

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas a los TDR de la invitación No. 785 cuyo objeto es:

“OBJETO: *La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera y administradora del Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios 7*24 de administración de plataformas de la infraestructura tecnológica con especialistas, soporte técnico de PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y el exterior y soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de Outsourcing.*”

1. **INTERESADO UNO – BD SYSTEM**

1.1. **PREGUNTA #1:**

¿Solicitamos a la entidad aclarar si los traslados a las demás sedes o ubicaciones de los recursos, estos serán cubiertos por la entidad?

RESPUESTA PREGUNTA #1: Los traslados a las sedes deberán ser cubiertas por el proponente.

1.2. **PREGUNTA #2:**

¿Solicitamos a la entidad informar si la totalidad de los equipos de cómputo se encuentran en garantía con los fabricantes?

RESPUESTA PREGUNTA #2: De los computadores propiedad de ProColombia mencionados en el numeral 2.2.2.3. tenemos 125 computadores con garantía por parte del fabricante. La garantía de los 197 computadores rentados se maneja es directamente con el proveedor.

1.3. **PREGUNTA #3:**

¿La entidad cuenta con los repuestos de los equipos en caso de daños, como se manejan estas circunstancias?

RESPUESTA PREGUNTA #3: ProColombia no cuenta con repuestos, los equipos obsoletos se les hace renovación tecnológica, si existe la necesidad se compran los repuestos.

1.4. **PREGUNTA #4:**

¿Agradecemos nos indiquen si los inventarios en las bodegas se encuentran actualizados?

RESPUESTA PREGUNTA #4: Sí.

1.5. **PREGUNTA #5:**

¿Con qué herramientas de monitoreo y gestión de incidentes cuenta la entidad y si estas estarán a disposición del proveedor?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #5: Para la gestión de incidentes se utiliza INVGATE (<https://invgate.com/>), esta herramienta es propiedad del proveedor actual y no estará a disposición, para el monitoreo se cuenta con Zabbix propiedad de ProColombia y se tendrá a disposición del proponente seleccionado, sin embargo, se pueden usar herramientas del proponente sin costo alguno para ProColombia.

1.6. PREGUNTA #6:

Agradecemos nos indiquen un histórico de incidentes, para los equipos de la mesa como para el centro de datos.

RESPUESTA PREGUNTA #6: En el siguiente cuadro se comparte un histórico del total de casos por mes:

MES	2020	2021	2022
Enero	1355	1004	1506
Febrero	1336	1258	1288
Marzo	1143	1232	945
Abril	790	1022	982
Mayo	700	1220	914
Junio	897	1140	643
Julio	1057	1217	827
Agosto	857	1103	1003
Septiembre	966	1195	
Octubre	909	875	
Noviembre	783	1210	
Diciembre	921	202	

1.7. PREGUNTA #7:

Agradecemos nos indiquen las marcas y referencias de los servidores físicos y los servidores NAS

RESPUESTA PREGUNTA #7: La siguiente es la relación de marcas y referencias de los servidores físicos:

MARCA EQUIPO	MODELO EQUIPO
CISCO	TO BE FILLED BY O.E.M.
CISCO	UCS C220 M3
HP	ENCLOSURE D3600
HP	ENCLOSURE D3610
HP	MSL2024

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

HP	PROLIANT DL 160 G9
HP	PROLIANT DL 180 G6
HP	PROLIANT DL 180 G9
HP	PROLIANT DL 320E G8
HP	PROLIANT DL 360 G7
HP	PROLIANT DL 360e G8
HP	PROLIANT DL 380 G10
HP	STORE EASY 1560 STORAGE
HP	STORE EASY 1650 STORAGE

1.8. PREGUNTA #8:

¿Cuáles son las actividades a desarrollar en la administración de centros de cableado?

RESPUESTA PREGUNTA #8: Actividades de monitoreo, administración, seguimiento al mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos dentro del centro de cableado.

1.9. PREGUNTA #9:

Solicitamos nos informen las versiones de los siguientes componentes:

- *soluciones Microsoft*
- *Plataforma VMWARE*
- *Plataforma BACKUP*

RESPUESTA PREGUNTA #9: Las versiones son:

- *Soluciones Microsoft:* Windows server 2012, 2016, Microsoft office 365.
- *Plataforma VMWARE:* versiones 6.7 y 7.0.
- *Plataforma BACKUP:* Veritas backup exec 21 en proceso de renovación a versión 22.

2. INTERESADO DOS – ARUS

2.1. PREGUNTA #1:

2.2.1.3. - Prestar los servicios de soporte técnico para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español.

Entendemos que estos canales serán provistos por la entidad, confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que la herramienta suministrada por el proveedor quede apuntando; y para el canal de comunicación correo: se permitirá que los recursos del outsourcing usen el dominio procolombia.co incluyendo la mesa de servicio, las licencias de Microsoft office 365 las deberá suministrar el proveedor.

2.2. PREGUNTA #2:

2.2.1.5. La mesa de servicio tendrá hasta 30 minutos para atender y solucionar los casos relacionados con las aplicaciones, en caso contrario escalar al soporte de segundo y tercer nivel.

Confirmar quien es el responsable del soporte para el segundo y tercer nivel.

RESPUESTA PREGUNTA #2: El soporte de segundo y tercer nivel lo dará el equipo de ingenieros soporte de aplicaciones 1.5 solicitado en el numeral 3.3.5.2. de los términos de referencia.

2.3. PREGUNTA #3:

2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)

¿Confirmar que es primer nivel de administración? o la entidad hace referencia al primer nivel de soporte?

RESPUESTA PREGUNTA #3: El nivel de administración se encuentra a cargo de los ingenieros de ProColombia el contratista atiende el soporte de primer y segundo nivel de la funcionalidad de la aplicación.

2.4. PREGUNTA #4:

2.2.2.1. El proponente seleccionado prestará el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (se excluye los días feriados y festivos).

Confirmar para cuales sedes aplica este horario de servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #4: Oficinas de ProColombia ubicadas en Bogotá.

2.5. PREGUNTA #5:

2.2.2.2. Prestar el soporte técnico a los computadores de los funcionarios que por el trabajo remoto estén operando desde su domicilio, esto aplica para las ciudades principales donde ProColombia tienen sus oficinas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Pereira).

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Dispersión geográfica de estos dispositivos por ciudad.

RESPUESTA PREGUNTA #5: Mediante adenda No. 3 se modifica el texto del numeral 2.2.2.2. No obstante, se precisa que durante el año 2022 se atendieron por mes en promedio cinco (5) casos por ciudad, sin embargo, en caso que las medidas de aislamiento se presenten nuevamente el número de casos podría eventualmente aumentar.

La dispersión geográfica de los portátiles que se usan para el trabajo remoto están publicados en el numeral 2.2.2.3, en ProColombia estamos en alternancia dos (2) días a la semana desde nuestra sede de trabajo.

2.6. PREGUNTA #6:

2.2.2.6. Administración de bodegas en Bogotá, PROCOLOMBIA cuenta con tres espacios adecuados como bodegas donde se almacenan los elementos tecnológicos, el proponente deberá:

Confirmar la ubicación física de los espacios indicados como bodegas.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Las bodegas se encuentran ubicadas en la calle 28 # 13 a -15 de la ciudad de Bogotá D.C.,

2.7. PREGUNTA #7:

2.2.2.9. Soporte por demanda para regionales.

Volumetría de soporte por demanda en regionales, con su respectiva ubicación por sede.

RESPUESTA PREGUNTA #7: En promedio se tienen cinco (5) casos mensuales de soporte por demanda por sede en las oficinas regionales.

2.8. PREGUNTA #8:

2.2.3.1. El proponente seleccionado deberá suministrar esquemas y herramientas de monitoreo y soporte que permitan garantizar que el negocio corre los mínimos riesgos de capacidad, continuidad de operación y el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios e infraestructura, para lo cual deberá ejecutar como mínimo las siguientes actividades:

- *Administración de las herramientas de monitoreo proactivo.*
- *Monitoreo de las plataformas OnPremise y nube privada, pública o híbrido que ProColombia contrate.*
- *Alertas y acciones preventivas o correctivas para el control de los recursos contratados por ProColombia.*
- *Gestión de alarmas y solución de incidentes.*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Confirmar los servicios con los que cuenta la entidad desplegados en nube privada y/o nube pública.

RESPUESTA PREGUNTA #8: ProColombia cuenta con los servicios de Microsoft office 365, Salesforce, Success Factor y en nube privada tenemos servidores virtuales donde se tienen publicados los portales de ProColombia y las aplicaciones.

2.9. PREGUNTA #9:

2.2.3.1. El proponente seleccionado deberá suministrar esquemas y herramientas de monitoreo y soporte que permitan garantizar que el negocio corre los mínimos riesgos de capacidad, continuidad de operación y el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios e infraestructura, para lo cual deberá ejecutar como mínimo las siguientes actividades:

- *Administración de las herramientas de monitoreo proactivo.*
- *Monitoreo de las plataformas OnPremise y nube privada, pública o híbrido que ProColombia contrate.*
- *Alertas y acciones preventivas o correctivas para el control de los recursos contratados por ProColombia.*
- *Gestión de alarmas y solución de incidentes.*

Para el componente de nube pública, el monitoreo se ejecutará con las herramientas nativas de cada nube o es indispensable que el proveedor considere una herramienta para tal fin.

