INVITACIÓN No. 573

RESPUESTAS OBSERVACIONES

OBJETO DE LA INVITACIÓN: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta obrando como vocera del Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios administración y soporte de la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y el exterior, mediante la modalidad de Outsourcing.

1. Solicitamos respetuosamente a la entidad replanteé los requerimientos del pliego de condiciones, acerca de los indicadores financieros para este proceso licitatorio**,** solicitando indicadores financieros que sean acordes al promedio del SECTOR DE TICS; si se toma el SIREM, o el reciente estudio realizado por la superintendencia de industria y comercio en compañía del ministerio de TIC´s, se podrá evidenciar el soporte de nuestra solicitud; y de esta manera las compañías que se presenten darán un mejor respaldo financiero y garantía de cumplimiento económico a la posible ejecución del contrato, por ello puntualmente sugerimos:

Aumentar el Índice de Liquidez de = > 1 a = >2
Bajar el endeudamiento = < 65%. a = < 53
Aumentar cobertura de intereses = > 1 a = >4
Aumentar Capital de Trabajo = > 30% a = > 50%
Aumentar la rentabilidad sobre patrimonio = > 3% a = > 10%
Aumentar la rentabilidad sobre activos = > 1% a = > 10%

Respuesta: Los indicadores requeridos para la invitación 573 “La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta obrando como vocera del Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios administración y soporte de la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y el exterior, mediante la modalidad de Outsourcing” son:

- Razón Corriente: La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 - **Este rango se mantiene**
- Nivel de Endeudamiento: El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) – El porcentaje de **este indicador se mantiene**
- Patrimonio: El patrimonio deberá ser superior a 70 salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMMLV) – **Se mantiene**

2. De manera atenta me permito solicitar a la entidad, confirme cuales, y cuantos son los perfiles requeridos en el presente proceso, y si se deben adjuntar con la oferta. En caso de ser afirmativo requiero confirmen (ROL, PROFESIÓN Y CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA). De igual forma, solicito que para estos se requiera experiencia general en el sector público.

En caso de requerirse los perfiles solicitamos estos sean acreditados por el oferente adjudicatario y ser aportados en el momento de firma del acta inicio del contrato por la complejidad de los mismos

Respuesta: Los perfiles solicitados se encuentran en el numeral 3.5.2 de los términos de referencia de invitación , se requiere que las hojas de vida se adjunten a la propuesta.

3. 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 como se presto el servicio, y el numero mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, mediante la prestación de mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1° de enero del año 2015. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

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 como se prestó el servicio, y el numero minino de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, mediante la presentación de mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1° de enero del año 2015. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

Respuesta: Se mantiene el tiempo establecido en los términos de invitación.

4. Solicitamos a la entidad, considerar la posibilidad de que dentro del ITEM DE PONDERABLES, se asignen puntos a quienes cuenten con certificación CMMI vigente, esto en procura de premiar la calidad técnica en los posibles oferentes, y darle de esta forma un plus de garantía de calidad adicional a la entidad.

Respuesta: La metodología exigida para los proponentes es ITIL, las demás certificaciones deberán ser relacionadas como valor agregado.

5.

3.5.1. Experiencia Específica del Proponente:

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 como se prestó el servicio, y el numero minino de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, mediante la presentación de mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1° de enero del año 2015. Las certificaciones deberán ser expedidas por el contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:

Para acreditar la experiencia específica, el proponente deberá entregar certificaciones que contengan como mínimo:

- Nombre e identificación de la persona o entidad contratante.
- Objeto del contrato.
- Vigencia del contrato: fecha de inicio y de finalización (día-mes año).
- Valor del contrato.
- Valor ejecutado a la fecha (en caso de presentar contrato en ejecución).
- Datos del contacto: nombre, cargo y teléfono de la persona de contacto.
- Número de usuarios a los que se brinda soporte

Solicitamos a la entidad ampliar el término máximo permitido de suscripción de las certificaciones aportadas, y se permita la posibilidad de aportar certificaciones de los últimos diez (10) años, es decir, a partir del 1° de enero de 2019, tiempo prudente y suficiente para demostrar experiencia en el objeto contractual solicitado, puesto que, el concepto de experiencia no se deprecia por su antigüedad. De conformidad con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la experiencia hace referencia a la “práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo”, que por lo mismo no se pierde con el paso del tiempo, sino que, antes bien, se refuerza.

Por lo mismo, este criterio se ha ajustado en los procesos licitatorios ante las entidades públicas, y la entidad COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, como voz autorizada en el respecto, ha mencionado “La experiencia no se agota con el paso del tiempo y por el contrario los proponentes adquieren mayor experiencia con el paso del tiempo en la medida en que continúen con sus actividades.”

Respuesta: Se mantiene lo indicado en los términos de referencia

6. Observaciones a indicadores financieros y capacidad organizacional:

3.3.2. Criterios Financieros Habilitantes

Se entenderá que queda habilitado el proponente que cumpla con el criterio mínimo de acuerdo con los siguientes indicadores:

3.3.2.1. Razón Corriente

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; determinando así la liquidez de esta.

La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 y se calcula con base en la siguiente formula:

Razón Corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente

3.3.2.2. Nivel de Endeudamiento

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 menor es el apalancamiento financiero.

El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) y se calcula con base en la siguiente fórmula:

Nivel de Endeudamiento: Pasivo total / Activo Total

3.3.2.3. Patrimonio

La ecuación patrimonial representa un equilibrio entre lo que se tiene (Activos) y lo que se debe (Pasivos). El patrimonio deberá ser superior a 70 salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMMLV) y se calculará con base en la siguiente formula:

Patrimonio = Activo Total – Pasivo Total

3.3.2.4. Verificación financiera de propuestas conjuntas

Para determinar la capacidad financiera de las Uniones Temporales o de los Consorcios, se determinarán separadamente los indicadores financieros de los integrantes.

Para el cálculo de los indicadores mencionados anteriormente, se multiplicarán las cuentas del Balance de cada uno de los proponentes por el porcentaje de participación estipulado para las empresas que conforman el consorcio. Posteriormente, se sumarán los resultados obtenidos, lo que servirá de insumo para el cálculo del indicador de la Unión Temporal o Consorcio

Solicitamos formalmente que se modifiquen los indicadores financieros, de acuerdo a la media del mercado, la participación del proceso dada la magnitud del presupuesto y del objeto contractual, debería encomendarse a empresas cuyos indicadores financieros y de capacidad organizacional sean más sólidos que los que actualmente se exigen. En este sentido, los cambios solicitados son los siguientes:

- **Índice de liquidez mayor o igual del 2,0%**
- **Índice de endeudamiento menor o igual del 0,55%**
- **Razón de cobertura de interés mayor o igual 3,1**
- **Rentabilidad del patrimonio mayor o igual del 15%**
- **Rentabilidad del activo mayor o igual del 10%**

Respuesta:

- **Razón Corriente**: La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 - **Este rango se mantiene**
- **Nivel de Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) – **El porcentaje de este indicador se mantiene**
- **Patrimonio:** El patrimonio deberá ser superior a 70 salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMMLV) – **Se mantiene**

7. Solicitamos a la entidad aclarar si es correcta nuestra apreciación respecto al punto 3.5.2 de los Términos de Referencia, en el sentido que no se deberán presentar perfiles ni documentos del personal que es solicitado en el presente proceso hasta la adjudicación del mismo.

Respuesta: Según como lo indica el mismo numeral, "*en la propuesta se deberán adjuntar las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado y el conocimiento en general como aparece requerido".* Las hojas de vida de los recursos se deben anexar a la propuesta.

8. Observaciones al criterio ponderable "valores agregados"

4.2.4 Valores Agregados: (15 Puntos)

Se otorgará quince (15) puntos al proponente que ofrezca doscientas (200) horas por año de consultoría especializada y apoyo en proyectos con personal certificado en las soluciones que hacen parte de la infraestructura tecnológica de **PROCOLOMBIA**. La consultoría podrá brindarse en los siguientes temas:

- Entrenamiento técnico especializado
- Hacking ético
- Otros Servicios de consultoría en nuevas tecnologías, dimensionamiento de proyectos tecnológicos y servicios profesionales.
- Chatbot para el soporte y atención de casos.

Solicitamos a la entidad aclarar si es correcta nuestra apreciación respecto al punto 4.2.4 de los Términos de Referencia, en el sentido que se pueden presentar horas por año de consulta especializada, en otras certificaciones además de las propuestas en el punto mencionado

Respuesta: El proponente deberá indicar los valores agregados en un numeral de la propuesta económica.

9. Solicitamos a la entidad, considerar la posibilidad de que se asigne un criterio de evaluación PONDERABLE, a partir del cual se asignen puntos a aquellas entidades que cuenten con certificación CMMI vigente.

Atendiendo al objeto y a su alcance, el Capability Maturity Model Integration se erige como sinónimo de calidad y madurez de una compañía, para la mejora y evaluación de procesos relacionados con el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software. No es vano la apuesta del Ministerio Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)1,y la proyección del sector de TI en el país están encaminados a promover y premiar el uso y certificación del CMMI.2

Respuesta: La metodología exigida para los proponentes es ITIL, las demás certificaciones deberán ser relacionadas como valor agregado.

10. El Proponente favorecido con la adjudicación del contrato constituirá, a favor de FIDUCOLDEX S.A. como vocera de PROCOLOMBIA en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para particulares, las siguientes garantías:

Póliza de Cumplimiento entre Particulares

Cumplimiento: por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más

Solicitamos respetuosamente, que la garantía de cumplimiento sea únicamente por el término de duración del Contrato, y no por cuatro (4) meses más, ya que esta garantía se toma para cubrirse ante posibles incumplimientos dentro del término de ejecución del Contrato.

Respuesta: No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR.

11. 6.8. 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:

Solicitamos respetuosamente que el porcentaje máximo de las multas sea reducido al 10% del valor total del Contrato.

Respuesta: No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR

12.. 6.12. TRANSFERENCIA DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR

En virtud del contrato a celebrarse, el proponente garantizará que todos los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como PROPIEDAD INTELECTUAL que surja en virtud del desarrollo del objeto del contrato a suscribirse, por sí mismo o con la colaboración de sus trabajadores, serán propiedad de FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA producto del encargo previo hecho por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA al proponente, de acuerdo al plan señalado por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA y bajo cuenta y riesgo de FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA.

