



RESPUESTA A OBSERVACIONES

INVITACIÓN CERRADA 003-2026

OBJETO:

“La selección y contratación de un proveedor especializado en el licenciamiento de herramientas colaborativas para la adquisición de 330 licencias de Google Workspace Enterprise Plus, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. El contrato tendrá una duración de tres (3) años contados a partir del 1 de junio de 2026, e incluirá servicios complementarios como el soporte proactivo y la capacitación del personal de VECOL S.A.”

Bogotá D.C., mayo de 2026



En cumplimiento del Cronograma de Invitación Cerrada 003-2026, previsto en el numeral 2.2. de los términos de referencia, la **EMPRESA COLOMBIANA DE PRODUCTOS VETERINARIOS S.A. – VECOL S.A.**, procede a dar respuesta a las observaciones recibidas en por algunas de las compañías invitadas a participar, en los siguientes términos:

OBSERVACIONES NUVA

OBSERVACIÓN 1: *“El presupuesto de \$274.000 Dólares es por los 36 meses de contrato o es presupuesto anual?”*

Respuesta VECOL: El presupuesto estimado de \$274.000 USD, tal como se describe en los Términos de Referencia (TDR), cubre la totalidad de los 36 meses de ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN 2: *“Los servicios de Firma digital están incluidos dentro de ese presupuesto? debe contar con certificado de firma?”*

Respuesta VECOL: En relación con los servicios de firma digital, se aclara que estos deben estar integrados o ser compatibles con las herramientas de Google Workspace Enterprise Plus solicitadas. De acuerdo con lo estipulado en los TDR, el presupuesto ya contempla estos servicios.

OBSERVACIONES TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

OBSERVACIÓN 3: *¿Existen perfiles de usuario diferenciados (full, frontline, correo básico, etc.)*

Respuesta VECOL: Se requiere un único perfil de licenciamiento, el cual corresponde a 330 licencias de Google Workspace Enterprise Plus para la totalidad de los usuarios.

OBSERVACIÓN 4: *“¿Se requiere crecimiento o reducción durante el contrato?”*

Respuesta VECOL: Sí, el crecimiento es posible. En caso de que VECOL S.A. requiera adquirir nuevas cuentas/licencias durante la vigencia del contrato, el valor de estas debe ser proporcional al original y su vigencia igual a las inicialmente adquiridas. El proveedor seleccionado deberá garantizar que el aumento de estas sea unitario y esté sujeto exclusivamente a la necesidad de VECOL S.A.

OBSERVACIÓN 5: *“¿El pago es: anual anticipado, mensual, mixto?”*

Respuesta VECOL: El pago del contrato se realizará en **treinta y seis (36) pagos mensuales** del mismo valor, mes vencido, una vez suscrita el acta de recibo a satisfacción de los servicios y



licencias, y previa radicación de la factura de venta correspondiente.

OBSERVACIÓN 6: “¿El cliente ya tiene Google Workspace activo?”

Respuesta VECOL: Sí, VECOL S.A. tiene 300 licencias de Google Workspace Enterprise Plus activas que vencerán el 31 de mayo de 2026. El objeto de la presente invitación es garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN 7: “¿Se requiere: Migración, Upgrade, o solo provisión?”

Respuesta VECOL: Se requiere la provisión de 330 licencias de Google Workspace Enterprise Plus para garantizar la continuidad del servicio. No obstante, si la transición lo requiere, el proveedor debe ejecutar la migración y garantizar la ininterrupción del servicio durante todo el proceso, garantizando que no haya pérdida de información.

OBSERVACIÓN 8: “¿La IA generativa debe licenciarse aparte de Workspace o basta con la incluida en la licencia?”

Respuesta VECOL: La Inteligencia Artificial (IA) generativa debe licenciarse de forma compatible e integrada con las 330 licencias de Google Workspace Enterprise Plus solicitadas. El proveedor es responsable de asegurar esta total compatibilidad e integración.

OBSERVACIÓN 9: “migración de correo/datos, ¿sí?, cuál es servidor de correo fuente, cuánto almacenamiento por usuario, y cuánto por servicio.”

Respuesta VECOL: El proceso busca la continuidad del servicio, por lo que no se anticipa una migración inicial. En caso de requerirse, el servidor fuente es el entorno actual de Google Workspace Enterprise Plus. El requerimiento mínimo de almacenamiento en la nube por usuario es de 5TB.

OBSERVACIÓN 10: “soporte técnico adicional al que viene incluido con el licenciamiento, si si, ¿qué alcance requiere tener? SLA definidos.”

Respuesta VECOL: Sí, se requiere soporte técnico adicional. El alcance obligatorio es de 5 horas mensuales de soporte proactivo (total 180 horas en 36 meses), el cual consiste en asistencia técnica especializada para la resolución de problemas y la optimización del uso de las herramientas. Este soporte es complementario al soporte base que incluye la licencia.