RESPUESTA PREGUNTA #9: El monitoreo se puede realizar con las herramientas nativas de cada nube, el proponente podrá suministrar una herramienta sin costo para ProColombia.

2.10. PREGUNTA #10:

2.2.3.1. El proponente seleccionado deberá suministrar esquemas y herramientas de monitoreo y soporte que permitan garantizar que el negocio corre los mínimos riesgos de capacidad, continuidad de operación y el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios e infraestructura, para lo cual deberá ejecutar como mínimo las siguientes actividades:

- *Administración de las herramientas de monitoreo proactivo.*
- *Monitoreo de las plataformas OnPremise y nube privada, pública o híbrido que ProColombia contrate.*
- *Alertas y acciones preventivas o correctivas para el control de los recursos contratados por ProColombia.*
- *Gestión de alarmas y solución de incidentes.*

La nube privada es propiedad de Procolombia o de un tercero, en caso de que sea de un tercero, confirmar si este permitirá que el proveedor realice actividades de monitoreo sobre la infraestructura desplegada en dicha nube privada.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #10: La nube privada es propiedad de CIRION y se permite hacer actividades de monitoreo, actualmente se hace a través de Zabbix.

2.11. PREGUNTA #11:

2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise.

Confirmar la volumetría de incidentes y actividades de acompañamiento realizadas por fuera del horario del servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #11: En promedio tenemos cinco (5) incidentes mensuales y actividades de acompañamiento un promedio de tres (3) casos mensuales.

2.12. PREGUNTA #12:

2.2.4.3. Administración de centros de cableado en Bogotá, oficinas regionales y oficinas en el exterior, los cuales cuentan con los siguientes componentes:

¿En caso de requerirse apoyo para los centros de cableado ubicados en regionales y el exterior, el proveedor podrá apoyarse en los recursos considerados para soporte en sitio?

RESPUESTA PREGUNTA #12: Sí, en Colombia se hace con los recursos del soporte por demanda y en el exterior con los técnicos que dan el soporte local a las oficinas.

2.13. PREGUNTA #13:

2.2.4.5. Administración de la Plataforma VMWARE

Confirmar línea base a Administrar, con referencia y marca de la infraestructura.

Confirmar volumetría asociadas a incidentes/requerimientos/cambios, de por lo menos los últimos 12 meses.

RESPUESTA PREGUNTA #13: Los servidores donde se tienen instaladas las versiones de VMWARE:

MARCA	MODELO
HP PROLIANT	DL 160 G9
HP PROLIANT	DL 180 G6
HP PROLIANT	DL 360 G7
HP PROLIANT	DL 360e G8
HP PROLIANT	DL 380 G10

La siguiente es la volumetría de casos:

**RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES
INVITACIÓN No. 785**

MES	2020	2021	2022
Enero	1355	1004	1506
Febrero	1336	1258	1288
Marzo	1143	1232	945
Abril	790	1022	982
Mayo	700	1220	914
Junio	897	1140	643
Julio	1057	1217	827
Agosto	857	1103	1003
Septiembre	966	1195	
Octubre	909	875	
Noviembre	783	1210	
Diciembre	921	202	

2.14. PREGUNTA #14:

2.2.4.6. Administración de la Plataforma BACKUP

Confirmar línea base a Administrar, con referencia y marca de la infraestructura.

Confirmar volumetría asociadas a incidentes/requerimientos/cambios, de por lo menos los últimos 12 meses.

RESPUESTA PREGUNTA #14: La siguiente es la infraestructura a administrar:

SERVIDOR	PROLIANT DL 380 G10
LIBRERÍA	MSL2024
SOFTWARE	VERITAS BACKUP EXEC

La siguiente es la volumetría de casos:

MES	2020	2021	2022
Enero	1355	1004	1506
Febrero	1336	1258	1288
Marzo	1143	1232	945
Abril	790	1022	982
Mayo	700	1220	914
Junio	897	1140	643
Julio	1057	1217	827
Agosto	857	1103	1003

**RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES
INVITACIÓN No. 785**

Septiembre	966	1195	
Octubre	909	875	
Noviembre	783	1210	
Diciembre	921	202	

2.15. PREGUNTA #15:

2.2.4.7. Administración de la Plataforma REDES LAN – WAN

Confirmar línea base a Administrar, con referencia y marca de la infraestructura.

Confirmar volumetría asociadas a incidentes/requerimientos/cambios, de por lo menos los últimos 12 meses.

RESPUESTA PREGUNTA #15: En el numeral 2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise está la infraestructura que debe administrar.

La siguiente es la volumetría de casos:

MES	2020	2021	2022
Enero	1355	1004	1506
Febrero	1336	1258	1288
Marzo	1143	1232	945
Abril	790	1022	982
Mayo	700	1220	914
Junio	897	1140	643
Julio	1057	1217	827
Agosto	857	1103	1003
Septiembre	966	1195	
Octubre	909	875	
Noviembre	783	1210	
Diciembre	921	202	

2.16. PREGUNTA #16:

2.2.5.1. administración de la nube privada y housing externo (ubicado en un Datacenter externo a PROCOLOMBIA), el cual cuenta con los siguientes componentes:

Confirmar de estos componentes cuales se encuentran en las premisas de Procolombia y cuales se encuentran en premisas del proveedor de servicios de nube privada.

RESPUESTA PREGUNTA #16: La siguiente es la distribución

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

OnPremise:

CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
1	Sistema contraincendios **	
1	Sistema de aire acondicionado **	
2	Firewall Fortinet 600D **	HA (alta disponibilidad), prestan servicios de seguridad y Core.
7	Servidores físicos	
7	Switches Aruba **	Datos
23	Switches Avaya **	Voz
2	Servidores NAS	Servidores de archivos
2	Canales de internet	Dedicados y MPLS
7	Racks	Racks de comunicaciones y servidores
3	Puertas de acceso **	

Nube privada:

CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
34	Servidores virtualizados	
21.8	Teras de almacenamiento en NAS	
1	Full rack de 40 pies	
4	Servidores físicos	
1	Switch Avaya	Datos
2	Canales de internet	Dedicados y MPLS
1	Controladora WIFI	marca Aruba
2	CLEAR PASS	Marca Aruba
1	FortiAnalyzer	Marca Fortinet
1	FortiManager	Marca Fortinet
1	WAF para 25 portales	

2.17. PREGUNTA #17:

2.2.5.2. Administración de las soluciones en las nubes públicas de Microsoft

Confirmar la línea base de los servicios desplegados en la nube pública de Azure.

RESPUESTA PREGUNTA #17: Con Microsoft tenemos contratado Microsoft office 365, y Azure AD, no tenemos infraestructura de nube pública.

2.18. PREGUNTA #18:

2.2.5.2. Administración de las soluciones en las nubes públicas de Microsoft

• Microsoft 365 E5 y sus aplicaciones

Confirmar la cantidad de licencias desplegadas.

RESPUESTA PREGUNTA #18: Las licencias contratadas por ProColombia en el contrato EAS son:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	TIPO
AAD-33168	M365 E5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	676	Suscripción
7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	24	Licencia
9EA-00039	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	32	Licencia
9EM-00562	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	16	Licencia
6E6-00003	AzureActvDrctryPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	36	Suscripción
TRA-00047	ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	36	Suscripción
KF5-00002	Microsoft® Defender for O365 Plan 1 Monthly Subscriptions-Volume License 1 License Per User_EA_EAS_AP	36	Suscripción
1NZ-00004	Microsoft® Defender for Endpoint Monthly Subscriptions-Volume License 1 License Per User_EA_EAS_AP	25	Suscripción
6WT-00001	Microsoft®O365ExtraFileStorage ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn ExtraStorage1GB_EA_EAS_AP	4000	Suscripción
MQG-00002	Microsoft®TeamsRoomsStand ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	2	Suscripción
SEQ-00001	Power Apps per app plan	1	Suscripción
SEJ-00002	Power Apps per user plan	1	Suscripción

2.19. PREGUNTA #19:

2.2.5.3. Administración de la Plataforma Linux

Confirmar línea base de sistemas operativos a administrar por cada tipo de estos.

RESPUESTA PREGUNTA #19: RedHat – 12 y Centos - 23

2.20. PREGUNTA #20:

2.2.5.4. Administración de bases de datos en nube privada

Confirmar línea base de Bases de datos por cada motor a administrar.

RESPUESTA PREGUNTA #20: SQL Server 20 - MySQL 110

2.21. PREGUNTA #21:

2.2.5.4. Administración de bases de datos en nube privada

Indicar la cantidad de instancias y bases de datos por cada instancia para cada uno de los motores de bases de datos referenciados por la entidad.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #21: No se tienen bases de datos en la nube pública.

2.22. PREGUNTA #22:

2.2.5.4. Administración de bases de datos en nube privada

Indicar si existen bases de datos configuradas en HA o todas se encuentran disponibilizadas como Single Instance.

