

## Consultas Realizadas

# Licitación 445949 - SUSCRIPCIÓN A SERVICIO DE LA PLATAFORMA UCONTACT PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DNCP - AD REFERENDUM

### Consulta 1 - CAPACIDAD FINANCIERA

Consulta	Fecha de Consulta	11-10-2024
Consultamos a la convocante si podría modificar el pliego en el punto de la capacidad financiera y aceptar de los años 2022 y 2023 para tener mayor participación al momento de la apertura.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	17-10-2024
Favor remitirse a la adenda.		

### Consulta 2 - AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE

Consulta	Fecha de Consulta	11-10-2024
Solicitamos a la convocante de no tener en cuenta lo que dice en el pliego en el punto de la autorización del fabricante para no limitar a futuros oferentes y contar con mayor participación y no direccionar una sola empresa.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	17-10-2024
<p>Se solicita Carta de Autorización del fabricante para que los posibles oferentes sean canales oficiales del producto uContact en el territorio nacional y con eso garantizar los siguientes puntos a la Convocante:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La continuidad de uso del servicio (como servicio en la nube, el fabricante tiene control directo sobre el acceso a la plataforma. En caso de detectar un uso no autorizado, pueden revocar el acceso a sus servidores, interrumpiendo el servicio de manera inmediata especialmente en casos donde el servicio opera bajo licencia como es el caso)</li><li>- No infringir en los derechos de autor</li><li>- Acceder a soporte técnico oficial (el fabricante puede proporcionar soluciones rápidas y eficientes a problemas técnicos complejos, ya que conoce a fondo el software. Esto reduce el tiempo de inactividad y evita interrupciones en el servicio)</li><li>- Evitar incompatibilidad con el resto de sistemas vigentes.</li><li>- Las actualizaciones críticas para la seguridad y rendimiento podrían no ser proporcionadas. (el fabricante podría detener el envío de actualizaciones, parches de seguridad o acceso a nuevas versiones si detecta que el software se está usando sin autorización, afectando la seguridad y la operatividad)</li></ul> <p>El fabricante tiene múltiples herramientas para cortar el acceso o el servicio si no se cumple con los términos de uso, lo que puede poner en riesgo la continuidad del proyecto y generar costos adicionales para la organización que utiliza el servicio sin autorización</p>		