Invitación Pública a Proponer No. 0579-2023 cuyo objeto consiste en *“Prestar los servicios de: i) licenciamiento, infraestructura, operación, monitoreo y gestión de la infraestructura, así como, ii) el soporte, mantenimiento y evolución para los portales web alojados en el CMS Contentful”*.

Por medio del presente documento la Cámara de Comercio de Bogotá, procede a dar respuesta a las preguntas formuladas en tiempo por los proponentes:

1. Entendiendo que los sistemas CMS Headless abstraen la complejidad de infraestructura y los clientes frontend pueden ser operados en una variedad de nubes, solicitamos que se amplíe la experiencia con contratos que utilizan o consumen sistemas CMS Headless en un modelo distribuido en AWS, más allá de los que están exclusivamente en Contentful.

Respuesta Observación No. 1.

La CCB aclara que la experiencia necesaria es específicamente en Contentful.

2. ¿Podrían especificar en su oferta que el modelo de facturación por horas es únicamente para evolutivos o actividades programadas, dado que el monitoreo, operación y capacidad de reacción en infraestructura no se cobran por hora?

Respuesta Observación No. 2.

La operación, monitoreo y gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los portales en el CMS Contentful se encuentra bajo el modelo de software como servicio, el soporte mantenimiento y evolutivos de la plataforma se contemplan bajo una estimación de hasta 100 horas mensuales.

3. Dado que este contrato involucra servicios que dependen de terceros, solicitamos que se tome en cuenta que la cláusula penal y la sanción por incumplimiento solo se apliquen a las acciones que sean responsabilidad directa del contratista. Además, se debe establecer un proceso de análisis y validación por parte de un comité para asegurar la correcta aplicación de estas medidas.

Respuesta Observación No. 3.

No es procedente la observación presentada, por lo tanto, la CCB mantiene lo establecido en el Anexo 5 de la invitación pública No. 0579-2023, teniendo en cuenta que la CCB, establece dichas cláusulas en aras de garantizar el cumplimiento del objeto contractual, toda vez que es un mecanismo que operará en caso de que la contratista presente mora en el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en el mismo.

Adicionalmente, cada una de las sanciones previstas en el contrato contempla las situaciones para su aplicación, en consecuencia, no podría aplicarse una doble sanción por el mismo hecho y en todo caso, al momento de su aplicación se garantizará siempre el debido proceso al que tiene derecho el contratista.

4. Solicitamos que se aclare la necesidad requerida en cuanto a los planes y licencias por espacios de Contentful. Dado que los planes de Contentful que aplicaron para cumplir con los niveles de servicio serían planes custom del tipo Plan Pro o Premium con licencias Medium para 3 espacios.

Respuesta Observación No. 4.

Plan Medium con opción upgrade a Large, antes de la nueva estructura de planes y precios.

5. ¿Estarían dispuestos a modificar la cláusula de ANS para que el nivel de servicio solicitado al proveedor no exceda el nivel de servicio de los fabricantes como AWS y Contentful?

Respuesta Observación No. 5.

Las fallas relacionadas a fabricantes como AWS y Contentful se deben excluir del Uptime.

6. Considerando que el contrato de Contentful prohíbe explícitamente la reventa por parte de agencias digitales o integradores a menos que exista un contrato de MSA que lo permita, ¿podrían incluir ese requisito en su oferta?

Respuesta Observación No. 6.

La CCB ya tiene definido un plan de Contentful (Dado en la respuesta anterior) que se contrata a través del proveedor, no se considera reventa ya que el valor deberá ser el mismo que factura directamente Contentful. El proveedor incluye este licenciamiento en la propuesta del servicio.

7. ¿Es posible que nos proporcionen acceso al portal ya implementado, así como la documentación disponible para que podamos entender mejor el código, los contenidos, las funcionalidades, la arquitectura y la infraestructura?. De esta forma poder estimar con precisión los costos de soporte del sitio ya construido.

Respuesta Observación No. 7.

El portal web en estará al aire desde el 23 mayo de 2023 en la URL www.ccb.org.co para consulta y navegación abierta, en lo que respecta a arquitectura e infraestructura, los diagramas podrán ser solicitados por medio de la mensajería interna en el portal de contratación de la CCB, solicitados estos por los proponentes interesados se enviarán por este mismo medio.

8. ¿Qué nuevas funcionalidades se han desarrollado para la nueva página web? ¿Qué servicios en línea están incluidos?

Respuesta Observación No. 8.

Integraciones con CRM, MAUC, Onbase y SIREP. Adicionalmente, uso de herramientas de personalización (Algolia). Zona privada con las integraciones anteriormente mencionadas.

9. ¿Por qué se limitan a solo 3 portales? ¿Qué sucederá con los demás portales de la CCB?

Respuesta Observación No. 9.

Los demás portales se irán migrando en el futuro conforme se establezca el nuevo portal.

10. ¿En qué horario se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio en horas?