RESPUESTA PREGUNTA #22: Todas las bases de datos se encuentran en Single Instance.

2.23. PREGUNTA #23:

2.2.5.6. Administración y soporte de infraestructura de aplicaciones (primer y segundo nivel)

Confirmar la cantidad de servidores sobre las cuales se ejecutan las aplicaciones

Entendemos que la administración y soporte está enmarcada únicamente en la infraestructura física y mas no sobre los componentes de capa media o sobre las aplicaciones, confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

RESPUESTA PREGUNTA #23: Cinco servidores, el soporte de primer y segundo nivel se debe darse en todas las capas de las aplicaciones.

2.24. PREGUNTA #24:

2.2.5.6. Administración y soporte de infraestructura de aplicaciones (primer y segundo nivel)

Entendemos que la administración y soporte está enmarcada únicamente en la infraestructura física y mas no sobre los componentes de capa media o sobre las aplicaciones, confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

RESPUESTA PREGUNTA #24: El soporte de primer y segundo nivel debe darse en todas las capas de las aplicaciones.

2.25. PREGUNTA #25:

2.2.7.2. Suministrar como parte del servicio, un software alojado en OnPremise o en la nube, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de ProColombia para consultar y monitorea el servicio.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

¿Confirmar cuantos usuarios resolutores tiene Procolombia?

RESPUESTA PREGUNTA #25: ProColombia no tiene resolutores, todo se hace con los recursos del outsourcing, el proponente deberá suministrar cinco (5) accesos a la plataforma de casos.

2.26. PREGUNTA #26:

2.2.7.3. El estimado de casos mensuales de soporte a nivel PROCOLOMBIA en el mundo es de mil cien (1.100), entre incidentes y requerimientos.

Compartir la distribución de los casos para cada una de las líneas de servicio inmersas en el RFP, discriminado por incidentes y requerimientos.

RESPUESTA PREGUNTA #26: La siguiente es la distribución de casos en promedio por grupos de solución:

GRUPO DE SOLUCION	MES	Incidentes	Requerimientos	Total general
Conectividad	ENERO	8	12	20
	FEBRERO	4	15	19
	MARZO	14	29	43
	ABRIL	2	19	21
	MAYO	2	61	63
	JUNIO	4	29	33
	JULIO		27	27
	AGOSTO	6	22	28
	OCTUBRE	3	28	31
	NOVIEMBRE	3	23	26
	DICIEMBRE		2	2
	Sistemas Operativos Linux	ENERO	2	9
FEBRERO		2	16	18
MARZO			11	11
ABRIL		1	14	15
MAYO		1	20	21
JUNIO			13	13
JULIO			13	13
AGOSTO			11	11
OCTUBRE			9	9
NOVIEMBRE		3	9	12

**RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES
INVITACIÓN No. 785**

	DICIEMBRE		1	1
Sistemas Operativos Windows	ENERO	5	153	158
	FEBRERO	5	141	146
	MARZO		141	141
	ABRIL		180	180
	MAYO	1	234	235
	JUNIO	1	159	160
	JULIO		235	235
	AGOSTO		206	206
	OCTUBRE		116	116
	NOVIEMBRE		91	91
	DICIEMBRE		42	42
	Mesa de Servicio	ENERO	12	449
FEBRERO		8	486	494
MARZO		31	457	488
ABRIL		5	316	321
MAYO		1	459	460
JUNIO		4	450	454
JULIO			523	523
AGOSTO		3	473	476
SEPTIEMBRE		2	110	112
OCTUBRE		6	439	445
NOVIEMBRE		3	657	660
DICIEMBRE		1	54	55
Soporte en sitio	ENERO	12	179	191
	FEBRERO	13	231	244
	MARZO	10	186	196
	ABRIL	1	225	226
	MAYO	4	201	205
	JUNIO	5	175	180
	JULIO		227	227
	AGOSTO	5	201	206
	OCTUBRE	9	146	155
	NOVIEMBRE	2	122	124
	DICIEMBRE		68	68

2.27. PREGUNTA #27:

2.6. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Cierre de la invitación y entrega de propuestas: 25 de noviembre de 2022 hasta las 3:00 p.m.

Solicitar más plazo, 3 días hábiles a partir de la entrega de las respuestas.

RESPUESTA PREGUNTA #27: De conformidad con la Adenda No. 2 publicada en la página web www.fiducoldex.com.co el pasado 22 de noviembre de 2022, se estableció como fecha de cierre de la invitación y entrega de propuestas hasta el 7 de diciembre de 2022, a las 3:00 pm.

2.28. PREGUNTA #28:

3.3.5.3. Especialistas administración plataforma OnPremise y nube publica, privada o hibrida

Solicitar a la entidad que el proponente entregue las hojas de vida de los recursos al inicio del contrato y no en esta etapa del proceso, lo anterior a que el único que dispondría de las mismas es el proveedor actual, limitando de esta manera la pluralidad de oferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #28: Mediante adenda No. 3, se modifica el numeral 3.3.5. Equipo de trabajo, favor revisar.

2.29. PREGUNTA #29:

4.2. Soporte en sitio: El horario de prestación del servicio de soporte en sitio es 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (estos valores harán parte del servicio y no generará horas extras), Tan amable nos confirman el promedio de servicios o actividades mensuales, que se realizan los fines de semana y en horarios no laborales.

Tan amable nos confirman el promedio de servicios o actividades mensuales, que se realizan los fines de semana y en horarios no laborales

RESPUESTA PREGUNTA #29: En promedio tenemos tres (3) actividades habituales de acompañamiento mensuales los fines de semana y/o horarios no laborales.

2.30. PREGUNTA #30:

4.5. Especialistas El horario de prestación del servicio de los especialistas es 5x10 (08:00 am – 06:00 pm) de lunes a viernes. En casos que se presenten incidentes con la infraestructura tecnológica el horario de atención deberá ser 7x24x365 o en caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (estos valores harán parte del servicio y no generará horas extras):

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Tan amable nos confirman el promedio de servicios o actividades mensuales, que se realizan los fines de semana y en horarios no laborales.

RESPUESTA PREGUNTA #30: En promedio tenemos tres (3) actividades habituales de acompañamiento mensuales los fines de semana y/o horarios no laborales.

2.31. PREGUNTA #31:

5.1.2.3. Tiempos de solución a novedades de ingreso, modificación y retiro de funcionarios:

Tan amable nos confirman en que consiste este indicador, a que se refiere con ingreso, modificación y retiro de funcionarios y como se establece o en qué consisten las prioridades, medias y bajas.

RESPUESTA PREGUNTA #31: El indicador permite medir las novedades de nómina solicitadas por el área de Recursos Humanos (ingreso, retiro y promoción de los funcionarios de ProColombia)

2.32. PREGUNTA #32:

5.1.5. ANS gestión de proveedores:

Tiempo máximo para el trámite de la garantía ante el proveedor,

Tan amable nos confirman si este tiempo se refiere al tiempo que toma el proveedor del servicio en solicitar la gestión de garantía o al tiempo de respuesta del fabricante o proveedor, ya que estos tiempos son establecidos por fabricante o proveedor

RESPUESTA PREGUNTA #32: Tiempo que el proponente deberá utilizar para solicitar la garantía a los fabricantes.

2.33. PREGUNTA #33:

Matriz de proveedores Nivel de actualización de los proveedores:

Tan amable nos confirma en que consiste este indicador, es correcto nuestro entendimiento que la matriz de proveedores debe ser entregada y actualizada por ProColombia.

RESPUESTA PREGUNTA #33: No, se entregará una matriz como línea base, el proponente deberá actualizarla mensualmente con base en los diferentes servicios que se tienen en el catálogo de servicios.

2.34. PREGUNTA #34:

Soporte en sitio 2.2.2.1. El proponente seleccionado prestará el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (se excluye los días feriados y festivos),

Tan amable nos confirman el promedio de servicios o actividades mensuales, que se realizan los fines de semana y en horarios no laborales.

RESPUESTA PREGUNTA #34: En promedio tenemos tres (3) actividades habituales de acompañamiento mensuales los fines de semana y/o horarios no laborales.

2.35. PREGUNTA #35:

Soporte en sitio.2.2.2.Prestar el soporte técnico a los computadores de los funcionarios que por el trabajo remoto estén operando desde su domicilio, esto aplica para las ciudades principales donde ProColombia tienen sus oficinas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Pereira),

Tan amable nos confirma si es correcto nuestro entendimiento que precolombina desea que el proponente seleccionado realice estas visitas y atenciones en el lugar de domicilio de los funcionarios o estos se desplazarán a las sedes de precolombina; si la atención debe realizarse en el lugar de domicilio tan amable nos confirma direcciones.

RESPUESTA PREGUNTA #35: Mediante adenda No. 3 se modifica el texto del numeral 2.2.2.2. De conformidad con el tratamiento de datos personales no suministramos direcciones, sin embargo, se precisa que durante el año 2022 se atendieron por mes en promedio cinco (5) casos por ciudad, no obstante, en caso que las medidas de aislamiento se presenten nuevamente el número de casos podría eventualmente aumentar.