El proponente declara y se obliga a que todas las herramientas que desarrolle y entregue a FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA en desarrollo del contrato a suscribirse son originales y producto del autor, y que al hacerlo no violará derechos de terceros. El proponente declara y acepta que la suma que recibe como contraprestación por los servicios prestados en virtud de este contrato, comprende la totalidad de la remuneración pactada por el desarrollo de dichas herramientas. En virtud de lo anterior, y de conformidad con el artículo 10 de la Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, y las demás normas que los modifiquen, adicionen y/o reglamenten, la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre todas las obras producidas por el desarrollo del contrato se transferirán con la suscripción del mismo a FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA para que este último pueda pero sin limitarse a ello, reproducir, fijar, editar, comunicar o divulgar al público, publicar, distribuir, importar o exportar, alquilar, prestar al público, adaptar, arreglar o transformar los entregables finales, así como transmitir o enajenar los derechos que aquí se ceden. Los derechos se ceden para todas las modalidades de explotación conocidas o por conocer, no solo a formato o soporte físico y/o material, sino que se extiende a toda forma de utilización en medios magnéticos, ópticos, electrónicos y similares, en forma de mensaje de datos (Internet, EDI, Correo electrónico etc.), medios como el video, el audio, contenidos multimedia, la red mundial de información (Internet), podcast, webcast, streaming, cloud computing – en la nube, y en general a cualquier medio conocido o por conocer, incluido el derecho de puesta a disposición, con fines de promoción, divulgación y publicidad, con alcance mundial y durante el tiempo máximo permitido por ley.

Solicitamos respetuosamente realizar la siguiente aclaración:

6.12. TRANSFERENCIA DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR

En virtud del contrato a celebrarse, el proponente garantizará que todos los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como PROPIEDAD INTELECTUAL que surja en virtud del desarrollo del objeto del contrato a suscribirse, por sí mismo o con la colaboración de sus trabajadores, serán propiedad de FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA producto del encargo previo hecho por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA al proponente, de acuerdo al plan señalado por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA y bajo cuenta y riesgo de FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA, excepto todo aquello que sea parte del CORE de negocios del proponente.

El proponente declara y se obliga a que todas las herramientas que desarrolle y entregue a FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA en desarrollo del contrato a suscribirse son originales y producto del autor, y que al hacerlo no violará derechos de terceros. El proponente declara y acepta que la suma que recibe como contraprestación por los servicios prestados en virtud de este contrato, comprende la totalidad de la remuneración pactada por el desarrollo de dichas herramientas. En virtud de lo anterior, y de conformidad con el artículo 10 de la Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, y las demás normas que los modifiquen, adicionen y/o reglamenten, la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre todas las obras producidas por el desarrollo del contrato se transferirán con la suscripción del mismo a FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA para que este último pueda pero sin limitarse a ello, reproducir, fijar, editar, comunicar o divulgar al público, publicar, distribuir, importar o exportar, alquilar, prestar al público, adaptar, arreglar o transformar los entregables finales, así como transmitir o enajenar los derechos que aquí se ceden. Los derechos se ceden para todas las modalidades de explotación conocidas o por conocer, no solo a formato o soporte físico y/o material, sino que se extiende a toda forma de utilización en medios magnéticos, ópticos, electrónicos y similares, en forma de mensaje de datos (Internet, EDI, Correo electrónico etc.), medios como el video, el audio, contenidos multimedia, la red mundial de información (Internet), podcast, webcast, streaming, cloud computing – en la nube, y en general a cualquier medio conocido o por conocer, incluido el derecho de puesta a disposición, con fines de promoción, divulgación y publicidad, con alcance mundial y durante el tiempo máximo permitido por ley.

Respuesta: No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR.

13. 6.13. INDEMNIDAD

El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a PROCOLOMBIA por cualquier perjuicio o daño, que PROCOLOMBIA pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por este, en relación con la ejecución de este contrato.

El CONTRATISTA responderá ante PROCOLOMBIA por la originalidad y disponibilidad de las Obras, Signos Distintivos y demás bienes de propiedad industrial e intelectual propios y de terceros, así como por la comisión de infracciones de propiedad industrial y/o intelectual en su creación, debiendo mantener a PROCOLOMBIA indemne y libre de todo reclamo, incluyendo, pero sin limitarse a, demandas, litigios, acciones legales y reivindicaciones de cualquier especie que se entablen o puedan entablarse contra el por dichas causas.

PARÁGRAFO: El CONTRATISTA garantiza haber obtenido los correspondientes derechos sobre los bienes de propiedad industrial e intelectual de sus autores originales y/o titulares legítimos, incluyendo los derechos sobre cualquier obra, creación o Signo Distintivo que esté contenido en Las Obras o en los Signos Distintivos propios y de terceros. Así las cosas, si eventualmente existiera un tercero que pretendiera alegar mejor derecho sobre los Signos Distintivos o Las Obras de su propiedad de modo que PROCOLOMBIA se pudiera ver afectado por tal reclamación, El CONTRATISTA se compromete a sanear cualquier situación irregular, asumiendo los valores y conceptos que le hubieren correspondido pagar o que le llegaren a exigir a PROCOLOMBIA, así como a indemnizarle por cualquier perjuicio que por tal motivo se le llegare a causar.

De acuerdo con la naturaleza de servicios a prestar, solicitamos respetuosamente que el numeral sea modificado de la siguiente manera:

6.13. INDEMNIDAD

El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a PROCOLOMBIA por cualquier perjuicio directo o daño directo, excluido expresamente el lucro cesante, que PROCOLOMBIA pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por este, en relación con la ejecución de este contrato.

El CONTRATISTA responderá ante PROCOLOMBIA por la originalidad y disponibilidad de las Obras, Signos Distintivos y demás bienes de propiedad industrial e intelectual propios y de terceros, así como por la comisión de infracciones de propiedad industrial y/o intelectual en su creación, debiendo mantener a PROCOLOMBIA indemne y libre de todo reclamo, incluyendo, pero sin limitarse a, demandas, litigios, acciones legales y reivindicaciones de cualquier especie que se entablen o puedan entablarse contra el por dichas causas.

Respuesta No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR

14. A título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar

Se le solicita a la entidad aclarar las implicaciones de relacionar cantidades de equipos a modo "informativo", explicando las responsabilidades tanto para PROCOLOMBIA como para el proponente en caso de que las cantidades relacionadas varíen en más del 10%, ya que estas cantidades iniciales son consideradas la línea base de elementos a administrar.

Se le solicita a la entidad aclarar si los tipos de equipos y las cantidades relacionados en la tabla son los únicos que se van a atender. En caso contrario por favor relacionar todos los dispositivos que estarían inmersos en el contrato.

Respuesta: La renovación tecnológica de equipos ProColombia se realiza anualmente de acuerdo con la obsolescencia y el crecimiento de la organización, en caso de que se presente una variación superior al diez por ciento (10%) se hará una reunión con el proponente para llegar a un acuerdo.

15. La anterior información se presenta a título informativo; no obstante, las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en el mismo serán de su exclusiva responsabilidad.

Se le solicita a la entidad aclarar las implicaciones de relacionar cantidades de equipos a modo "informativo", explicando las responsabilidades tanto para PROCOLOMBIA como para el proponente en caso de que las cantidades relacionadas varíen en más del 10%, ya que estas cantidades iniciales son consideradas la línea base de elementos a administrar.

Respuesta: La renovación tecnológica de equipos ProColombia se realiza anualmente de acuerdo con la obsolescencia y el crecimiento de la organización, en caso de que se presente una variación superior al diez por ciento (10%) se hará una reunión con el proponente para llegar a un acuerdo.

16. La anterior información se presenta a título informativo; no obstante, las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en el mismo serán de su exclusiva responsabilidad.

Se le solicita a la entidad aclarar si los tipos de equipos y las cantidades relacionados en la tabla son los únicos que se van a atender. En caso contrario por favor relacionar todos los dispositivos que estarían inmersos en el contrato.

Respuesta: La renovación tecnológica de equipos ProColombia se realiza anualmente de acuerdo con la obsolescencia y el crecimiento de la organización, en caso de que se presente una variación superior al diez por ciento (10%) se hará una reunión con el proponente para llegar a un acuerdo.

17. El proponente prestara el servicio en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio y el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes.

Se le solicita a la entidad aclarar cuál es el horario que tendrá el soporte en sitio nivel 2, pues en la página 10 menciona un horario 5x12 y en la página 12 hablan de un horario 7x12

Respuesta El horario del soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes

18. El proponente prestara el servicio en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio y el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes.

Se le solicita a la entidad aclarar cuál es el horario que tendrá el soporte en sitio nivel 2, pues en la página 10 menciona un horario 5x12 y en la página 12 hablan de un horario 7x12

Respuesta: El horario del soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes.

19. Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo a los computadores y servidores propiedad de ProColombia.

Se le solicita a la entidad aclarar si a los únicos elementos que se les va a prestar el servicio de mantenimiento preventivo son exclusivamente a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA

Respuesta: El servicio de mantenimiento preventivo se realizarán solamente a los computadores y servidores de propiedad de Procolombia.

20. Tablas cantidades de equipos

De acuerdo a la información que se encuentra en la tabla del numeral 2.2.4 se le solicita a la entidad aclarar si al listar solamente 392 equipos para mantenimiento preventivo, los restantes 131 equipos de la tabla que se encuentra en la página 9 no serían cubiertos por el servicio de mantenimiento preventivo. Favor aclarar cuáles son los servidores (marca y modelo) que entrarían en el servicio de mantenimiento preventivo.

Respuesta: ProColombia para cubrir la demanda de computadores tiene un contrato de arrendamiento de computadores a los cuales el proveedor les realiza el mantenimiento preventivo, el proponente a través del soporte en sitio hará la coordinación y el acompañamiento a estos mantenimientos.

En ProColombia estamos en un proceso de migrar los servidores locales en las oficinas comerciales a la nube publica, pero aún no se tiene una fecha estimada de implementación, por tal motivo no se relacionan los servidores que estarían en mantenimiento preventivo ya que algunos de estos se darán de baja una vez finalice el proyecto.

21. El estimado de casos mensuales es de 1.694 entre incidentes y requerimientos.

Por favor aclarar la cantidad promedio de incidentes y requerimientos, pues la información del numeral 2.2.5 no coincide con el promedio estimado al hacer los cálculos de la tabla del numeral 2.2.6

Respuesta: La cantidad es de 1.694 el cual es un aproximado de casos mensuales que se crearon entre los años 2017, 2018 y 2019, en caso de que el número promedio mensual de casos exceda el diez por ciento (10%) se realizara una reunión con el proponente seleccionado para llegar a un acuerdo.

22. El estimado de casos mensuales es de 1.694 entre incidentes y requerimientos.

Por favor aclarar la cantidad promedio de incidentes y requerimientos, pues la información del numeral 2.2.5 no coincide con el promedio estimado al hacer los cálculos de la tabla del numeral 2.2.6

Respuesta: La cantidad de 1.694 es un aproximado de casos mensuales que se crearon entre los años 2017, 2018 y 2019, en caso de que el número promedio mensual de casos exceda el diez por ciento (10%) se realizara una reunión con el proponente seleccionado para llegar a un acuerdo.