Respuesta Observación No. 10.

7 x 24

11. En el numeral 3.3.4. TIEMPO DE RESPUESTA POR PÁGINA, se establece un tiempo de respuesta de 2 segundos, ¿Se están cumpliendo ya esos tiempos de respuesta en el sitio construido?

Respuesta Observación No. 11.

Se encuentra en el rango de tiempo establecido 2-3 segundos.

12. ¿Cuándo finaliza la garantía del proveedor actual y cuándo inicia el soporte del nuevo proveedor?

Respuesta Observación No. 12.

La garantía sobre las actividades realizadas y el cumplimiento de los requerimientos técnicos y del producto, está establecido por seis (6) meses a partir de la salida en producción, al último release, la cual consistirá en atender y solucionar los problemas que puedan presentarse.

13. En el numeral 3.3.6. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, se establecen los requerimientos de seguridad que se deben contemplar dentro de la prestación del servicio. ¿El sitio construido y la infraestructura en donde está alojado ya cuenta o soporta con estos requerimientos de seguridad?

Respuesta Observación No. 13.

El proveedor debe asegurar que los requerimientos mínimos incluidos en el numeral 3.3.6 se cumplan en todo momento durante la operación.

14. ANEXO 2 3.1 ¿Existe algún SIEM específico que se deba configurar o podemos proponer?

Respuesta Observación No. 14.

El proveedor puede proponer el SIEM.

15. ANEXO 2 3.3.1 Disponibilidad del servicio. Es claro para la CCB que la disponibilidad del servicio depende directamente de los proveedores cloud de las soluciones contratadas y que la fórmula que se acuerde para ese cálculo debe tener en cuenta la disponibilidad/indisponibilidad que éstos entreguen? En línea con lo anterior, por favor confirmar si indisponibilidades que no dependan directamente del proveedor que se contrata para el soporte y sobre las cuales no tengamos injerencia serán tenidas en cuenta para el indicador y por lo tanto para las penalizaciones previstas en el numeral 3.4.

Respuesta Observación No. 15.

Las fallas relacionadas a fabricantes como AWS y Contentful se deben excluir del uptime.

16. ANEXO 2 3.3.2 Atención de incidentes: Por favor entregar las definiciones correspondientes a cada tipo de severidad de incidente (Alta, Media y Baja).

Respuesta Observación No. 16.

Severidad	Plan 24x7 Tiempos de respuesta	Descripción
-----------	--------------------------------------	-------------

Alta	1 Hora	- Indisponibilidad total del servicio - Incidentes que causen indisponibilidad parcial o mal funcionamiento de componentes críticos del sitio: * home * Landing page * Formularios * Integraciones
Media	4 Horas	Deterioro o mal funcionamiento de características del sitio: * Operaciones editoriales habituales * Carga de contenidos
Baja	8 Horas	Defectos o inconsistencias en la presentación o navegación del sitio

17. ANEXO 2 3.3.2 Solicitamos respetuosamente que se acepten referencias de soporte e implementación de Contentful en distintas nubes (además de AWS, Azure, Bluemix, etc). La tendencia de la industria indica que las prácticas multi-nube ayuda bastante a las empresas a tener capacidad de cambios ágiles ante emergencias o contingencias y a explotar las mejores cualidades de los diferentes cloud providers. Así mismo, el CMS al ser servicio SaaS es independiente del cloud provider donde está montada la infraestructura.

Respuesta Observación No. 17.

No se acepta la observación.

18. ANEXO 2 3.3.2 Se aceptan experiencias de trabajo hechos por nuestra compañía en otros países distintos a Colombia?

Respuesta Observación No. 18.

Si, desde que sea implementado por la compañía y cumpla los requisitos.

19. ANEXO 2 3.3.6 Sobre las pruebas de vulnerabilidad periódicas a ejecutar, ¿CCB ya cuenta con las herramientas para esto? ¿O se agregaría al listado de licencias? Para pruebas de seguridad de penetración podemos usar un DAST, IAST y SAST como HCL AppScan.

Respuesta Observación No. 19.

El proveedor debe disponer las herramientas y recursos para realizar las pruebas de vulnerabilidad.

20. ANEXO 5 14 14. Garantías. d) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Entendemos que si el proponente cuenta con una Póliza de Seguros RCP general, que cubre indemnización de perjuicios a terceros, podría acreditarse dicha póliza general y no sería necesario constituir la garantía solicitada en el literal D. Amablemente aclarar o confirmar nuestro entendimiento.

Respuesta Observación No. 20.

La CCB aclara que la garantía de responsabilidad civil extracontractual que posea el proponente es válida, siempre y cuando, se encuentre asegurada LA CCB y garantice el pago de cualquier reclamo y/o indemnización de terceros derivada de responsabilidad civil extracontractual, por un valor asegurado

equivalente al 20% del valor total del Contrato, con vigencia igual a la del plazo de ejecución y cuatro (4) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato.