2.36. PREGUNTA #36:

Trámite de garantías de los elementos tecnológicos con los proveedores (según la matriz de proveedores),

Tan amable nos comparten la matriz de proveedores o cantidad de proveedores a gestionar.

RESPUESTA PREGUNTA #36: En la matriz de proveedores ProColombia maneja treinta (30) proveedores.

2.37. PREGUNTA #37:

2.2.2.10. Soporte VIP por demanda para presidencia y vicepresidencias de Procolombia, el proponente deberá anexar dentro del tarifario el valor por horas, días, semana y mensual;

Tan amable nos confirma el promedio de servicios mensuales, la cantidad de usuarios VIP y su distribución.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #37: Mediante Adenda No. 3 se modifica el numeral 2.2.2.10, favor revisar.

2.38. PREGUNTA #38:

Adicional para el servicio de mesa de servicios agradecemos en lo posible, nos puede compartir un anexo de los últimos 6 meses, donde se puede obtener información del total de servicios, medios de acceso, categorías y grupos de gestión y un promedio mensual de los servicios atendidos, incluyendo medios de acceso y su porcentaje de uso.

RESPUESTA PREGUNTA #38: Total de servicio por categoría y grupo de gestión:

CATEGORIA	GRUPO DE GESTION	enero	febrer	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	
GESTION DE LA DEMANDA	LINUX							1		
	VIDEOCONFERENCIAS	1								
GESTION DE LA DEMANDA	MESA DE SERVICIO	1						3		
	WINDOWS								1	
INFRAESTRUCTURA	ADMON ACTIVOS	1							1	
	BACKUP - VMWARE	5	2	2			1	18	48	
	LINUX	49	75	10	2	10	7	10	17	
	MESA DE SERVICIO	6	2		1	6	11	40	38	
	MONITOREO	1								
	REDES	11	3	11	5	11	5	11	16	
	SOPORTE APLICACIONES 1.5	2					2	8	20	
	SOPORTE EN SITIO	22	4	1	3	6	4	6	11	
	SORTE APLICACIONES 1.5	3	2	1	5	5				
	TEEFONIA							1		
	WINDOWS	19	7	7	2	6	13	14	17	
	SERVICIOS DE TELEFONIA	MESA DE SERVICIO	2		1		2			
		REDES	1							
SOPORTE EN SITIO		3					1			
SORTE APLICACIONES 1.5		1				2	1			
TEEFONIA		28	13	25	8	10	15	16	31	
WINDOWS		1				1				

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

SOPORTE	ADMON ACTIVOS	5					9	33	21
	BACKUP - VMWARE	1	2	3	2	1	2	2	2
	IMPRESIÓN	15	16	24	9	17	8	8	7
	LINUX	72	69	10	5	6	3	6	7
	MESA DE SERVICIO	122	170	95	176	171	144	218	206
	REDES	12	23	15	18	11	4	3	2
	SOPORTE APLICACIONES 1.5	25					41	91	140
	SOPORTE EN SITIO	196	272	212	141	240	102	70	74
	SPORTE APLICACIONES 1.5	219	303	109	184	99	23		
	TEEFONIA	5	23	21	25	15	12	19	16
	VIDEOCONFERENCIAS	215	22	35	29	17	39	3	3
	WINDOWS	37	95	93	55	53	72	33	51
TAREAS	ADMON ACTIVOS	8					12	22	25
	IMPRESIÓN	13	6	8	17	7	4	3	7
	LINUX	1							
	MESA DE SERVICIO	15	10	5	5	43	12	8	17
	SOPORTE APLICACIONES 1.5	29					14	101	123
	SOPORTE EN SITIO	304	146	168	232	128	64	65	71
	SPORTE APLICACIONES 1.5	7	1		29	27	8		
	TEEFONIA	44	19	32	29	20	9	13	15
	WINDOWS	3	3	57			1	1	16

2.39. PREGUNTA #39:

3.4. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO

" Nivel de Endeudamiento: que sea igual o menor al 73%, Esta solicitud se sustenta por el efecto directo de la pandemia en la estructura financiera de las empresas en el periodo 2020, año en el cual los márgenes de rentabilidad y cobertura se mermaron sustancialmente para conservar el empleo, así como el tener que acudir en mayor grado al endeudamiento para cubrir oportunamente las obligaciones adquiridas, en un periodo de disminución ostensible de la actividad por múltiples motivos. Con la modificación de dicho indicador no se pone en riesgo la estabilidad del cumplimiento del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #39: Mediante adenda No. 3 se modifica el numeral 3.4.1. Criterios Financieros Habilitantes, respecto al porcentaje en el nivel de endeudamiento, el cual en adelante quedará así:

3.4.1. Criterios Financieros Habilitantes

(...)

El nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos del proponente. Mientras más alto sea este índice mayor es el apalancamiento financiero. El nivel de endeudamiento deberá ser menor al **setenta y cinco por ciento (75%)** y se calcula con base en la siguiente fórmula:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Nivel de Endeudamiento: Pasivo total / Activo Total

2.40. PREGUNTA #40:

Num. 2.2.7.2.

La entidad solicita: Suministrar como parte del servicio, un software alojado en OnPremise o en la nube, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de ProColombia para consultar y monitorea el servicio.

Sugerimos realizar los siguientes ajustes: Suministrar como parte del servicio, un software alojado en OnPremise o en la nube, que sea instalado completamente en español, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe contar con la certificación de compatibilidad PinkVerify 2011 emitida por Pink Elephant en al menos las siguientes practicas: SD: Service Desk – IM: Gestión de Incidentes y SLM: Gestión de Niveles de Servicio, la cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos, desde múltiples puntos de atención (Consola Web, Teams de Microsoft, App Móvil, WhatsApp) en caso de ser requerido. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de ProColombia para consultar y monitorea el servicio.

Lo anterior para garantizar a la entidad, una herramienta configurada en un idioma que todos los usuarios manejen, y que se alinee a las practicas solicitadas en los términos de referencia y con un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.”

RESPUESTA PREGUNTA #40: No se acepta el ajuste, el proponente dentro de la propuesta económica indicará la herramienta que propone para cumplir con la metodología ITIL y lo solicitado en los términos de referencia.

2.41. PREGUNTA #41:

“6.7. MULTAS

PROCOLOMBIA podrá aplicar al CONTRATISTA multas diarias de 0,1% del valor total del contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del 15% en los siguientes eventos:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

1. *Por el retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA estipuladas en el contrato, dentro del plazo previsto para cada una de ellas.*
2. *Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA.*
3. *Por no acatar las instrucciones de PROCOLOMBIA en la ejecución del objeto contratado.*
4. *Por cada día de incumplimiento en el pago de las obligaciones laborales que tenga frente a los empleados o dependientes que destine a la ejecución de las prestaciones a su cargo.*
5. *Por incumplimiento en el término para liquidar el contrato o por no allegar los documentos requeridos para tal fin, cuando se requiera suscribir acta de liquidación.*

(...)"

Solicitamos, comedida y respetuosamente, que la multas contemplas en el numeral seis puntos siete (6.7) del capítulo sexto (6°) de los "TERMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN ABIERTA PROCOLOMBIA" solo sean aplicables a incumplimientos parciales e insubsanables, y que, por tanto, no puedan cobrarse concurrentemente con la cláusula penal, pues de ser posible su concurrencia, se estaría ante la doble sanción de un mismo incumplimiento.

RESPUESTA PREGUNTA #41: Mediante Adenda No. 3 se efectúa modificación del numeral 6.7. MULTAS, favor revisar.

2.42. PREGUNTA #42:

6.8. CLÁUSULA PENAL

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a PROCOLOMBIA, el CONTRATISTA pagará a PROCOLOMBIA, sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud del contrato, una suma equivalente al 20% del valor total del mismo.

La presente cláusula penal no tiene el carácter de estimación anticipada de perjuicios, ni su pago extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud del contrato. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de PROCOLOMBIA de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento o la resolución del contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que PROCOLOMBIA compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de PROCOLOMBIA, ya sea en virtud del contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtir, será informado oportunamente al CONTRATISTA, respetando el debido proceso y el derecho de defensa."

Solicitamos, comedida y respetuosamente, que las multas contempladas en el numeral seis puntos ocho (6.8) del capítulo sexto (6°) de los "TERMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN ABIERTA PROCOLOMBIA" solo sean aplicables a incumplimientos definitivos e insubsanables, y que, por tanto, no puedan cobrarse concurrentemente con las multas, pues de ser posible su concurrencia, se estaría ante la doble sanción de un mismo incumplimiento.

RESPUESTA PREGUNTA #42: Mediante Adenda No. 3 se efectúa modificación del numeral 6.8. CLÁUSULA PENAL, favor revisar.

2.43. PREGUNTA #43:

"6.14. CAUSALES DE TERMINACIÓN

El Contrato terminará por las siguientes causales:

(...)

iii. En cualquier momento durante la ejecución del contrato por decisión unilateral por parte de PROCOLOMBIA.

(...)"