23. Realizar la gestión de Outsourcing bajo el uso de la metodología ITIL en la última versión disponible.

Se le solicita a la entidad aclarar si la última versión disponible para los procesos de ITIL hace referencia a la versión 4.

Respuesta: La última versión para los procesos ITIL es la 4.

24. Basar el modelo de servicio en las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua) del marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible.

Se le solicita a la entidad aclarar cuál es su expectativa en las etapas de estrategia, diseño y transición.

Respuesta: ProColombia lleva más de 6 años implementando las mejores prácticas y recomendaciones para la administración de los servicios de TI del marco de referencia ITIL, la expectativa que tenemos es tener nuestros servicios de TI en un nivel de madurez más avanzado que faciliten a ProColombia generar la transformación digital de sus servicios y plataformas.

25. El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo

Se le solicita a la entidad aclarar cuantos puestos de trabajo tendrá el proponente en las instalaciones de PROCOLOMBIA.

Respuesta: El proponente seleccionado tendrá diez (10) puestos de trabajo en las instalaciones de ProColombia.

26. Se le solicita a la entidad aclarar si los computadores para las personas que estarán en las instalaciones de PROCOLOMBIA serán entregados por la entidad o deben ser del proponente

Respuesta: Los computadores para las personas deberán ser suministrados por el proponente.

27. El proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Se le solicita a la entidad indicar la versión de office que se requiere suministrar, si es on-premise o es office 365, la distribución y la versión de Team viewer

Respuesta: La licencia deberá ser office 365 en la versión 2016 y el Team Viewer en la última versión disponible.

28. Se le solicita a la entidad indicar si es posible utilizar otro tipo de herramienta para la toma de control remoto de las estaciones de trabajo

Respuesta: No se permite otra herramienta, teniendo en cuenta que el Team Viewer ya está instalado en la mayoría de los computadores de ProColombia.

29. Suministrar como parte del servicio, un software alojado en la nube.

Se le solicita a la entidad aclarar si la herramienta de gestión de activos de hardware y software se debe proveer y en caso de hacerlo, también debe estar alojada en la nube.

Respuesta: El software de gestión de activos de hardware y software no es obligatorio proveerla, en caso que el proponente decida suministrarla como parte del servicio se tomara como un valor agregado, es preferible que este alojada en la nube.

30. ANS gestión de inventario

Se le solicita a la entidad aclarar sobre qué ítems se debe manejar la gestión del inventario, por ejemplo, equipos de cómputo, periféricos, servidores. Indicar el total de dispositivos para poder tener un archivo de comparación

Respuesta: La gestión del inventario se debe hacer de cada CI (ítem/elemento de configuración) de hardware y software que hacen parte de la infraestructura tecnológica.

31. Se le solicita a entidad indicar cual es el peso de cada indicador del servicio

Respuesta: No se tienen definidos pesos para los indicadores del servicio, cualquier incumplimiento se le aplica el 10% de descuento a la factura.

32. Prestar los servicios de soporte técnico a la Administración de la Mesa de Servicio 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, entre otros.

Se le solicita a la entidad aclarar cuáles son los canales de atención que están incluidos cuando dicen "entre otros".

Respuesta: Los otros canales de comunicación podrán ser Chatbot u otros elementos de Inteligencia Artificial o robótica que permitan a ProColombia ofrecer a sus usuarios medios modernos de comunicación para que sus casos serán resueltos dentro de los ANS pactados y con la mayor calidad.

33. La mesa de servicio deberá estar ubicada en las instalaciones del proponente (preferiblemente en Bogotá)

Se le solicita a la entidad indicar si cuando indican "preferiblemente en Bogotá" otorga alguna calificación especial al momento de calificar las ofertas.

Respuesta: No se otorga calificación especial o adicional, se aclara que la mesa de servicio deberá ser ubicada en las instalaciones de ProColombia en Bogotá, dentro de los diez (10) puestos de trabajo disponibles se tiene dos (2) puestos de trabajo para este servicio.

34. Se le solicita a la entidad indicar las especificaciones técnicas de la plata telefónica, si es análoga, digital, troncal SIP y demás características necesarias para la integración con otros sistemas de telefonía.

Respuesta: La planta telefónica de ProColombia es IP de la marca Avaya Aura reléase 7.1.

35. Se le solicita a la entidad indicar la ubicación física de la planta o la ubicación física donde debe llegar el canal de comunicaciones del proponente.

Respuesta: La ubicación física de la planta telefónica es la calle 28 # 13 A 15 piso 36.

36. Se le solicita a la entidad indicar las condiciones que debe cumplir la planta telefónica a nivel de IVR, ACD, grabación de llamadas, monitoreo de las llamadas

Respuesta: El proponente deberá suministrar el servicio de grabación y monitoreo de las llamadas que se reciban en la mesa de servicio.gg

37. Se le solicita a la entidad indicar si la mesa de servicio debe contar con una contingencia en caso de desastres.

Respuesta: El proponente deberá contar varios niveles de contingencia de acuerdo con la criticidad del desastre, si es un corte de energía o perdida de comunicación el proponente deberá tener un desborde a un celular, en caso que el desastre sea mayor deberá tener disponibles puestos de trabajo para que los recursos de la mesa de servicio operen desde las oficinas del proponente siempre garantizando el cumplimiento de los ANS y la mayor calidad en la atención de los funcionarios.

38. Se le solicita a la entidad indicar si la conexión a Team Viewer se hace a través de internet o se hace a través de la LAN de la entidad.

Respuesta: La conexión a través de Team Viewer dependiendo de la ubicación del funcionario se hará por internet, MPLS o localmente a través de la LAN de ProColombia, teniendo en cuenta poder estar en cualquier ciudad en Colombia o en el exterior.

39. Tiempos de solución al servicio de videoconferencias

Se le sugiere a la entidad modificar la meta del ANS de videoconferencia de inmediata a 15 minutos, pues no es posible en ninguno de los casos dar solución inmediata a cualquier incidente, ya que esto implicaría penalización en cualquiera de los escenarios

Respuesta: El ANS se mantiene de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, teniendo en cuenta que es el servicio más critico que se presta desde la Dirección de Tecnología, el proponente debe mitigar el riesgo de falla de los eventos siguiendo los procedimientos establecidos y con procesos de planeación que permitan tener planes de contingencia listos para dar solución a cualquier incidente que se presente.

40. Adicionalmente requiere que se preste el servicio de soporte a las videoconferencias que se realizan con los equipos propios de PROCOLOMBIA o en compañía de los proveedores que PROCOLOMBIA defina.

Se le solicita a la entidad indicar la ubicación y el inventario completo de los equipos de teleconferencia

Respuesta: El servicio de videoconferencias no involucra equipos de teleconferencia.

41. Administración de Data Center

Se le solicita a la entidad aclarar cuáles de los elementos mencionados en la tabla se encuentran en el Datacenter principal y cuales en el Datacenter secundario.

Respuesta: En la columna MODELO de la tabla del numeral 2.2.12.1 los ítems con la referencia LEVEL 3 están ubicados en el Datacenter secundario, los demás están ubicados en el Datacenter principal de ProColombia ubicado en la calle 28 # 13 A 15 piso 36.

42. Se le solicita a la entidad aclarar si solamente se hará la gestión de los servidores mencionados en la tabla del numeral 2.2.12.1

Respuesta: Los servidores de la tabla del numeral 2.2.12.1 son los que están ubicados en el Datacenter principal de ProColombia, los demás servidores que se deben administrar están ubicados en el exterior, oficinas regionales y en la ciudad de Bogotá y se mencionan en los ítems del numeral 2.2.12.

43. Administración de la Plataforma Linux

Se le solicita a la entidad dar a conocer el inventario de servidores físicos y virtuales que corren sobre Linux

Respuesta: Los servidores Linux que ProColombia están virtualizados en la plataforma VMWARE, la siguiente es la cantidad:

UBICACIÓN	CANTIDAD
Datacenter segundario - Century Link	15
Datacenter principal - Davivienda	13
Total general	**28**

44. Administración de Bases de Datos

Se le solicita a la entidad aclarar en cuantos motores de bases de datos se encuentran trabajando las bases mencionadas y la cantidad de servidores físicos, el modelo, junto con su sistema operativo

Respuesta: Los motores de bases de datos que usamos son Microsoft SQL Server 2016 sobre el sistema operativo Windows Server 2016 y MySQL sobre el sistema operativo Linux RedHat, los cuales se encuentran virtualizados en VMWARE en el Datacenter segundario en Centurylink.

45. Administración de la Plataforma MAC

Se le solicita a la entidad indicar el inventario completo de los equipos MAC a los cuales hace referencia en el numeral 2.2.12.8

Respuesta: ProColombia actualmente cuenta con 41 computadores MAC, la siguiente es la relación de marcas y modelos:

MODELO	CANTIDAD
A1286	1
A1297	1
A1419	4
A1534	4
IMAC	14
MAC BOOK PRO	1
MAC MINI A1347	2
MACBOOK AIR	5
MACBOOK PRO	9
Total general	**41**

46. Se le solicita a la entidad indicar la cantidad y periodicidad de los informes de gestión que se deben entregar.

Respuesta: El informe de gestión se debe entregar mensualmente en los primeros diez (10) días del mes y es prerrequisito para el pago de la factura mensual del servicio.

47. DURACIÓN. "Sin embargo, el contrato que surja con la adjudicación de la presente invitación podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos del contracto."

Se le solicita a la entidad confirmar que el contrato podrá ser terminado por parte de PROCOLOMBIA en cualquier momento y sin lugar a resarcimientos.

Respuesta: Tal como se indica en el numeral 2.4. de los términos de invitación, PROCOLOMBIA podrá dar por terminado de manera anticipada en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al CONTRATISTA, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que por este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al PROPONENTE.

48. Experiencia de los Perfiles Propuestos (42 puntos). "Perfil del Administrador del outsourcing (11 puntos)"

Se le solicita a la entidad aclarar si son 11 o 12 los puntos adicionales máximos para este perfil

Respuesta: 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 once (11) puntos.

49. Se le solicita a la entidad definir el método de ponderación del montaje adicional para los valores agregados teniendo que un proponente oferte menos de las 200 horas.

Respuesta: Se utilizará la siguiente fórmula para la ponderación:

P: # de horas de la propuesta a evaluar x máximo puntaje (15 puntos) /
horas solicitadas como valor agregado (200 horas)

50. Se le solicita a la entidad definir si las horas de valor agregado pueden ser prestadas por el personal dedicado al proyecto.

Respuesta: Las horas de valor agregados deberán ser prestadas por personal ajeno a la operación y en proyectos que ProColombia determinar.