OBSERVACIÓN 11: Se requiere “gestión administrativa”

Respuesta VECOL: Sí, la gestión administrativa es obligatoria e incluye la responsabilidad de presentar informes trimestrales sobre el uso de las licencias y de los servicios prestados, así



como recomendaciones para mejorar la eficiencia y productividad de VECOL S.A.

OBSERVACIÓN 12: “El soporte se requiere presencial o remoto”

Respuesta VECOL: Las horas de soporte proactivo y las capacitaciones podrán ser impartidas de forma presencial o virtual, según se acuerde y de acuerdo con las necesidades y disponibilidad de VECOL S.A.

OBSERVACIÓN 13: “¿Las capacitaciones de adopción se requieren virtuales o remotas, estas 40 certificaciones se harán en el transcurso de cuánto tiempo?”

Respuesta VECOL: Las capacitaciones se refieren a 40 horas de formación en gestión del cambio, no a 40 certificaciones. La modalidad puede ser presencial o virtual, según se acuerde. Las 40 horas deben ser programadas y ejecutadas a lo largo de los 36 meses de vigencia del contrato, de acuerdo con la disponibilidad y las necesidades de VECOL S.A.

OBSERVACIONES E-SOURCE CAPITAL

OBSERVACIÓN 14: “Vigencia y Tasa de Cambio (TRM): Dado que el contrato tiene una duración de 36 meses y el pago se propone mensual a la TRM del día, ¿Estaría Vecol dispuesto a establecer una banda de fluctuación cambiaria o, en su defecto, aceptar el pago de un “Depósito de seguro” equivalente al primer Semestre como condición de inicio?”

Respuesta VECOL: La forma de pago establecida en los TDR es de 36 pagos mensuales del mismo valor, liquidándose en pesos colombianos a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente el día de la facturación. VECOL S.A. no aceptará modificaciones a esta condición, ni depósitos de seguro o pagos anticipados; el precio ofertado será fijo y no tendrá reajustes, razón por la cual los oferentes deberán prever los posibles incrementos o riesgos asociados a la volatilidad de la tasa de cambio.

OBSERVACIÓN 15: “Cláusula de Terminación Unilateral: En los pliegos se menciona la facultad de terminación unilateral por incumplimiento con 15 días de subsanación. ¿Es posible ajustar esta sección para que se adhiera estrictamente a los Términos y Condiciones de Google Workspace https://workspace.google.com/terms/premier_terms/ considerando que somos una entidad de facturación de dicho servicio?”

Respuesta VECOL: La cláusula de terminación no se modificará, bajo el entendido de que aplicará para el incumplimiento que sea atribuido al oferente seleccionado, no a Google como proveedor; es decir que se aplicará cuando se incurriere en mora en el cumplimiento de, por ejemplo: la entrega de licencias, el soporte y la capacitación.

OBSERVACIÓN 16: “Incremento en Garantías: Hemos observado que las garantías exigidas



(pólizas) tienen un 50%. Pago de salarios, prestaciones sociales, legales e indemnizaciones laborales Al menos el 10% del monto del presupuesto estimado. Vigencia: Tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del proceso" Ante este incremento del riesgo financiero para nosotros, ¿Aceptaría Vecol un esquema de pago anticipado de 6 meses de contrato para compensar el costo de dichas garantías?"

Respuesta VECOL: VECOL S.A. aclara que los porcentajes para la constitución de las pólizas de seguro, son los que se indican a renglón seguido:

GARANTÍA	VALOR O PORCENTAJE MÍNIMO	VIGENCIA MÍNIMA
Calidad del servicio	30%	Por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.
Cumplimiento	20%	Por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales, legales e indemnizaciones laborales	10%	Por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.

Ahora bien, dada la naturaleza de los servicios que se están prestando, no es admisible modificar la modalidad de pago indicada en los Términos de referencia, para aprobar un pago anticipado. Lo anterior habida cuenta de que, conocemos, es posible negociar con Google para que el pago se haga mensual.

OBSERVACIÓN 17: “Bolsa de Horas de Soporte y Capacitación: El RFP solicita 180 horas de soporte y 40 horas de capacitación. ¿Podrían confirmar si estas horas son anuales o si corresponden al total de los 3 años del contrato? Además son horas privadas para ustedes o cuentan también dentro del soporte como tickets, resoluciones, atención del account manager, etc. Para nosotros es importante entender qué esperan ustedes de nuestro soporte.”

Respuesta VECOL: Las 180 horas de soporte proactivo y las 40 horas de capacitación son el total mínimo requerido para los 36 meses de duración del contrato. Estas horas son un servicio complementario, privado y dedicado a la asistencia técnica especializada y la optimización del uso de las herramientas, y no incluyen actividades rutinarias o generales como la atención de tickets básicos o la gestión del Account Manager.