Solicitamos respetuosamente incluir lo siguiente:

PARÁGRAFO TERCERO. No obstante, lo anterior, en caso de terminación anticipada del servicio por parte de PROCOLOMBIA o por parte de EL CONTRATISTA como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de PROCOLOMBIA, éste deberá reembolsar a EL CONTRATISTA todos los costos, gastos e inversiones realizados en el proceso de implementación, en proporción al tiempo en el cual solicite la terminación.

RESPUESTA PREGUNTA #43: No se acepta modificación, no obstante, se precisa que ProColombia reconoce las actividades efectivamente ejecutadas.

2.44. PREGUNTA #44:

"6.30. INDEMNIDAD

El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a PROCOLOMBIA por cualquier perjuicio o daño, que PROCOLOMBIA y

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

FIDUCOLDEX como vocera del fideicomiso, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este contrato.”

Solicitamos, comedida y respetuosamente, ajustar y complementar el contenido de la cláusula de esta manera:

6.30. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA será responsable por los daños y perjuicios directos y previsibles, causados por acciones u omisiones imputables a él, sus representantes, empleados, contratistas y subcontratistas, como consecuencia de la inejecución o ejecución defectuosa o tardía de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, sin que esta suma exceda del tres por ciento (3%) del valor del contrato. Se excluyen los daños y perjuicios que pueda sufrir PROCOLOMBIA por: (i) requerimientos hechos por él mismo y que fueren cumplidos por EL CONTRATISTA de conformidad con lo señalado en tal requerimiento; (ii) cualesquier daño indirecto; (iii) lucro cesante; o (iv) hecho exclusivo de un tercero; (v) hecho de la víctima; (vi) fuerza mayor o caso fortuito; (vii) cuando se establezca que el personal de EL CONTRATISTA cumplió cabalmente con las obligaciones a cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (viii) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando PROCOLOMBIA, desde ahora, a formular cualquier reclamo en tal sentido.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las partes tendrán a su cargo la obligación de mitigar el perjuicio y de evitar su propagación.

PARÁGRAFO SEGUNDO. EL CONTRATISTA no asumirá responsabilidad frente a los activos y equipos que no estén bajo su custodia y que se encuentren en espacios compartidos con PROCOLOMBIA o sus proveedores, salvo que se compruebe su responsabilidad.

PARÁGRAFO TERCERO. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a PROCOLOMBIA, a sus respectivas sociedades matrices y subordinadas y a sus directores, funcionarios, representantes y empleados contra cualquier acción, reclamación, pérdida, daño y/o sanción derivados por daños a terceros y violación a la propiedad intelectual, en los términos de responsabilidad previstos en la presente cláusula y, en caso de que PROCOLOMBIA se vea obligado a pagar cualquier suma por causas imputables a EL CONTRATISTA, éste reembolsará íntegramente las sumas pagadas, debidamente actualizadas, incluidos los gastos procesales y honorarios de abogados que se hayan tenido que sufragar.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #44: No se acepta modificación, no pueden existir límites a la indemnidad, lo anterior teniendo en cuenta que ProColombia ejecuta recursos públicos.

3. INTERESADO TRES – RESOLVIT

3.1. PREGUNTA #1:

REQUISITOS DE CARÁCTER JURÍDICO

En la página 28, apartado 3.3.2. se indica que podrán participar en la invitación como proponentes los siguientes: (i) Ser persona jurídica, nacional o extranjera con sucursal en Colombia con mínimo cinco (5) años de existencia.

¿Podemos participar y estar habilitados teniendo en cuenta que Resolvit lleva 20 años de existencia en Estados Unidos, y que la entidad de Colombia está legalmente constituida desde abril de este año (Hace 6 meses)?

RESPUESTA PREGUNTA #1: No, la persona jurídica nacional o extranjera debe contar con mínimo (5) años de existencia acreditados mediante el certificado de existencia y representación legal.

3.2. PREGUNTA #2:

Cambio de regulación

2. Página 6, apartado 1.6. Si bien se refiere a la regulación que se encuentre vigente a la fecha de la invitación: noviembre 2022.

2.1. ¿Qué pasa en el caso que haya una reforma tributaria que cambie sustancialmente los impuestos?

RESPUESTA PREGUNTA #2: La legislación tributaria aplicable será la vigente al momento de suscripción del contrato, en el caso que haya una reforma tributaria que cambie sustancialmente algunos de los impuestos, su aplicación no será retroactiva de acuerdo al artículo 338 de la Constitución Nacional; La irretroactividad aplica como principio de seguridad jurídica, puesto que todo acto debe estar libre de toda incertidumbre futura por cambios de normatividad.

3.3. PREGUNTA #3:

Cambio de regulación

2. Página 6, apartado 1.6. Si bien se refiere a la regulación que se encuentre vigente a la fecha de la invitación: noviembre 2022.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

2.2. *¿Hay posibilidad de ajustar los precios en caso de que la inflación vaya en aumento? Dentro de las prácticas de Resolvit, donde nuestros índices de rotación de personal son muy bajos, ofrecemos aumentos salariales y planes de carrera para fidelizar a los colaboradores. Entendemos que para Procolombia este factor es clave para medir la satisfacción del servicio.*

Nota: Contamos con el sello de Great Place to Work, el cual resultó 96% de satisfacción del ambiente laboral.

RESPUESTA PREGUNTA #3: El proponente deberá presentar su propuesta económica proyectando lo que sería el incremento del IPC o del salario mínimo.

3.4. PREGUNTA #4:

GENERALIDADES

3. Página 22, apartado 2.5 Presupuesto

3.1. *¿Se podría hacer una revisión del presupuesto y del alcance del objeto?, teniendo en cuenta que el total de perfiles requeridos son 27, y dentro de las solicitudes se pide suministrar al servicio hardware y software (Computadores portátiles, Licencias de Microsoft, licencias para manejo, monitoreo, soporte y reporte de incidentes).*

RESPUESTA PREGUNTA #4: No.

3.5. PREGUNTA #5:

3. Página 22, apartado 2.5 Presupuesto

3.2. *¿Podrían validar si el presupuesto mensual para todo el servicio, incluyendo equipo de 27 personas, con hardware y software correspondería a COP \$187.920,833? De ser así, los cálculos no alcanzarían siquiera a cubrir los salarios de los 27 profesionales.*

RESPUESTA PREGUNTA #5: El presupuesto dispuesto para la ejecución total del contrato es de hasta **DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.255.050.000)**, correspondiente a un mes de empalme - 12 meses de ejecución, con hardware y software e incluyendo la totalidad del equipo de trabajo.

Se resalta que la dedicación del equipo de trabajo podrá ser tiempo completo, medio tiempo, 7x24, 5x9 o demanda, conforme lo establecido en el numeral 3.3.5 equipo de trabajo.

3.6. PREGUNTA #6:

3. Página 22, apartado 2.5 Presupuesto

3.3. *¿Podrían indicarnos los salarios promedio para los perfiles requeridos?*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #6: No tenemos un cálculo de salarios, el presupuesto dispuesto es para la ejecución total del contrato, el proponente deberá determinar el salario de cada profesional para efectos del cálculo de su propuesta.

3.7. PREGUNTA #7:

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

4. Página 35, apartado 3.3.5. Equipo de trabajo: El proponente deberá presentar con la propuesta un equipo de trabajo base. ¿Cuál sería el equipo base mínimo para presentar la propuesta?

RESPUESTA PREGUNTA #7: El equipo de trabajo solicitado en el numeral 3.3.5.

3.8. PREGUNTA #8:

4.1. Resolvit deberá incorporar la gente dedicada actualmente al proyecto y en qué condiciones? ¿La persona renunciaría a su actual empleador y Resolvit comienza con un contrato nuevo? ¿O se mantienen las condiciones de antigüedad y se asumirían los riesgos?

RESPUESTA PREGUNTA #8: El proponente decidirá si incorpora los recursos dedicados al proyecto actual, así mismo, cada proponente dispondrá de las condiciones laborales que implementará con su equipo de trabajo. ProColombia desconoce si el equipo de trabajo que actualmente esta prestando el servicio renunciará a su actual empleador.

3.9. PREGUNTA #9:

4.2. Cantidad y conformación del equipo: ¿Como proponentes podríamos hacer un reajuste o una propuesta para conformar el equipo de trabajo de otra manera? Por ejemplo: Para la mesa de servicio 7x24, un equipo de 4 personas sería poco. ¿Qué pasa si alguno se enferma? Deberíamos tener mínimo unas 2 personas de back up.

RESPUESTA PREGUNTA #9: El proponente que decida participar deberá cumplir con los perfiles solicitados de conformidad con el numeral 3.3.5. y si es seleccionado deberá cumplir con los ANS (acuerdos de nivel de servicio).

¿Qué pasa si alguno se enferma?

La empresa debe cubrir el servicio del personal que no se encuentre disponible temporal o permanentemente.