51. Se le solicita a la entidad definir cómo cuantificará en función de las horas solicitadas el esfuerzo en "Chatbot para el soporte y atención de casos." teniendo en cuenta que implementar una herramienta de este tipo implica licenciamiento, infraestructura física, canales.

Respuesta: Las horas harán parte del proyecto de implementación del Chatbot, el licenciamiento y los demás recursos que se requieran los deberá asumir el proponente, ProColombia suministrara en caso de requerirlo servidores virtuales, configuraciones en la infraestucutra y los canales de internet que requiera la solución para su funcionamiento.

52. MULTAS

Se solicita a la entidad aclarar el valor máximo de multas a aplicar ya que en el numeral 2.2.11.1 se indicaba que era del 10%.

Respuesta: Lo indicado en el numeral 2.2.11.1 corresponde a las penalidades por el incumplimiento en los acuerdos de servicio, lo establecido en las multas corresponde a los demás incumplimientos señalados en el numeral 6.8., son diferentes y por lo tanto los porcentajes también

53. Cobertura del servicio
El servicio se prestará a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en Colombia y en el exterior. PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 622 usuarios ubicados en:

• COLOMBIA: Aproximadamente 422 usuarios ubicados en las siguientes nueve (9) ciudades: Pereira, Cúcuta, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Medellín, Barranquilla, Manizales y Bogotá, de los cuales el 80% están ubicados en Bogotá. Adicionalmente PROCOLOMBIA tiene presencia en las siguientes ciudades mediante una sede de Futuros Exportadores que se encuentra conformado entre uno y tres funcionarios: Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Tunja, Duitama, Sogamoso, Popayán, Neiva, Valledupar. La lista de ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.

• EN EL EXTERIOR: (solo para referencia un estimado de 200 usuarios de los cuales aproximadamente 53 están ubicados en Estados Unidos), en los siguientes países: China, Corea del sur, Japón, India, Indonesia,

Es nuestro entendimiento que el soporte requerido es únicamente remoto para las sedes del exterior. Agradecemos informar si es correcto nuestro entendimiento.

Respuesta: SI, los servicios de soporte técnico se deberán prestar de acuerdo con el numeral 2.2.11.3.

54. Cobertura del servicio

El servicio se prestará a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en Colombia y en el exterior. PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 622 usuarios ubicados en:
• COLOMBIA: Aproximadamente 422 usuarios ubicados en las siguientes nueve (9) ciudades: Pereira, Cúcuta, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Medellín, Barranquilla, Manizales y Bogotá, de los cuales el 80% están ubicados en Bogotá. Adicionalmente PROCOLOMBIA tiene presencia en las siguientes ciudades mediante una sede de Futuros Exportadores que se encuentra conformado entre uno y tres funcionarios: Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Tunja, Duitama, Sogamoso, Popayán, Neiva, Valledupar. La lista de ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.
• EN EL EXTERIOR: (solo para referencia un estimado de 200 usuarios de los cuales aproximadamente 53 están ubicados en Estados Unidos), en los siguientes países: China, Corea del sur, Japón, India, Indonesia,

Agradecemos informar las estadísticas detalladas de los últimos seis meses de servicio y los horarios en los cuales se presentan las solicitudes de servicio y llamadas a la mesa de ayuda.

Respuesta: El detalle de los casos se entregará al inicio del contrato, el 70% de las solicitudes se hacen dentro del horario laboral en Colombia, el restante corresponde a sedes en el exterior en Europa y Asia.

55. Cobertura del servicio

A título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar

Agradecemos informar si los equipos ubicados en el exterior cuentan con contratos de soporte y como será el escalamiento desde la mesa de ayuda.

Respuesta: Los equipos ubicados en el exterior cuentan con garantía de fabrica por tres (3) años, el proponente deberá encargarse del trámite de garantías en coordinación con la oficina en el exterior, el ANS solicitado se relaciona en el numeral 2.2.10.5 ANS Gestión de Proveedores.

56. Disponibilidad del servicio

El proponente prestara el servicio en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio y el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 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.

Agradecemos informar el volumen de incidentes y requerimientos de los últimos seis (6) meses sobre la infraestructura tecnologica.

Respuesta: El 10% de las solicitudes del mes se hacen a los especialistas Windows, Redes y Linux que administran la infraestructura tecnológica.

57. Realizar la gestión de Outsourcing bajo el uso de la metodología ITIL en la última versión disponible, para que garantice el mejoramiento continuo (modelo de servicio y operación) y el cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio acordados en la prestación del servicio con las características solicitadas. Los servicios mínimos que se deben prestar son:

• Basar el modelo de servicio en las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua) del marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible.
• Revisar, mantener o generar nuevos procesos para la prestación del servicio bajo la metodología ITIL.
• Mejora continua de los procesos ITIL (modelo de servicios para la implementación, operación y mejora continua).

De acuerdo con el texto de la referencia:

Agradecemos informar cuantos procesos ITIL son los documentados o implementados actualmente por Procolombia y que son sujetos de revisión.

Respuesta: Los siguientes son los procesos que ProColombia a documentado e implementado:

DISCIPLINA
Gestión de Niveles del Servicio
Gestión de Configuración
Gestión de Cambios
Gestión de Capacidad
Gestión de Conocimiento
Gestión de Eventos
Gestión de Incidentes
Gestión de Requerimientos
Gestión de Informes del Servicio
Gestión de Disponibilidad
Gestión de Liberaciones

Gestión de Problemas
Gestión de Seguridad
Gestión de Continuidad
Gestión de Videoconferencias

58. El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Agradecemos informar si la mesa de ayuda estará ubicada desde las instalaciones de Procolombia.

Respuesta: Si, ProColombia tiene asignados en nuestras instalaciones dos (2) puestos de trabajo para la mesa de servicio.

59. El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Agradecemos informar si la solicitud de Team Viewer es un sugerido dentro de la solicitud de oferta o es requerido por parte de la entidad.

60. ¿La entidad esta abierta a otras herrameintas de control remoto para el soporte?

Respuesta: Se puede evaluar, la única restricción es que no sea código abierto.

61. Se solicita a FIDUCOLDEX que se confirme que los equipos de Red a administrar y que se detallan en la Página 8 del documento cuentan con contrato de soporte o garantía con el fabricante durante la vigencia del contrato.

Respuesta: Los equipos de red cuentan con un contrato de soporte y garantía.

62. Cobertura del servicio

Se solicita a FIDUCOLDEX de ser posible la marca de la totalidad de equipos de red a administrar y si es posible la referencia de los mismos.

Respuesta: La siguiente es la relación de tipos de equipos y marcas que tenemos en todas las oficinas en Colombia y el exterior, actualmente se tiene en ejecución el proyecto de cambio de la red inalámbrica CISCO por ARUBA y la virtualización de servidores on-premise en la nube publica de Microsoft Azure:

TIPO DE EQUIPO	**MARCA EQUIPO**
ACCESS POINT	3 COM
	ARUBA
	ASUS

	CISCO
	D-LINK
	ENGENIUS
	HP
	LANCOM
CLEAR PASS	HP
CONTROLADORA	CISCO
	HP
ENCLOSURE HPE	HP
FIREWALL	FORTINET
GATE WAY	AVAYA
MODEM 4G	GW
	HUAWEI
	MEDIATRIX
	ALCATEL
ROUTER	CISCO
	D-LINK
SWITCH	3 COM
	AVAYA
	CISCO
	D-LINK
	HP
	TRENDNET
	TRIPP-LITE

63. Disponibilidad del servicio

Se solicita a FIDUCOLDEX informar cuantas veces en el mes y con qué intensidad horaria se suelen solicitar los acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas que se deberán realizar los fines de semana o en horarios no laborales.

Respuesta: Los mantenimientos preventivos e instalaciones nuevas se realizan con base en un cronograma o una planeación para que se haga una o dos veces al mes sin impactar los servicios que se prestan a los funcionarios.

64. Gestión de las videoconferencias

De ser posible por favor aclarar que sistema o plataforma es usada para realizar las trasmisiones por internet de los eventos generados por Procolombia diariamente. También de ser posible aclarar si la plataforma usada es una plataforma propiedad de Procolombia o es alquilada por el tercero.

Respuesta: Para las transmisiones por internet de los eventos se usan las plataformas Zoom (suministrada por un tercero), Skype empresarial (licenciamiento de ProColombia) o CISCO Jabber (licenciamiento de ProColombia), sin embargo, estas plataformas pueden cambiar de acuerdo con los contratos o adquisiciones que realice ProColombia durante la vigencia del contrato.

65. El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Teniendo en cuenta que se solicitan aproximadamente cuatro (4) recursos de soporte tiempo completo, tres (3) especialistas, un (1) coordinador y un (1) lider de soporte, FIDUCOLDEX solo habilitara un (1) puesto de trabajo en sus instalaciones?

Respuesta: ProColombia tiene habilitados en las instalaciones ubicadas en el edificio Davivienda diez (10) puestos de trabajo para los recursos del outsourcing (esto incluye dos puestos trabajo para la mesa de servicio).

66. Gestión y Monitoreo Proactivo de Toda la Infraestructura tecnológica

Se solicita amablemente a FIDUCOLDEX se detalle si en la herramienta Zabbix se encuentran monitoreados la totalidad de equipos que hacen parte de la infrestructura técnologica de PROCOLOMBIA o por el contrario, hay equipos que no se encuentran monitoreados actualmente por esta herramienta, de ser así por favor indicar cuales equipos no estan monitoreados.

Respuesta: Todos los equipos de la plataforma tecnológica y portales de ProColombia están siendo monitoreados desde el software Zabbix.

67. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN

Se solicita a FIDUCOLDEX detallar si los centros de cableados en Bogotá y las regionales y puntos de datos en los puestos de trabajo se encuentran debidamente marquillados e identificados.

Respuesta: Los centros de cableado de Bogotá y las siete oficinas regionales en Colombia se encuentran marquillado e identificados y cuenta con un contrato de mantenimiento.

68. Administración de la Plataforma REDES LAN – WAN

Se solicita a FIDUCOLDEX detallar la plataforma o plataformas utilizadas para la seguridad perimetral

Respuesta: ProColombia cuenta con una solución de Firewall Fortinet para todas las oficinas en Colombia y el exterior con un contrato de soporte y garantía.

69. Administración de la Plataforma REDES LAN – WAN

Se solicita amablemnete a FIDUCOLDEX aclarar si la administración de firewalls, VPN's y antivirus se regiran por politicas ya definidas por PROCOLOMBIA o se debe realizar algun tipo de configuración a los equipos a administrar. Se solicita para estos items el soporte nivel 3 y 4 o este nivel de soporte es manejado mediante un tercero o fabricante?