21. ANEXO 5 27 27. Cláusula Penal. Amablemente solicitamos a la CCB atenuar la cláusula penal, indicando que esta es indemnizatoria y no a título de pena. Alternativamente solicitamos reducir el porcentaje de penalidad al 10% del valor total del contrato. Lo anterior teniendo en cuenta que el contrato ya cuenta con constitución de garantías y cláusula de apremio. Entendemos que la finalidad de la penalización es incentivar el cumplimiento en tiempo y con la calidad pactadas, sin embargo, las penalidades excesivas pueden generar el efecto contrario. Adicionalmente teniendo en cuenta la naturaleza del contrato (de derecho privado, bilateral), solicitamos amablemente que la cláusula sea bilateral y aplicable a incumplimiento de cualquiera de las partes.

Respuesta Observación No. 21.

No es procedente la observación presentada, por lo tanto, la CCB mantiene lo establecido en el Anexo 5 de la invitación privada No. 0579-2023, teniendo en cuenta que la CCB, establece dichas cláusulas en aras de garantizar el cumplimiento del objeto contractual, toda vez que es un mecanismo que operará en caso de que el contratista presente mora en el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en el mismo.

Adicionalmente, cada una de las sanciones previstas en el contrato contempla las situaciones para su aplicación, en consecuencia, no podría aplicarse una doble sanción por el mismo hecho y en todo caso, al momento de su aplicación se garantizará siempre el debido proceso al que tiene derecho el contratista.

22. ANEXO 5 28 28. Cláusula de apremio. Amablemente solicitamos incluir una aclaración en la cláusula indicando que esta solo será aplicable en los casos en que el incumplimiento sea imputable a el contratista. Con el fin de que no se sancione dos veces el mismo supuesto de hecho, amablemente solicitamos a la CCB que no sea aplicable al tiempo que la cláusula penal.

Respuesta Observación No. 22.

No es procedente la observación presentada, por lo tanto, la CCB mantiene lo establecido en el Anexo 5 de la invitación privada No. 0579-2023, teniendo en cuenta que la CCB, establece dichas cláusulas en aras de garantizar el cumplimiento del objeto contractual, toda vez que es un mecanismo que operará en caso de que el contratista presente mora en el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en el mismo.

Adicionalmente, cada una de las sanciones previstas en el contrato contempla las situaciones para su aplicación, en consecuencia, no podría aplicarse una doble sanción por el mismo hecho y en todo caso, al momento de su aplicación se garantizará siempre el debido proceso al que tiene derecho el contratista.

23. ANEXO 5 28 28. Cláusula de apremio. Parágrafo. Procedimiento. (ii). Respetuosamente solicitamos que el término previsto para indicar las razones por las cuales el contratista estima que no tiene responsabilidad con el presunto incumplimiento, sea ampliado a 5 días hábiles.

Respuesta Observación No. 23.

La CCB mantiene dicha cláusula y no son objeto de modificación.

24. ANEXO 5 30 30. INDEMNIDAD: Respetuosamente solicitamos a la CCB, incluir un límite a la responsabilidad del contratista. Es importante precisar que, si contractualmente las partes limitan su responsabilidad, ello no tiene incidencia o implicaciones en el grado de diligencia y profesionalismo empleado por el CONTRATISTA en la prestación de sus servicios y en la satisfacción de los intereses del cliente, máxime teniendo en cuenta que esta limitación no aplica para los casos de dolo o culpa

grave en los que incurra el CONTRATISTA. En este punto es pertinente destacar que mediante la Sentencia C-1008/10 la Corte Constitucional declara la exequible el inciso primero del artículo 1616 del Código Civil, el cual permite limitar la responsabilidad en materia contractual. Por todo lo previamente descrito llamamos a la CCB, a establecer un límite claro de Responsabilidad de las Partes dentro de la cláusula, señalando que ésta no podrá exceder el cien por ciento (100%) de los honorarios y/o servicios pactados. Redacción adicional sugerida para la cláusula: "Para todos los efectos, se entenderá limitada la responsabilidad del CONTRATISTA hasta el 100% del valor de los honorarios efectivamente pagados por los servicios que de manera directa ocasionaron los daños. Esta limitación no será aplicable en el supuesto de que el daño sea ocasionado por culpa grave o dolo del CONTRATISTA.

Respuesta Observación No. 24.

No es procedente la observación presentada, teniendo en cuenta que las estipulaciones contractuales establecidas en el Anexo 5 de la invitación privada No. 0579-2023, serán las que regularán la relación contractual entre las Partes, las cuales salvaguardan a la entidad como contratante de la prestación de un servicio que permite su operación y el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas por la ley y en virtud de las cuales maneja recursos de origen público, por lo tanto, no es procedente la observación presentada de negociar las condiciones contractuales ya establecidas en el Anexo 5.

Cámara de Comercio de Bogotá

[Fin del documento]