3.10. PREGUNTA #10:

4.3. Entendemos que el total del equipo serían 27 personas (Coordinador del Outsourcing + Soporte + Especialistas). Para el equipo de soporte entendemos que son un total de 19 personas incluyendo el coordinador del outsourcing. En la página 36, los roles de técnicos de Soporte

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

para Regionales se requieren un total de siete personas, y se indica que la dedicación es "Por demanda". ¿Podrían aclarar a qué se refieren con esto?

- ¿En este caso sería por horas?

- ¿Podría ser atención remota?

RESPUESTA PREGUNTA #10: El soporte por demanda se refiere al soporte técnico que se presta presencial en las oficinas regionales cuando el soporte remoto no logra solucionar el caso, este soporte es por horas y no se puede prestar remoto..

3.11. PREGUNTA #11:

4.4. En la celda "Ubicación" la indicación "Presencial /Remoto", ¿Quiere decir que estos perfiles podrían ser 100% remotos? ¿Nosotros como proponentes podríamos decidir?

RESPUESTA PREGUNTA #11: La ubicación presencial/remoto se refiere a la forma en que prestará el soporte, se podrá prestar 100% remoto, el proponente deberá garantizar el cumplimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicio), la operación, administración y planes de mejora de las plataformas tecnológicas.

3.12. PREGUNTA #12:

4.6. Nota de las páginas 37 y 39. Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal de la sociedad proponente deberá remitir una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos.

¿Esto es un requisito indispensable para la fase de la propuesta?

RESPUESTA PREGUNTA #12: Favor revisar adenda No. 3.

3.13. PREGUNTA #13:

5. Apartado 2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

5.1. ¿La entidad proporcionará el Sistema Operativo y base de datos donde se instalará la solución?

RESPUESTA PREGUNTA #13: No, el proponente deberá suministrar lo que se requiera para el funcionamiento de la solución.

3.14. PREGUNTA #14:

5.2. En la página 12. "Prestar el soporte técnico a los computadores de los funcionarios que por el trabajo remoto estén operando desde su domicilio, esto aplica para las ciudades principales donde ProColombia tienen sus oficinas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Pereira)". ¿Se puede prestar el servicio de manera remota?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #14: No, el soporte remoto se dará por la mesa de servicio, los casos que no se puedan resolver serán escalados al soporte en sitio y el soporte por demanda.

3.15. PREGUNTA #15:

5.3. Nota: Las plataformas tecnológicas mencionadas pueden cambiar en un 25% en el tiempo de acuerdo con las necesidades de PROCOLOMBIA o las ofertas y tendencias del mercado. La oferta debe contemplar los cambios que se presenten durante la ejecución de los servicios de Outsourcing garantizado que siempre esté cubierta en su totalidad el Área de Gestión de la Administración y soporte a la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA. Está muy abierto. ¿Podrían especificar? ¿La transición a una nueva tecnología contemplaría un reentrenamiento del equipo, y en qué tiempo se haría?

RESPUESTA PREGUNTA #15: En los cambios que se realicen en las plataformas tecnológicas siempre estarán involucrados los recursos del outsourcing tecnológico para garantizar la transferencia de conocimiento, los tiempos se determinaran durante la planeación del proyecto.

3.16. PREGUNTA #16:

5.4. Página 14, Trámite de garantías de los elementos tecnológicos con los proveedores. Se cuenta con 197 computadores alquilados (datos de referencia), el mantenimiento preventivo estará a cargo del proveedor dueño de los equipos. ¿La gestión de estos equipos estaría a cargo de Resolvit?

RESPUESTA PREGUNTA #16: El mantenimiento de los computadores alquilados estará a cargo del proveedor dueño de los equipos, la gestión de los equipos la hará el proponente seleccionado.

3.17. PREGUNTA #17:

5.5. Página 21 "Este servicio puede tener variaciones de acuerdo con la migración que realice PROCOLOMBIA a la nube publica de internet". Esta muy abierto, y el alcance podría impactar el servicio, ¿este servicio lo esperan en caso de migrar a otro proveedor de nube?

RESPUESTA PREGUNTA #17: La administración de los servicios de la nube publica lo hará un proveedor diferente al contratista del outsourcing tecnológico.

3.18. PREGUNTA #18:

5.6. Apartado 2.2.6.1. Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio. Cuando se refieren a "suministrar el recurso humano y tecnológico necesario", ¿Qué se espera que incluya el recurso tecnológico?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #18: Los recursos tecnológicos son los computadores, licencias y elementos necesarios para cumplir con la operación y administración del servicio.

3.19. PREGUNTA #19:

6. Apartado 2.2.6. Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

En la página 19 se hace referencia que desde el primer mes de servicio se aplicarían los descuentos por incumplimiento de los ANS. De acuerdo con nuestra experiencia hay un período de transición y un período de curva de aprendizaje. ¿Es posible que haya un waiver de 3 meses para ejecutar la transición y monitorear el ANS sin ejecución de las penalidades por incumplimiento?

RESPUESTA PREGUNTA #19: No.

3.20. PREGUNTA #20:

6.1. En la página 20, apartado 2.2.7.2. se hace referencia "Suministrar como parte del servicio, un software alojado en OnPremise o en la nube, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de ProColombia para consultar y monitorea el servicio.

¿Cuántas licencias adicionales a las 27 del equipo, requiere Procolombia?

RESPUESTA PREGUNTA #20: ProColombia requiere cinco (5) licencias.

3.21. PREGUNTA #21:

6.3. ¿La herramienta de monitoreo la propondría Procolombia o sería parte del servicio?

RESPUESTA PREGUNTA #21: ProColombia suministrará Zabbix como herramienta de monitoreo, el proponente podrá suministrar herramientas adicionales sin costo para ProColombia.

3.22. PREGUNTA #22:

6.4. Cuanto se hace referencia a las herramientas de soporte, se refieren a la misma de ticketing, ¿o es una adicional?

RESPUESTA PREGUNTA #22: Es la misma herramienta de casos.

3.23. PREGUNTA #23:

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

6.5. *Se integrará a otras soluciones para automatizar la creación de casos. ¿Podrían validar si esta solución se integraría con la herramienta de monitoreo o es otra? Si es otra, por favor especificar.*

RESPUESTA PREGUNTA #23: Una de las herramientas es la de monitoreo, pero deberá poderse integrar con plataformas como Power BI o Tableau para el análisis de los datos.

3.24. PREGUNTA #24:

7. Solicitamos aclaración con los siguientes puntos que se indican en la página 39:

a.) Se deben adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido. El proponente que no especifique alguno de los puntos anteriores y que no anexe las certificaciones de experiencia requeridas, no será tenido en cuenta para la evaluación de las propuestas. ¿Es un requisito indispensable para la fase de la propuesta?

RESPUESTA PREGUNTA #24: Mediante adenda No. 3 se modifica el numeral 3.3.5 Equipo de trabajo, favor revisar.

3.25. PREGUNTA #25:

Nota: Entendemos que debemos garantizar el equipo de trabajo completo para la ejecución del contrato, en caso de ser adjudicados. El equipo del que dispone Resolvit está 100% dedicado a los clientes actuales, y estamos en la capacidad de construir el equipo para Procolombia asegurando la correcta prestación del servicio. Tenemos una capacidad instalada para armar equipos completos, disponemos de un equipo de 12 personas en nuestro headcount dedicadas a reclutar talento TI a tiempo completo en todo Latam, con alcance en 14 países. ¿Podríamos estar habilitados teniendo en cuenta que garantizamos tener el equipo requerido en el momento de llegar a ser adjudicados?

RESPUESTA PREGUNTA #25: Mediante adenda No. 3 se modifica el numeral 3.3.5 Equipo de trabajo, favor revisar.

3.26. PREGUNTA #26:

b.) El equipo de trabajo propuesto deberá corresponder estrictamente al que ejecutará las actividades del contrato. Cualquier cambio durante la ejecución del contrato deberá ser previamente aprobado por PROCOLOMBIA.

Nota: Tenemos 20 años de experiencia y el mercado de talento TI es altamente competitivo y cada vez la demanda se incrementa más, por lo que si empezamos el proyecto en dos – tres meses, no podríamos mantener una persona "on-hold". ¿Podrían revisar esta cláusula?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #26: Mediante adenda No. 3, se modifica el numeral 3.3.5. Equipo de trabajo, favor revisar, sin embargo, se precisa que el equipo de trabajo propuesto deberá corresponder estrictamente al que ejecutará las actividades del contrato, cualquier cambio durante la ejecución del contrato deberá ser previamente aprobado por PROCOLOMBIA.