Respuesta: ProColombia cuenta con políticas ya definidas para la administración de los Firewall, VPNs y antivirus, adicionalmente cuenta con una política de seguridad de la información basada en la norma ISO

27001 que hace parte de nuestros Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001, de todas formas es importante tener en cuenta que dentro de lo que se solicita en los términos de referencia es realizar planes de mejora trimestrales que incluyen ajustes en las políticas para garantizar la seguridad.

70. EN EL EXTERIOR: (solo para referencia un estimado de 200 usuarios de los cuales aproximadamente 53 están ubicados en Estados Unidos), en los siguientes países: China, Corea del sur, Japón, India, Indonesia,

Agradecemos indicar si el soporte a los países fuera de Colombia se dará el soporte en idioma Español.

Respuesta: Si, el soporte deberá realizarse en español.

71. Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

Agradecemos informar el numero de proyectos periodicidad y descripción de los mismos

Respuesta: Los especialistas que administran Windows, Linux, backup, VMware, redes y comunicaciones deberán liderar al menos tres proyectos trimestrales de mejora continua de sus plataformas que se deberán presentar al inicio del trimestre junto con el resultado de los planes de mejora del trimestre anterior y participar como parte del equipo en proyectos de renovación tecnológica o nuevas iniciativas planteados por ProColombia aplicando metodologías tradicionales o agiles de gerencia de proyecto.

72. Administración de la plataforma Microsoft.

Agradecemos informar si todos los servidores físicos y virtuales cuentan con contrato de soporte con fabricante así mismo agradecemos informaR si se cuenta con soporte de fabricante sobre los sistemas operativos y pltaforma de virtualizacion

Respuesta: Los sistemas operativos y la plataforma de virtualización cuentan con soporte y garantía del fabricante, en cuanto a los servidores físicos tenemos en ejecución un proyecto de servidores virtuales en la nube publica de Microsoft Azure que nos permitirá sacar varios servidores, los que vayan a quedar quedarían con soporte y garantía del fabricante.

73. Administracion Base de Datos

Agradecemos informar si todas las BD cuentan con contrato de soporte y mantenimiento vigente con el fabricante.

Respuesta: El motor de base de datos cuenta con soporte y garantía del fabricante, dentro de los términos de referencia se solicita un DBA para la administración de las bases de datos.

74. Administracion de Aplicaciones

Agradecemos detallar el alcance del soporte de primer nivel y segundo nivel y la administración de aplicaciones

Respuesta: El soporte de las aplicaciones será de primer nivel por temas de funcionalidad, en caso que se presenten casos que no puedan ser resueltos por la mesa de servicio o soporte en sitio se escalara al proveedor la aplicación.

75. PRESUPUESTO

El presupuesto con el que cuenta PROCOLOMBIA para la ejecución del contrato que resulte con ocasión de esta Invitación, es hasta la suma de MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($1.892.100.000) incluidos todos los impuestos y gravámenes a que haya lugar

Agradecemos validar la posibilidad de ampliación del presupuesto

Respuesta: El presupuesto asignado corresponde a lo indicado en los términos de la invitación.

76. Perfiles del Equipo de Trabajo:

Podemos reemplazar en la ejecución del contrato a alguna de las personas presentadas durante la oferta

Respuesta: Si se podrán reemplazar informado con anticipación a ProColombia y presentando los documentos que evidencien que se cumple con el perfil solicitado, los recursos deberán tener un backup para garantizar la transferencia de conocimiento en caso de un retiro inmediato.

77. Perfiles del Equipo de Trabajo:

Se pueden presentar durante la oferta Hojas de Vida de personal externo, en caso que internamente no se cuente con alguien para alguno de los perfiles

Respuesta: Se podrá presentar personal externo que cumpla con el perfil solicitado, cualquier incumplimiento al contrato será aplicado al proponente y descontado de la factura mensual.

78. Propuesta económica:

El proponente deberá presentar la oferta económica especificar el valor cobrado objeto de la invitación, por los 24 meses de prestación del servicio, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

Agradecemos conocer el tiempo máximo de ampliacion de la vigencia del contrato superior a los 24 meses

Respuesta: El término de duración del contrato será de 24 meses, no obstante que se pueda prorrogar por acuerdo de las partes, pero en inicio es de 24 meses.

79. Administración Plataforma

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

Agradecemos no solicitar hojas de vida teniendo en cuenta que no se puede comprometer recursos previamente en esta fase del proceso.

Respuesta: Las hojas de vida deberán incluirse como parte de la propuesta.

80. PRESUPUESTO

El presupuesto con el que cuenta PROCOLOMBIA para la ejecución del contrato que resulte con ocasión de esta Invitación, es hasta la suma de MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CIEN MIL PESOS M/CTE ($1.892.100.000) incluidos todos los impuestos y gravámenes a que haya lugar

Agradecemos validar la posibilidad de ampliación del presupuesto

Respuesta: Este es el presupuesto que ProColombia tiene disponible para esta contratación.

81. Los servicios que se deben prestar en el exterior de manera remota se realizan a personas de habla hispana o se debe considerar tener personal bilingüe?

Respuesta: Los servicios se prestarán en español.

82. Por favor aclarar si las aplicaciones de Office y Team Viewer deben ser adquiridas solo para el personal del proveedor del Outsourcing o se debe tener en cuenta adquirir para funcionarios de PROCOLOMBIA. En caso de ser afirmativo que cantidad se debe dimensionar.

Respuesta: Las licencias de office y Team Viewer deberán ser suministradas para el personal del proponente que hace parte del outsourcing.

83. Respetuosamente solicitamos aclarar a la entidad si el mantenimiento preventivo debe realizarse solo equipos (escritorio, portátiles) y servidores o se debe considerar realizarlos a equipos diferentes a los mencionados.

Respuesta: El mantenimiento será solo para equipos (escritorio, portátiles) y servidores los demás equipos se harán con terceros a través de los contratos de soporte y garantía, por favor tener en cuenta que el número de servidores disminuirá por el proyecto de servidores IaaS en la nube de Microsoft Azure.

84. Cuando se especifica que Procolombia brindara al proponente un puesto de trabajo en el área de tecnología significa que solo podremos tener en sitio un técnico de soporte o se podrá considerar tener más de un puesto de trabajo en dichas instalaciones para dar soporte en sitio. ¿En caso de ser afirmativo agradecemos se indique con cuántos puestos de trabajo se contará?

Respuesta: ProColombia suministrará diez (10) puestos de trabajo para el personal del outsourcing (incluye dos puestos de trabajo para la mesa de servicio que deberá quedar en las instalaciones de ProColombia).

85. 2.2.4 Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo a los computadores y servidores propiedad de ProColombia y hacer el acompañamiento a los proveedores que hacen mantenimiento a los demás componentes de la infraestructura tecnológica. Esta actividad se debe realizar 1 vez al año y de manera programada, incluyendo limpieza interna y externa del hardware de los equipos de PROCOLOMBIA. El servicio de mantenimiento preventivo de los equipos deberá ser prestado en Colombia en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y Centros de Información. La cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar en un 10% por año) y las ubicaciones en Colombia a las que inicialmente se le debe hacer mantenimiento preventivo son:

Amablemente solicitamos a la entidad aclarar quién es responsable de suministrar repuestos y partes de los equipos objeto del contrato.

Respuesta: El suministro de repuestos y partes lo hará ProColombia.

86. Solicitamos a la entidad aclarar quien suministra los equipos de recambio.

Respuesta: los equipos de recambio los suministra ProColombia a través de un proceso de renovación tecnología basado en la obsolescencia que debe estar registrada en el inventario.

87. Es de nuestro entendimiento que el mantenimiento preventivo corresponde únicamente a los equipos ubicados en Colombia. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: Si es correcta la apreciación.

88. 2.2.5 Suministrar como parte del servicio, un software alojado en la nube, alineado con las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua) del marco de referencia de mejores prácticas ITIL, 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. Esta herramienta será el soporte de todo el grupo de Analistas y especialistas. Deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, Indicadores e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrara al menos dos (2) licencias para los administradores del contrato por parte de ProColombia.

Amablemente solicitamos a la entidad informar cual es la herramienta de gestión que posee actualmente.

Respuesta: La plataforma de gestión es ServicesAide Cloud Service Management.

¿De qué tamaño en la base de la cmdb que se debe migrar?

Respuesta: La base de datos de casos se entregará en Excel que tiene un tamaño aproximado de 30 megas.

¿El backlog será gestionado por el proveedor saliente?

Respuesta: Los casos pendientes serán transferidos al proponente ganador del proceso, sin embargo, se tiene compromiso con el proveedor actual de tener los casos pendientes de difícil solución hasta con dos semanas de atraso.

89. Estadística de los eventos generados durante el contrato.

Amablemente solicitamos a la entidad indicar si la infraestructura que posee actualmente, cuenta con contrato de soporte de mantenimiento de fabricante. Favor especificar las fechas de vencimiento.

Respuesta: Los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica cuentan con contratos de soporte y mantenimiento vigentes con los fabricantes y se renovaran una vez finalicen.

90. Administración de inventarios (hardware y software) de Procolombia.

En caso de que exista infraestructura sin soporte favor relacionar la infraestructura correspondiente.

Respuesta: Actualmente se tienen algunos servidores físicos y los Switches de datos sin garantía, por tener proyectos como el cambio de la WIFI y la migración de servidores a la nube publica de Microsoft Azure que nos permitirán dar de baja algunos equipos, luego de cerrar estos proyectos a los equipos que queden en la infraestructura se les renovara el soporte y la garantía con el fabricante.

91. Tramite de garantías con los proveedores de la matriz de proveedores.

Teniendo en cuenta que la administración del inventario corresponde al proveedor, favor aclarar si la entidad cuenta con una herramienta de gestión de inventarios o si esta debe ser suministrada por la entidad.

Respuesta: ProColombia no cuenta con herramienta de gestión de inventarios, el proponente tendrá la libertar de suministrar una plataforma que se tomara como parte de los valores agregados.

92. Administración y soporte a la infraestructura tecnológica, correspondiente a los equipos y servidores que tiene la entidad

Cuenta la entidad con una herramienta de gestión remota o debe ser suministrada por el proveedor.

Respuesta: En los términos de referencia se solicitan licencias de Team Viewer para la gestión remota de los computadores.

93. El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Amablemente solicitamos a la entidad aclarar a que perfil corresponde el puesto de trabajo ofrecido por la entidad.

Respuesta: ProColombia suministrará diez (10) puestos de trabajo para el personal del outsourcing (incluye dos puestos de trabajo para la mesa de servicio que deberá quedar en las instalaciones de ProColombia).

94. El servicio de soporte on-site solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o Centros de Información el soporte se dará por demanda, la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia: ver

Amablemente solicitamos a la entidad aclara si dentro del alcance del servicio no se incluye el soporte a las sedes ubicadas en el exterior.

Respuesta: El soporte a las oficinas en el exterior se hará de forma remota a través de Team Viewer.