OBSERVACIÓN 18: “Continuidad de Negocio vs. Migración: Entendemos que este proceso es una "transferencia de partner" y no requiere migración técnica inicial. ¿Están de acuerdo en que cualquier necesidad de migración futura sea tratada y cotizada como un proyecto independiente fuera del alcance de este contrato de continuidad? Además que los tiempos no dan si hay una migración de Google, esto solo sería posible si migran por ejemplo a un servicio



de correo y colaboración como Zoho, que los podemos apoyar, no solo en mejorar costos sino que también lograr llegar con los tiempos.”

Respuesta VECOL: Se confirma que el objeto del contrato es la adquisición y continuidad del licenciamiento de Google Workspace Enterprise Plus (transferencia de partner), por lo que la propuesta de migrar a una plataforma alternativa como Zoho no es admisible ya que se desvía del objeto y las especificaciones técnicas requeridas. Respecto a necesidades de migración futuras: se entiende que cualquier migración técnica o cambio de plataforma mayor que surja con posterioridad a la ejecución del objeto, podrá ser tratado y cotizado como un proyecto independiente, si así lo requiere VECOL S.A.

OBSERVACIONES XERTICA COLOMBIA SAS

OBSERVACIÓN 20: *“Alternativa de Facturación Anual al Inicio del Servicio. Solicitamos a la entidad que, en conjunto con el esquema de mensualidades vencidas estipulado, se permita a los proponentes presentar una alternativa de facturación al inicio de cada año de servicio. Bajo este modelo, el contratista emitirá una única factura por el valor total de las licencias y servicios correspondientes a cada anualidad (Año 1, Año 2 y Año 3). Esta modalidad de facturación anualizada nos permite, como aliados estratégicos, aplicar niveles de descuento superiores que no son factibles bajo un esquema de dispersión mensual. Al habilitar esta opción, VECOL S.A. podrá acceder a una oferta económicamente más competitiva dentro de su presupuesto oficial, obteniendo un ahorro real que puede ser reinvertido en la misma operación. Asimismo, este modelo reduce la carga administrativa de tesorería y protege a la entidad de la volatilidad recurrente de la tasa de cambio (TRM) al consolidar las liquidaciones de 36 a solo 3 durante la vigencia del contrato.”*

Respuesta VECOL: La forma de pago establecida en el numeral 1.7 de los TDR, que es de 36 pagos mensuales vencidos, no es negociable y debe acogerse estrictamente al esquema de dispersión mensual; por lo tanto, no se acepta la alternativa de facturación anual anticipada. Lo que sí es admisible, es que, para reducir la carga administrativa, el oferente seleccionado radique una factura anual, pero el pago se divida en 12 cuotas mensuales del mismo valor.

OBSERVACIÓN 21: *“Flexibilidad y Acumulación de la Bolsa de Horas de Soporte. Respecto a la bolsa de 180 horas de soporte proactivo proyectadas inicialmente sobre un promedio de 5 horas mensuales, se solicita a la entidad clarificar los siguientes puntos en aras de garantizar la eficiencia operativa:*

Naturaleza Acumulable de los Recursos

Solicitamos confirmar si aquellas horas que no sean demandadas en un mes específico conservarán su vigencia, considerándose acumulables para ser utilizadas en cualquier momento posterior durante los 36 meses de ejecución del contrato.”



Respuesta VECOL: El total de 180 horas de soporte proactivo requeridas para los 36 meses, son acumulables. Las horas no consumidas en un mes en específico conservarán su vigencia y podrán ser utilizadas en cualquier momento posterior durante el plazo de ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN 22. “Flexibilidad frente a la Dinámica Operativa. Dado que las necesidades de asistencia técnica no son lineales, se consulta si la entidad podrá disponer de un volumen de horas superior al promedio estimado en meses de alta criticidad (por ejemplo, durante la fase inicial de adopción de IA o periodos de actualización), siempre que el consumo total se mantenga dentro del límite global de las 180 horas contratadas.

Establecer un esquema acumulable y flexible permitirá que el servicio de soporte se adapte de forma orgánica a los picos de demanda real de VECOL S.A. Esto garantiza que el recurso técnico esté disponible precisamente cuando la operación lo requiera, optimizando el valor del servicio y asegurando la continuidad del negocio sin las limitaciones de un cupo mensual rígido.”

Respuesta VECOL: Sí, la entidad podrá disponer de un volumen de horas de soporte proactivo superior al promedio de 5 horas mensuales para atender requerimientos que sobrepasen el número estimado. Lo anterior siempre que el consumo total no exceda el límite global de 180 horas durante la vigencia del contrato.

OBSERVACIÓN 23: “Flexibilización Financiera: Solicitamos respetuosamente a VECOL ampliar el límite del índice de endeudamiento al 90%, toda vez que la dinámica del mercado de servicios en la nube (SaaS) exige niveles de apalancamiento superiores para garantizar la inversión en infraestructura y licenciamiento global.”

Respuesta VECOL: En tanto el porcentaje definido para este indicador está alineado a los estándares de Colombia Compra Eficiente, el Índice de Endeudamiento se mantendrá en el límite de igual o inferior a 75% ($\leq 75\%$), conforme a lo indicado en los Términos de referencia.