4. INTERESADO CUATRO – INDRA

4.1. PREGUNTA #1:

3.3.4.1. La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo N° 1). Ésta deberá ser firmada y presentada en original (no se acepta firma escaneada o digitalizada) por el Representante Legal de la persona jurídica, o por el representante legal del Consorcio o Unión Temporal. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aceptación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

Solicitamos a la entidad que permita la firma del documento en referencia de manera escaneada o digitalizada, toda vez que las medidas de aislamiento llevaron a las empresas a implementar formas de trabajo remoto y estas en muchos casos aún se conservan, generando que las firmas, en especial las digitalizadas, sean una forma convencional de plasmar la voluntad de los Representantes.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Mediante Adenda No. 3 se modifica el numeral 3.3.4.1. Carta de presentación de la propuesta (Anexo No. 1) con el fin de modificar el texto del citado numeral, el cual en adelante quedará así:

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo N° 1). Ésta deberá ser firmada por el Representante Legal de la persona jurídica, o por el representante legal del Consorcio o Unión Temporal (se acepta firma digital, escaneada o digitalizada en formato PDF) La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aceptación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

4.2. PREGUNTA #2:

3.3.4. El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500 y un monto mínimo de 500 SMMLV por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1° de enero del año 2019.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Solicitamos a la entidad que amplie el tiempo de acreditación de experiencia desde el 01 de enero de 2017, toda vez que un mayor rango de tiempo permite una mejor calidad para acreditar dicho requisito. Adicional esto garantiza una mayor pluralidad de oferentes en el proceso.

RESPUESTA PREGUNTA #2: Mediante Adenda No. 3 se modifica el numeral 3.3.4. Experiencia específica del proponente, favor revisar.

4.3. PREGUNTA #3:

3.3.4. literal i) Nivel de satisfacción del servicio (regular, bueno o excelente).

Solicitamos a la entidad que elimine el requisito de contar con la calificación del servicio en los certificados, esto debido a que la mayoría de los certificados de experiencia aportados por las entidades públicas son muy generales y cuentan con dicha información

RESPUESTA PREGUNTA #3: No, se deberá incluir dentro de la certificación el nivel de satisfacción de servicio.

4.4. PREGUNTA #4:

2.2.4.8. Generar monitoreo constante de la infraestructura tecnológica y generar estrategias para garantizar la seguridad (seguridad informática y seguridad de la información).

Favor aclarar si actualmente se cuenta con herramientas para monitoreo de la seguridad informática o si a futuro se piensa implementar.

RESPUESTA PREGUNTA #4: ProColombia cuenta con Zabbix, FortiAnalyzer, ATP para el monitoreo de la infraestructura tecnológica y seguridad informática.

4.5. PREGUNTA #5:

2.2.7.6. El proponente seleccionado deberá garantizar que los recursos que garantizaran el servicio tengan una conexión adecuada de internet para el trabajo remoto desde la casa (no aplica para soporte en sitio), para el caso que se requiere trabajo presencial en las oficinas de ProColombia, el proponente seleccionado tendrá puestos de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de la Gerencia de Tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y extensiones Avaya para todo el equipo.

Se entiende que a potestad del oferente y teniendo en cuenta las nuevas modalidades de trabajo remoto que se implementaron recientemente por cuestiones de salubridad, es posible que el personal (excepto el soporte en sitio), ¿atienda remotamente el servicio?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #5: En el numeral 3.3.5 se determinan los recursos que deberán estar 100% presencial en ProColombia, el proponente seleccionado deberá cumplir con este requisito durante la ejecución del contrato.

4.6. PREGUNTA #6:

2.2.7.8. El proponente seleccionado deberá presentar los valores adicionales al servicio de acuerdo con la siguiente tabla, los valores asociados a viáticos no podrán superar las tarifas aprobadas para los funcionarios de PROCOLOMBIA, en cuanto a horas extras se tendrán que acoger a la legislación colombiana:

Solicitamos aclarar para qué casos serán aplicables los valores adicionales plantados en la tabla a diligenciar. Adicionalmente solicitamos indicar las tarifas aprobadas para los funcionarios de Procolombia con el fin de no superar dichos topes.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Los valores adicionales serán por horas extras, técnicos o especialistas adicionales que se requieran para atender alguna necesidad que requiera ProColombia.

4.7. PREGUNTA #7:

2.3.6. En la administración de plataformas OnPremise (bitácora semanal, planes de mejora trimestrales) 2.3.7. En la administración de plataformas en la nube (disponibilidad y consumo de recursos, bitácora semanal)

Solicitamos indicar la información que se debe incluir dentro de la bitácora planteada. ¿La información aquí solicitada es entregada por alguna herramienta de gestión que actualmente se tiene implementada? ¿Es posible extraer alguna clase de informe de estas herramientas de gestión?

RESPUESTA PREGUNTA #7: En ProColombia no se tienen herramientas de gestión, el administrador de cada plataforma deberá evidenciar semanalmente con pantallazos y estadísticas los diferentes ítems de administración, adicionalmente deberá incluir dentro del informe mensual un capítulo con el resumen.

4.8. PREGUNTA #8:

3.3.5.1. Administración Outsourcing Tecnológico - 100% Presencial en ProColombia

Acorde al numeral 2.2.7.6. de los términos de referencia, es posible manejar este perfil de forma semi presencial, abarcado la totalidad de funciones planteadas para el cargo?

RESPUESTA PREGUNTA #8: El perfil de administración outsourcing tecnológico es clave para el servicio solicitado y debe ser 100% presencial.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

4.9. PREGUNTA #9:

3.3.5.2. Soporte - Cuatro (4) técnicos de sistemas, electrónico o profesiones afines

Considerando que se debe ofertar un servicio de mesa de ayuda con soporte 7x24 y que para este tipo de servicios se realizan apalancamientos con otros proyectos que se manejen, solicitamos no requerir explícitamente la inclusión de cantidad de personas asociadas a esta actividad. En todo caso se garantiza que el servicio será cubierto en el horario estipulado y cumpliendo con los ANS solicitados.

RESPUESTA PREGUNTA #9: No, se deberá cumplir con lo solicitado en el documento de términos de referencia.

4.10. PREGUNTA #10:

3.3.5.3. - Especialista administrador de bases de datos (DBA) - Tres años de experiencia administración de bases de datos Linux y Windows (Microsoft Sql Server, MySQL, MariaDB. Certificación en administración de Microsoft SQL Server y bases de datos open source.

Considerando que se tienen dos tipos de bases de datos por administrar, una tipo Open Source y otra licenciada, es posible tener a dos recursos distintos para que se haga esta gestión?

RESPUESTA PREGUNTA #10: No, el especialista deberá conocer los motores de bases de bases de datos que ProColombia utiliza.

4.11. PREGUNTA #11:

4.2.2. Experiencia adicional de los Perfiles Propuestos (40 puntos) - Se otorgarán un (1) punto por cada año de experiencia adicional a la mínima requerida en la metodología de gestión de outsourcing, hasta un total de diez (10) puntos. (Adjuntar certificaciones de experiencia comprobable, las cuales pueden ser suscritas por el Representante Legal)

Con el fin de no encarecer en demasía la oferta, solicitamos acotar este criterio de la siguiente forma: Se otorgarán dos (2) puntos por cada año de experiencia adicional a la mínima requerida en la metodología de gestión de outsourcing, hasta un total de diez (10) puntos.

RESPUESTA PREGUNTA #11: Mediante adenda No. 3 se elimina el numeral 4.2.2. Experiencia adicional de los Perfiles Propuestos, favor revisar.

4.12. PREGUNTA #12:

4.2.2. Perfil del líder del soporte (7) puntos - Se otorgarán un (1) punto por cada año de experiencia adicional a la mínima requerida, hasta un total de doce (7) puntos. (Adjuntar certificaciones de experiencia comprobable, las cuales pueden ser suscritas por el Representante Legal)

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

Con el fin de no encarecer en demasía la oferta, solicitamos acotar este criterio de la siguiente forma: Se otorgarán dos (2) puntos por cada año de experiencia adicional a la mínima requerida, hasta un total de seis (6) puntos.

RESPUESTA PREGUNTA #12: Mediante adenda No. 3 se elimina el numeral 4.2.2. Experiencia adicional de los Perfiles Propuestos, favor revisar.

5. INTERESADO CINCO – CONTROLES EMPRESARIALES S.A.S.

5.1. PREGUNTA #1:

Item 2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

De acuerdo con el requerimiento están solicitando: "2.2.4.1. A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar:"

- *Solicitamos a la entidad aclarar, las marcas, referencias y ubicación de los dispositivos, del cuadro respectivo*

EQUIPO	BOGOTA	OFICINAS EXTERIOR	OFICINAS REGIONALES	TOTAL
ACCESS POINT	24	18	14	56
CLEAR PASS	2			2
CONTROLADORA	1			1
FIREWALL	4	13	7	24
FORTI ANALIZER	1			1
FORTI MANAGER	1			1
SWITCH	46	29	16	91
UPS	5		9	14
Total general	79	60	37	176

RESPUESTA PREGUNTA #1: La siguiente es la relación de los equipos:

EQUIPO	MARCA	BOGOTA	OFICINAS EXTERIOR	OFICINAS REGIONALES	TOTAL
ACCESS POINT	Colombia: Aruba - Exterior: Fortinet, Aruba, Ubiquiti, HP, ASUS	24	18	14	56
CLEAR PASS	Colombia: Aruba	2			2
CONTROLADORA	Colombia: Aruba	1			1
FIREWALL	Colombia y exterior: Fortinet	4	13	7	24
FORTI ANALIZER	Colombia: Fortinet	1			1
FORTI MANAGER	Colombia: Fortinet	1			1
SWITCH	Colombia y exterior: Aruba, Avaya	46	29	16	91
UPS	Colombia y Exterior: APC, Eaton, Emerson	5		9	14
Total general		79	60	37	176