95. Aclarar cómo se atienden actualmente esas sedes.

Respuesta: El soporte a las oficinas en el exterior se hace de forma remota a través de Team Viewer.

96. 2.2.12.1. Administración de Data Center

• Data center Interno y Externo

• Sistema de contraincendios

• UPS´s

• Aires acondicionados de precisión.

• Control de acceso.

• Cuartos de cableado en Bogotá y oficinas regionales.

• Auditorios y salas de reuniones.

Amablemente solicitamos aclarar si la infraestructura relacionada cuenta con contrato de mantenimiento.

Respuesta: La infraestructura relacionada cuenta con contrato de soporte y mantenimiento.

97. En caso de que la infraestructura no cuente con contratos de mantenimiento quien será responsable de suministrar los repuestos?

Respuesta: Los repuestos los suministrara ProColombia.

98. La mesa de servicio deberá estar ubicada en las instalaciones del proponente (preferiblemente en Bogotá), el número de atención 11111 se redireccionará a la planta telefónica del mismo para la atención y solución de los casos.

Es de nuestro entendimiento que el personal de administración de la infraestructura también estará ubicado en las instalaciones del proveedor. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: Todo el recurso del proponente deberá estar ubicado en las instalaciones de ProColombia donde se suministraran diez (10) puestos de trabajo.

99. La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta veinticuatro (24) meses.

Favor aclarar con cuanto tiempo cuenta el proveedor para realizar el proceso de transición.

Respuesta: El proceso de empalme se deberá realizar desde la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre de 2019 día que se vence el contrato actual.

100. El tiempo de transición se encuentra incluido en los 24 meses de la ejecución del contrato?

Respuesta: No se encuentra incluido.

101. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

La entidad solicita como EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1º de enero del año 2015.

Dado que el conocimiento y la investigación están permanentemente dirigidos hacia la producción de nuevos hardware, software, diseño, desarrollo, productos, servicios y modelos organizativos, las herramientas y los procesos con los que se prestaba este tipo de servicios, hace más de seis años, no pueden ser objetivamente comparables con la forma en la que actualmente se trabaja.

Por lo anterior, la actualización asegura la implementación de mejores prácticas que redundan en mejores servicios."

Consideramos importante que la entidad reevalúe la experiencia solicitada para los proponentes, con el fin que se amplié en tres (03) años el tiempo en que los contratos debieron ser iniciados, con base en los siguientes argumentos:

La Ley 1150 de 2007 dispone en su **ARTÍCULO 5o. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA**, numeral 1:

"1. La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, con excepción de lo previsto en el numeral 4 del presente artículo. **La exigencia de tales condiciones debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.** " (subrayado y negrilla fuera de texto)

La solicitud de experiencia debe ser consecuente con la búsqueda de la satisfacción de la necesidad de interés público y bajo criterios razonables, adecuados, objetivos y proporcionales a las particularidades del proceso contractual que se adelanta, con el objeto del contrato, su valor, complejidad, plazo, forma de pago y el Riesgo asociado al Proceso de Contratación.

La experiencia es el conocimiento del proponente derivado de su participación previa en actividades iguales o similares a las previstas en el objeto del contrato y no se agota con el paso del tiempo, por el contrario los proponentes adquieren mayor experiencia en la medida en que continúen con sus actividades, de tal forma que hacer una limitación de la experiencia en el tiempo debe estar fundamentada en consideraciones de fondo que no lesionen los principios de la contratación estatal, especialmente los de pluralidad de oferentes, igualdad e imparcialidad.

Por otra parte, referente al establecimiento de requisitos habilitantes, El Decreto 1082 de 2015, señala:

"Determinación de los Requisitos Habilitantes. La Entidad Estatal debe establecer los requisitos habilitantes en los pliegos de condiciones o en la invitación, teniendo en cuenta: (a) el Riesgo del Proceso de Contratación; (b) el valor del contrato objeto del Proceso de Contratación; (c) el análisis del sector económico respectivo; y (d) el conocimiento de fondo de los posibles oferentes desde la perspectiva comercial. La Entidad Estatal no debe limitarse a la aplicación mecánica de fórmulas financieras para verificar los requisitos habilitantes".

Así mismo, la Guía para la Elaboración de los Estudios del Sector, emitida por Colombia Compra Eficiente, indica que en desarrollo del análisis del Sector entre otros aspectos se deberá realizar un análisis de la demanda, en los siguientes términos:

2. ¿Cómo adquieren las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio? En el estudio de demanda Colombia Compra Eficiente sugiere identificar y analizar los Procesos de Contratación de Entidades Estatales que han adquirido en el pasado el bien, obra o servicio para extraer las mejores prácticas e información pertinente para el Proceso de Contratación. Para el efecto, el Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP– ofrece la posibilidad de consultar Procesos de Contratación de otras Entidades Estatales en los cuales la Entidad Estatal puede observar entre otros aspectos, las especificaciones técnicas, requisitos

habilitantes, método de evaluación de ofertas y las modalidades de contratación utilizadas[7].

Esta información se puede observar en los pliegos de condiciones, adendas, observaciones a los pliegos, actas de evaluación, contratos y demás Documentos del Proceso. No obstante, para la consulta y empleo de la información, la Entidad Estatal no debe copiar mecánicamente la información de otros Procesos de Contratación y debe tener en cuenta que hay una buena práctica cuando en el Proceso de Contratación hubo competencia de ofertas, el contratista cumplió con el objeto del contrato oportunamente y en los términos acordados y la ciudadanía recibió el bien, obra o servicio.

La información histórica de la demanda es importante para definir ciertos puntos respecto al conocimiento particular de la necesidad a contratar, proveedor y precio de adquisición. Para el efecto la Entidad Estatal debe: (a) tener claro las cantidades que requiere comprar, en caso de ser un monto, o saber si las aproximaciones históricas muestran que ha tenido que hacer adiciones para suplir la demanda o si por el contrario la demanda ha sido sobrestimada; y (b) saber cómo ha escogido a los proveedores en caso que el bien, obra o servicio haya sido contratado anteriormente. La Entidad Estatal debe indagar sobre el desempeño de estos proveedores y preguntarse si existen varios proveedores que puedan satisfacer la necesidad y atender la demanda en el lugar donde es requerida. Por último, la Entidad Estatal debe conocer si el precio que ha pagado por el bien, obra o servicio en diferentes momentos ha sido constante teniendo en cuenta la inflación, variación de la tasa de cambio o los precios de las materias primas. El análisis de esta información histórica proporciona a la Entidad Estatal herramientas para tomar mejores decisiones de compra.

Igualmente, Colombia Compra Eficiente recomienda a la Entidad Estatal revisar cómo contratan las empresas del sector privado los mismos bienes, obras y servicios en condiciones de volumen, cantidad y calidad comparables.

Por tal razón, invitamos a la entidad a revisar los requerimientos de experiencia solicitados por las diferentes entidades, de los procesos similares adelantados por otras entidades, donde se puede evidenciar que producto de los análisis de sector realizados, se han estimado como requisitos de experiencia entre otros los siguientes:

ENTIDAD CONTRATANTE / PRESUPUESTO OFICIAL	**FECHA DE PUBLICACION DEL PROCESO**	**OBJETO**	**REQUISITO DE EXPRIENCIA**
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA $778.231.187.144	11-03-19	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES QUE GARANTICEN LA INTEROPERABILIDAD, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EVOLUCIÓN DE TIC	Los oferentes deberán acreditar por lo menos diez (10) años de experiencia en la prestación de servicios en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR $ 25.524.953.492	24-05-19	PRESTAR SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ENTIDAD, INCLUIDAS LAS ACTIVIDADES DE	El oferente deberá acreditar, mediante la presentación mínimo (2) y máximo diez (10) certificaciones de contratos terminados en los últimos cinco (5) años

ENTIDAD CONTRATANTE / PRESUPUESTO OFICIAL	FECHA DE PUBLICACION DEL PROCESO	OBJETO	REQUISITO DE EXPRIENCIA
		ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN, OPERACIÓN, MONITOREO Y CONTROL ESPECIALIZADO DE LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO, RESPALDO, SERVIDORES, APLICACIONES, BASES DE DATOS, OFFICE 365, SEGURIDAD INFORMÁTICA Y DE LA INFORMACIÓN, CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC), REDES LAN Y REDES INALÁMBRICAS, CORREO ELECTRÓNICO, SERVICIO DE INTERNET MÓVIL, SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA SEDE NACIONAL, SERVICIOS AGREGADOS Y CONEXOS, PARA EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)	anteriores al cierre del proceso
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO $ 15.801.116.546	14-05-19	PRESTAR EL SERVICIO TERCERIZADO DE LA OPERACIÓN, GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Los contratos que acrediten experiencia, deben haberse inciado a partir del 01 de enero de 2012

Tal y como se puede evidenciar, analizando el sector en la dinámica de compra de este tipo de procesos, se tiene que la experiencia no se limita a un tiempo de inicio de los contratos tan corto; lo anterior, debido a que este tipo de proyectos son de largo aliento y limitar en un período tan corto el requisito de experiencia, limita la participación de aquellos proponentes que son los grandes jugadores en este tipo de proyectos, que por demás cuentan con toda la capacidad jurídica, financiera y técnica, no puedan participar en el marco del presente proceso de selección.

Como se evidencia, de las anteriores consideraciones, aumentar la experiencia en tres (03) años, seria proporcional con el alcance del contrato a celebrar, permitiendo la participación de una mayor cantidad de proponentes, sin perjudicar las calidades de estos, logrando la entidad una pluralidad que termine en mejores condiciones económicas para la entidad, a la vez que se cumplen con los principios de objetividad, proporcionalidad, racionalidad y razonabilidad.

Solicitud:

Se solicita a la entidad se establezca como EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, contratos en ejecutados o en ejecución suscritos a partir del 1 de enero de 2012.

Respuesta: Se mantiene lo solicitado en los términos de referencia.

102. Perfiles del equipo de trabajo

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

Por favor confirmar si es correcto el entendimiento en cuanto a la presentación junto con la oferta de 18 hojas de vida del personal descrito en el apartado 3.5.2.

Respuesta: Las hojas de vida se deben anexar a la propuesta.

103. Dado que en los contratos de outsorcing informático, las entidades contratantes usan diferentes objetos contractuales (mesa de ayuda, mantenimiento, soporte, etc) y con el fin de que dichos objetos sean tenidos en cuenta dentro del actual proceso, solicito de manera atenta sea modificado el objeto de los contratos que se pueden aportar como experiencia, quedando así :

"Mediante la presentación de mínimo 3 certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1º de enero del año 2015, cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y/o soporte y/o mantenimiento de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing y/o mesa de ayuda.

Respuesta: Se mantiene lo indicado en los términos de referencia.