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

5.2. PREGUNTA #2:

Item 2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

De acuerdo con el requerimiento están solicitando: "2.2.4.2. Administración del centro de cómputo de PROCOLOMBIA (ubicado en Bogotá), el cual cuenta con los siguientes componentes:"

CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
1	Sistema contraincendios **	
1	Sistema de aire acondicionado **	
2	Firewall Fortinet 600D **	HA (alta disponibilidad), prestan servicios de seguridad y Core.
7	Servidores físicos	
7	Switches Aruba **	Datos
23	Switches Avaya **	Voz
2	Servidores NAS	Servidores de archivos
2	Canales de internet	Dedicados y MPLS
7	Racks	Racks de comunicaciones y servidores
3	Puertas de acceso **	

- *Con lo anterior, solicitamos a la entidad aclarar el alcance, pues solicitan administración de componentes de un ISP, el cual estaría fuera del alcance, como por ejemplo Canales de Internet.*

RESPUESTA PREGUNTA #2: El alcance es la administración y/o monitoreo de los equipos tecnológicos del centro de cómputo, en el caso de los equipos del ISP solo aplica el monitoreo a través de las herramientas suministradas por el proveedor, en caso de presentarse algún requerimiento o incidente se hará el reporte a través de las tablas de escalamiento también suministradas por el proveedor.

5.3. PREGUNTA #3:

Item 2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

De acuerdo con el requerimiento están solicitando: "2.2.4.3. Administración de centros de cableado en Bogotá, oficinas regionales y oficinas en el exterior, los cuales cuentan con los siguientes componentes:"

DESCRIPCION
Router del operador del internet
Firewall Fortinet
Switches de voz y datos
Planta telefónica Avaya
UPS
Cableado estructurado

- *Solicitamos a la entidad aclarar el alcance, pues solicitan administración de componentes de un ISP, el cual estaría fuera del alcance, como por ejemplo Router del operador del Internet.*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #3: La administración y monitoreo de los canales de internet se deberá hacer a través de los portales suministrados por el proveedor de los servicios.

5.4. PREGUNTA #4:

Item 2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

De acuerdo con el requerimiento están solicitando: "2.2.4.7. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN"

2.2.4.7. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN

- Puntos de voz y datos en los puestos de trabajo.
- Centros de cableado en las oficinas de Bogotá y regionales.
- Canales dedicados y de Internet en Colombia.
- Switches Avaya, Cisco, Aruba.
- Red WIFI Aruba.
- Solución Fortinet (firewall, Access point, fortiAnalyzer, fortiManager).
- Solución SD-WAN
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas de red, seguridad perimetral y WIFI.

- *Solicitamos a la entidad aclarar el alcance, pues solicitan administración de componentes de un ISP, el cual estaría fuera del alcance, como por ejemplo Canales dedicados y de Internet en Colombia.*

RESPUESTA PREGUNTA #4: La administración y monitoreo de los canales de internet se deberá hacer a través de los portales suministrados por el proveedor de los servicios.

5.5. PREGUNTA #5:

Manejan actualmente herramienta de gestión, ¿cuál?

RESPUESTA PREGUNTA #5: Se utiliza la plataforma INVGATE suministrada por el proveedor actual que suministra los servicios de outsourcing tecnológico, el proponente seleccionado deberá suministrar una herramienta que cumpla con lo solicitado en los términos de referencia.

5.6. PREGUNTA #6:

¿cuáles son los canales de atención que tienen actualmente?

RESPUESTA PREGUNTA #6: Web, telefónico y correo electrónico.

5.7. PREGUNTA #7:

¿tienen definido el catálogo de servicios?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #7: Sí. Se tiene el catálogo de servicios en SharePoint donde se discriminan los servicios que presta la gerencia de Tecnología.

5.8. PREGUNTA #8:

En el siguiente numeral, no se especifica a que perfil están enfocadas estas horas extras, pues el pliego requiere múltiples roles que tienen salarios diferentes. ¿Se espera estimación para todos los roles?

2.2.7.8. El proponente seleccionado deberá presentar los valores adicionales al servicio de acuerdo con la siguiente tabla, los valores asociados a viáticos no podrán superar las tarifas aprobadas para los funcionarios de **PROCOLOMBIA**, en cuanto a horas extras se tendrán que acoger a la legislación colombiana:

Valores adicionales	Valor
EXTRAS	
entre 1 y 3 horas	
Medio día (hasta 4 horas)	
Día	
Mes	
Hora extra diurna ordinaria	
Hora extra nocturna	
Hora extra dominical y festivo ordinario	
Hora extra dominical y festivo nocturno	
VIATICOS	
Alojamiento noche	
Valor diario	
Pasajes	

RESPUESTA PREGUNTA #8: Los valores solicitados son referenciales para los técnicos de soporte en sitio en caso de necesitarse algún recurso adicional.

5.9. PREGUNTA #9:

“Durante la transición del servicio se deberá hacer entrega / recepción de las prácticas y procedimientos ITIL, CMBD implementadas en ProColombia y documentos editables y en versión final de la base de conocimiento”

Entonces, el numeral 2.2.6.4 de la página 18, es para entregar un plan de una vez se adjudique o durante la transición?

<p>2.2.6.4. El proponente deberá describir detalladamente la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. PROCOLOMBIA requiere que la metodología cumpla con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico.</p> <p>Durante la transición del servicio se deberá hacer entrega / recepción de las prácticas y procedimientos ITIL, CMBD implementadas en ProColombia y documentos editables y en versión final de la base de conocimiento.</p>
--

RESPUESTA PREGUNTA #9: Se deberá entregar al inicio del servicio, es decir al finalizar el mes de transición o emplame.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

6. INTERESADO SEIS – TSG S.A.S.

6.1. PREGUNTA #1:

7. Primera Observación: Numeral 2.2.7.2. Suministrar como parte del servicio, un software alojado en OnPremise o en la nube, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de ProColombia para consultar y monitorea el servicio.

Se solicita a la entidad indicar con que herramienta cuentan actualmente, adicional indicar si el contratista debe colocar las licencias durante la duración del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Actualmente se tiene la herramienta INGATE propiedad del proveedor actual, el proponente deberá suministrar todas las licencias necesarias para garantía.

6.2. PREGUNTA #2:

NUMERAL 3.3.5. EQUIPO DE TRABAJO

El proponente deberá presentar con la propuesta un equipo de trabajo base para el suministro de los servicios de forma presencial o virtual que como mínimo contenga para cada una de las áreas de gestión lo siguiente (el equipo de trabajo deberá estar completo y cumpliendo con la profesión, certificaciones y experiencia solicitada en el presente documento desde el primer día del inicio del servicio, los documentos deberán estar almacenados y actualizados mensualmente de forma digital en el repositorio que PROCOLOMBIA define):

El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido.

Se solicita a la entidad revisar y tener en cuenta que son más de 20 hojas de vida las que se deben anexar con la propuesta limitando así la cantidad de oferentes ya que el único que cumple con la totalidad de hojas de vida en tan poco tiempo es el proveedor actual del contrato. Se solicita a la entidad permitir que se entregue las hojas de vida cuando se adjudique el contrato.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 785

RESPUESTA PREGUNTA #2: Mediante adenda No. 3 se modifica el numeral 3.3.5 Equipo de trabajo, favor revisar.

7. INTERESADO SIETE – LINKTIC S.A.S

7.1. PREGUNTA #1: *solicitamos a la entidad nos pueda aclarar el tema de los perfiles solicitados por la entidad, en el ítem 4.2.2. Experiencia adicional de los Perfiles Propuestos*

RESPUESTA PREGUNTA #1: Mediante adenda No. 3 se elimina el numeral 4.2.2. Experiencia adicional de los Perfiles Propuestos, favor revisar.

7.2. PREGUNTA #2: *en el ítem de soporte y administradores de plataforma quisiéramos saber exactamente para qué perfiles los están solicitando ya que no es claro.*

RESPUESTA PREGUNTA #2: Perfiles solicitados en el numeral 3.3.5.

7.3. PREGUNTA #3: *Adicionalmente solicitamos a la entidad que modifique la fecha de entrega de la propuesta.*

RESPUESTA PREGUNTA #3: De conformidad con la Adenda No. 2 publicada en la página web www.fiducoldex.com.co el pasado 22 de noviembre de 2022, se estableció como fecha de cierre de la invitación y entrega de propuestas hasta el 7 de diciembre de 2022, a las 3:00 pm.

7.4. PREGUNTA #4: *solicitamos a la entidad que en el ítem 3.3.5.2. Soporte según lo estipulado para el cargo de Siete (7) técnicos de Soporte para Regionales, no sea solicitado solo Certificado en fundamentos de la metodología ITIL, sino que se pueda tener también solo conocimientos en la metodología antes mencionada.*

RESPUESTA PREGUNTA #4: Se requiere tener el certificado de fundamentos de la metodología ITIL.

La presente se publica el veinticuatro (24) de noviembre de 2022 en la página web <https://www.fiducoldex.com> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.