104. Solicitamos que la formación académica para los perfiles de Líder de Soporte y de los 3 Especialistas, se ajuste, quedando así:

" Ingeniero de sistemas, electrónico, telecomunicaciones o profesional afín. "

Respuesta: Los perfiles del líder de soporte, líder de contrato y especialistas debe ser Ingeniero de sistemas, electrónico, telecomunicaciones o profesional afín.

105. 1.2.3 Adicionalmente PROCOLOMBIA tiene presencia en las siguientes ciudades mediante una sede de Futuros Exportadores que se encuentra conformado entre uno y tres funcionarios:
Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Tunja, Duitama, Sogamoso, Popayán, Neiva, Valledupar. La lista de ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.

Se solicita amablemente a la entidad aclarar la cantidad de usuarios que tiene por cada sede de acuerdo al texto en referencia, como también indicar la cantidad de equipos que se encuentran en cada sede.

Respuesta: La siguiente es la cantidad de equipos por ciudad donde están ubicados los funcionarios de Futuros Exportadores:

CIUDAD	EQUIPOS
BOGOTA	1
CARTAGENA	1
CUCUTA	2
HUILA	1
IBAGUE	2
MANIZALES	2
NEIVA	2
PEREIRA	2

POPAYAN	2
SANTA MARTA	2
VALLEDUPAR	1
Total general	**18**

106. Servicios administración y soporte de la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y el exterior, mediante la modalidad de Outsourcing.

Teniendo en cuenta que el servicio de mesa de servicio y la administración y soporte de la infraestructura tecnología se debe prestar en el exterior solicitamos a la entidad indicar si se requiere que el personal que preste el servicio sea Bilingüe.

Respuesta: El servicio se prestara en Español.

107. Adicionalmente PROCOLOMBIA tiene presencia en las siguientes ciudades mediante una sede de Futuros Exportadores que se encuentra conformado entre uno y tres funcionarios:

Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Tunja, Duitama, Sogamoso, Popayán, Neiva, Valledupar. La lista de ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.

Se solicita amablemente a la entidad indicar cuantos casos y que tipo de caso se presenta en las sedes de acuerdo al texto en referencia.

Respuesta: Los casos principalmente se presentan por los computadores y los servicios asociados como son la batería, el sistema operativo, el office, correo electrónico, acceso a internet, WIFI, cuando se solicitan casos de la plataforma tecnológica es por nuevos servicios, problemas en el FileServer, PrintServer o incidentes con los proveedores de internet.

108. 1.2.3 La lista de ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.

¿Se solicita amablemente a la entidad aclarar el texto en referencia, si aumenta la lista de ciudades? de ser así cual es el promedio por año?

Respuesta: 5%.

109. La lista de países y ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes, en el funcionamiento de PROCOLOMBIA, en su mayoría estas ciudades están ubicadas en ciudades capitales.

¿Se solicita amablemente a la entidad aclarar el texto en referencia, si aumenta la lista de países y ciudades? de ser así cual es el promedio por año?

Respuesta: Dos por ciento (2%), es muy escasa la apertura de una nueva sede.

110. 1.2.3 título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar:

¿Se solicita amablemente a la entidad aclarar el texto en referencia, si aumenta la cantidad de equipos? de ser así cual es el promedio esperado por año?

Respuesta: La cantidad por año no supera el 5%, pero con los proyectos que se están implementando el objetivo es que disminuyan.

111. 1.2.3 PROCOLOMBIA cuenta con una cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar) y sus ubicaciones en Colombia sobre los que se debe hacer mantenimiento preventivo y son los siguientes:

Se solicita a la entidad indicar un porcentaje estimado de aumento de equipos.

Respuesta: La cantidad por año no supera el cinco por ciento (5%), pero con los proyectos que se están implementando el objetivo es que disminuyan.

112. 2.2.2 Presentar un cronograma que contemple los tiempos de transición

Se solicita a la entidad confirmar cuanto tiempo se debe contemplar para la transición y si este tiempo se contempla dentro de los 24 meses de ejecución del contrato.

Respuesta: El empalme se hará a partir de la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre de 2019.

113. 2.2.2 (se debe estimar dentro del cronograma mínimo 20 días de empalme con el actual proveedor previos al inicio).

¿Se solicita amablemente a la entidad indicar si los 20 días de empalme se encuentran contemplados dentro de los 24 meses de ejecución del contrato?

Respuesta: Los 20 días de empalme no se encuentran contemplados dentro de los veinticuatro meses de ejecución del contrato.

114. 2.2.2.3.2 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.

Se solicita a la entidad suministrar la cantidad de incidentes mensuales por tipo de caso en la gestión y administración de la infraestructura tecnología nacional como exterior.

Respuesta: Diez por ciento (10%) de los casos totales que se presentan mensualmente.

115. 2.2.5 El estimado de casos mensuales es de 1.694 entre incidentes y requerimientos.

De acuerdo a la estimación de casos mensuales presentados en la Página en mención, solicitamos a la Entidad indicar cuantos casos se presentan a nivel nacional y cuantos a nivel exterior.

Como también indicar cual es la tipificación de los casos reportados

Respuesta: La cantidad de casos a nivel nacional y en el exterior se encuentra en el numeral 2.2.6 del documento de términos de referencia.

116. 2.2.6 Administración de la mesa de servicio

Se solicita amablemente confirmar si el servicio de la mesa se presentara a nivel exterior, de ser así indicar como sería el tema de contactabilidad a nivel de idioma, ya que si nuestro entendimiento es correcto se debe prestar el servicio a nivel mundial.

Respuesta: El servicio se deberá prestar en español.

117. a Gestión de las videoconferencias (dentro y fuera de PROCOLOMBIA): Gestionar una videoconferencia consiste en organizar, capacitar y dar el soporte a las transmisiones por internet de los eventos generados por ProColombia diariamente, para este fin ProColombia cuenta con un tercero que apoya los eventos grandes.

Esta gestión se centra en Bogotá, con transmisiones en hoteles o en salas o auditorios de ProColombia, lo que implica el traslado de técnicos del outsourcing para prestar el soporte, en ningún caso se requieren hacer traslados fuera de Bogotá. En promedio se atienden 85 transmisiones en línea en el mes.

De acuerdo al texto en referencia solicitamos a la entidad indicar si los costos de transporte correrán por cuenta de la entidad, de no ser así solicitamos indicar cual son las sedes a las que se debe desplazar los técnicos y cuantos traslados por mes se deben contemplar.

Respuesta: Los costos de transporte los cubrirá ProColombia.

118. La Gestión de las videoconferencias (dentro y fuera de PROCOLOMBIA): Gestionar una videoconferencia consiste en organizar, capacitar y dar el soporte a las transmisiones por internet de los eventos generados por ProColombia diariamente.

De acuerdo al texto en referencia, solicitamos a la entidad aclarar cuando indica que se debe realizar capacitación, a que personal debe ir dirigida la capacitación, que metodología debe tener la capacitación, debe ser una capacitación técnica?.

Respuesta: La capacitación que se debe dar es orientada al uso de la plataforma de transmisión a los asistentes en caso de requerirlo.

119.
b. Estadística de los eventos generados durante el contrato.
c. Administración de inventarios (hardware y software) de Procolombia.
d. Tramite de garantías con los proveedores de la matriz de proveedores.
e. Administración y soporte a la infraestructura tecnológica, correspondiente a los equipos y servidores que tiene la entidad

Se solicita amablemente a la entidad ampliar el alcance de acuerdo al texto en referencia.

Respuesta: El alcance completo está en los capítulos I y II del documento de términos de referencia de la invitación.

120. 2.2.7 El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto.

Se solicita a la entidad aclarar el texto en referencia, los puestos de trabajo a que equipo de trabajo hace referencia

Respuesta: ProColombia suministrara diez (10) puestos de trabajo para los integrantes del outsourcing.

121. 2.2.11.3

¿De acuerdo a la tabla de esquema de prestación de servicios solicitamos a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto, en la columna que dice Exterior en la línea Segundo nivel el servicio a prestar será de manera remota?

Respuesta: Si

122. 2.2.11.3 El servicio de soporte on-site solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o Centros de Información el soporte se dará por demanda, la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia:

Solicitamos a la entidad facilitar los incidentes y requerimientos tipificados que se reportan mensualmente a nivel nacional por cada sede.

Respuesta: La estadística de los casos se presenta en el numeral 2.2.6.

123. 2.2.12.1 Aires acondicionados de presión

¿Solicitamos a la entidad aclarar si se debe realizar mantenimientos a los aires acondicionados, de ser así indicar en que ciudades o sedes se encuentran ubicados, en el caso de presentar fallas o requerir repuestos los repuestos los colocara la entidad?

Respuesta: El mantenimiento del aire acondicionado de precisión tiene un contrato de soporte y mantenimiento el proponente hará el seguimiento y acompañamiento de las actividades del tercero para garantizar el correcto funcionamiento.

124. 2.2.12.2 herramienta Zabbix para el monitoreo de toda su infraestructura tecnológica,

Se solicita a la entidad si cuentan con el soporte para la herramienta, de ser afirmativa la respuesta indicar el tiempo de contrato del soporte?

Respuesta: La herramienta Zabbix deberá ser soportada por el especialista de la plataforma Linux.

125. 4.2.4 Valores Agregados: (15 Puntos) Entrenamiento técnico especializado

Se solicita a la entidad aclarar el alcance del entrenamiento técnico especializado que se requiere?

Respuesta: Los temas de la capacitación se establecerán de común acuerdo teniendo en cuenta las necesidades identificadas en la ejecución del contrato

126. 2.2.4 Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo a los computadores y servidores propiedad de ProColombia

Se solicita amablemente a la entidad facilitar el inventario de servidores e indicar donde se encuentran ubicados, como también los horarios establecidos para realizar los mantenimientos preventivos de los servidores.

Respuesta: La ubicación de los servidores se encuentran en el numeral 2.2.12 de los términos de referencia de la invitación, se debe tener en cuenta que ProColombia esta desarrollando un proyecto para llevar varios de los servidores físicos a la nube publica de Microsoft Azure.

127. Se solicita amablemente a la entidad Indicar el modelo de operación actual, cantidad de personal por cada especialidad.

Respuesta: Los recursos solicitados corresponden a la cantidad de personal del modelo operación actual.

128. 2.2.2.3.2 El proponente prestara el servicio en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio y el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes.

¿Se solicita amablemente a la entidad Indicar si la disponibilidad que indican el texto en referencia 7x24 es para atender y soportar incidentes y requerimientos las 24 horas del día?

Respuesta: SI, por la ubicación de los funcionarios a nivel mundial se requiere tener la mesa de servicio 7x24.

129. 2.2.2.3.2 En casos que se presenten incidentes con la infraestructura tecnológica el horario de atención deberá ser 7x24x365

Se solicita a la entidad aclarar el texto en referencia "en caso", se tiene una estadística tipificada de los casos mensuales reportados de la infraestructura tecnológica?, Se requiere que el personal especializado tenga disponibilidad 7x24?

Respuesta: ProColombia cuenta con una plataforma estable, la mayoría de casos que se presentan es por cortes de luz que no son controlados por nosotros, los especialistas deberán tener disponibilidad para resolver incidentes que afecten el servicio.

130. 2.2.2.3.2 en caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales.

Se solicita a la entidad aclarar el texto en referencia, indicando que perfiles son los que se requieren para el acompañamiento y cual es la estadística mensual de la prestación de este servicio.

¿Cuantos fines de semana se requiere el personal mensualmente, y cuanto tiempo no laboral se estima el servicio?

Respuesta: Los acompañamientos se realizan con la mesa de servicio, soporte en sitio y especialistas que son los que conocen la infraestructura tecnológica de ProColombia.

131. 2.2.11.3 en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o Centros de Información el soporte se dará por demanda

¿Se solicita amablemente a la entidad indicar cual es el promedio mensual que tiene de casos tipificados para el servicio de soporte en sitio por demanda?

Respuesta: Tres por ciento (3%) la mayoría de los casos se resuelven desde la mesa de servicio.

132. Número de usuarios que usaran el servicio de mesa de servicios

Respuesta: Son 622 usuarios en Colombia y en el exterior

133 Crecimiento esperado de usuarios en la duración del contrato

Respuesta: Cinco por ciento (5%)

134. Formas de contacto con la mesa

Respuesta: Actualmente se hace por correo, telefónico, web y personal.

135. Promedio de casos tipificados al mes que atiende la mesa de servicio

Respuesta: setenta por ciento (70%) de los casos del mes son atendidos por la mesa de servicio.

136. Cuenta con planta telefónica, de ser afirmativa la respuesta por favor indicar Características y descripción de la planta

Respuesta: ProColombia cuenta con una planta IP Avaya Aura reléase 7.1 que le da servicio a todos los funcionarios de ProColombia en Colombia y el exterior.

137. Cuenta con sw de IVR (Interactive Voice Response)

Respuesta: No.

138. Cuenta con Herramienta de Gestión? Como se llama la herramienta

Respuesta: No, la herramienta de gestión la debe suministrar el proponente, la plataforma actual es ServiceAide Cloud Services Management.

139. Módulos o Funcionalidades Implementadas en la herramienta

Respuesta: Las funcionalidades y módulos de acuerdo con la metodología ITIL.

140. Cuenta con Herramienta para la Gestión de Inventarios Cual?

Respuesta: No, actualmente se lleva en Excel.

141. Cuantos solucionadores o analistas requerirían acceso a la herramienta

Respuesta: Actualmente todos los integrantes del outsourcing tienen acceso y ProColombia cuenta con dos licencias para el seguimiento de los casos.

142. Cuantos usuarios ingresarían al autoservicio

Respuesta: Todos los funcionarios de ProColombia.

143. Requiere que el proveedor suministre la herramienta de Gestión de Inventarios

Respuesta: No es obligatorio, en caso de suministrarse se tomará como un valor agregado.

144. Se solicita amablemente a la entidad indicar Tipo de Equipos a Soportar en sitio

Respuesta: Los tipos de equipos se encuentran en el numeral 2.2.4 del documento de términos de referencia de la invitación.

145. Se solicita amablemente a la entidad indicar si se requiere que se incluya Stock de repuestos, de ser así indicar promedio de cantidad de repuestos y cuales repuestos son los que mas se requieren

Respuesta: No se requiere.

146. Se solicita amablemente a la entidad indicar si se requiere gestión de garantías

Respuesta: Si, es un ANS y se solicita en el numeral 2.2.10.5 en el documento de términos de referencia de la invitación.

147. 2.4 Valores agregados
Se otorgará quince (15) puntos al proponente que ofrezca doscientas (200) horas por año de consultoría especializada y apoyo en proyectos conpersonal certificado en las soluciones que hacen parte de la infraestructuratecnológica de PROCOLOMBIA. La consultoría podrá brindarse en los siguientes temas:
• Entrenamiento técnico especializado
• Hacking ético
• Otros Servicios de consultoría en nuevas tecnologías, dimensionamiento
de proyectos tecnológicos y servicios profesionales.
• Chatbot para el soporte y atención de casos.

¿Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si las 200 horas solicitadas deben ser ejecutadas en la totalidad de los temas solicitados o si por el contrario el oferente tendra libertad de escoger en que tema se aplican dichas horas dentro de su ofrecimiento?

Respuesta: Las 200 horas de consultoría se ejecutarán de acuerdo con las necesidades que se presenten en la operación y serán solicitadas por ProColombia.

148. 2.4 Valores agregados
Se otorgará quince (15) puntos al proponente que ofrezca doscientas (200) horas por año de consultoría especializada y apoyo en proyectos conpersonal certificado en las soluciones que hacen parte de la infraestructuratecnológica de PROCOLOMBIA. La consultoría podrá brindarse en los siguientes temas:
• Entrenamiento técnico especializado
• Hacking ético
• Otros Servicios de consultoría en nuevas tecnologías, dimensionamiento
de proyectos tecnológicos y servicios profesionales.
• Chatbot para el soporte y atención de casos.

Comedidamente recomendamos para los valores agregados incluir o sustituir alguno de estas funcionalidades que realmente son valores agregados que puede sentir la operación durante todo el proyecto, dado que las horas en cualquier caso requerirán herramienta, software para empezar a usarse y estos a continuación pueden ser de mayor interés para fiducoldex.
1A. UTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
1.1 Gestión de Contraseñas
1.2 Audio respuesta de casos
1.3.Notificación Proactiva de Eventos
2. SERVICIO DE OMNICANALIDAD Adjuntamos documento "valores agregados" con alcance de cada uno.

Respuesta: Las 200 horas de consultoría se ejecutarán de acuerdo con las necesidades que se presenten en la operación y serán solicitadas por ProColombia.

149. 2.4 Valores agregados
- Hacking ético
Solicitamos amablemente a la entidad indicar el alcance esperado del servicio de Ethical Hacking:
se requiere hacer analisis de vulnerabilidades?. Se requiere hacer pruebas de penetracion?. Se requiere hacer remediacion de vulnerabilidades o solo que se entregue el procedimiento para el cierre de brechas?. Se requieren servicios de ingenieria social?. Informar por favor el numero de dispositivos para los cuales tendra cubrimiento el servicio solicitado.

Respuesta: El hacking ético es una opción pero las 200 horas de consultoría se ejecutarán de acuerdo con las necesidades que se presenten en la operación y serán solicitadas por ProColombia.

150. 3.5.2 Perfiles del equipo de trabajo
Solicitamos amablemente a la entidad que las hojas de vida del equipo de trabajo se entreguen a los 3 días posteriores a la firma del contrato y no al momento de presentar la oferta

Respuesta: Las hojas de vida se deben anexar a la propuesta.

151. 3.5.2.2 Soporte: Tres especialistas
¿Solicitamos amablemente a la entidad aclarar el perfil de los tres especialistas en cuanto a experiencia laboral, funciones, debe ser especialista en qué?

Respuesta: Los perfiles solicitados de los especialistas están en el numeral 3.5.2 de los términos de referencia de la invitación.

152. 4.2.2 Experiencia de los perfiles propuestos
Solicitamos a la entidad incluir dentro de los perfiles del equipo de trabajo ponderables un Técnico con Certificación Apple Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones, telemática con experiencia de mínimo 6 meses en soporte sobre equipos MAC que cuente con una de las siguientes certificaciones en Equipos APPLE * Certificación Acit 2018 * Certificación ACMT 2018

Respuesta: El servicio de soporte en sitio debe tener conocimiento en la plataforma MAC de acuerdo con el numeral 2.2.12.8 y debe certificarse dentro de la hoja de vida que debe ir anexa a la propuesta.

153. 3.3.2.2 Nivel de Endeudamiento

Solicitamos amablemente a la Entidad ampliar el rango de los indicadores financieros de la siguiente manera:

"INDICADORES FINANCIEROS (CUMPLE - NO CUMPLE)
Nivel de endeudamiento: Pasivo total / Activo Total. Para dar cumplimiento al indicador de endeudamiento, el proponente deberá tener un endeudamiento máximo del 75%." Esta modificación se solicita debido a que el índice solicitado no está acorde con la realidad actual de las empresas del sector de la Tecnología, las cuales, por ser comercializadoras, deben mantener una disponibilidad (stock) de productos, lo que genera unos mayores niveles de endeudamiento tanto del sector financiero como de proveedores.

Por otro lado, el cambio de la normatividad NIIF, a partir del decreto 3022 de 2013 para las empresas en Colombia, perturbó la distribución de los activos y cuentas corrientes, generando un cargo adicional en los estados financieros de las compañías afectando su capital de trabajo, esto significa que las empresas medianas y grandes vieron afectados sus indicadores de liquidez, endeudamiento y cobertura de intereses, y beneficiados los indicadores de rentabilidad de patrimonio y activo, a nivel contable las empresas son más sólidas en su capacidad de generar riqueza, con mayor apalancamiento financiero.

Con base en lo expuesto, solicitamos a la Entidad ampliar el Nivel de este indicador, lo cual permitiría que muchas más empresas que cuentan con una amplia experiencia se puedan presentar, beneficiando a la entidad.

Respuesta: El indicador financiero Nivel de Endeudamiento: deberá ser menor al setenta por ciento (70%) – Este porcentaje se mantiene

154. 4.2.2 Experiencia de los Perfiles Propuestos (42 puntos)- Soporte (9 puntos)

Comedidamente solicitamos modificar este puntaje por la empresa que dentro de los perfiles de soporte incluya un profesional SIN costo adicional dentro del talento humano que cuente con certificación ACiT 2018 y/o Certificación ACMT 2018 y adjuntando los soporte de dicho profesional. Esta solicitud es basada por la cantidad de equipos marca apple, que por lo general son de personal VIP que requiere la mayor destreza y agilidad de cada servicio. Para mas información del alcance de esta certificación adjuntamos el siguiente link https://support.apple.com/en-us/HT205332

Solicitamos estudiar la posibilidad de responder a esta solicitud adicional a las enviada antes.

Respuesta: Se mantiene lo contemplado en los términos de referencia.

155. Se solicita amablemente a la entidad indicar en la CMDB cuantos elementos o ítems de configuración tienen."

Respuesta: Actualmente no se tienen configurados CI dentro de la herramienta.

156. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Que impuestos se deben incluir?

Respuesta: Se deben indicar que se deben incluir todos los impuestos de Ley, generados en virtud de los servicios a contratar.

En materia de IVA y frente a servicios de tipo tecnológico, solamente se encuentran excluidos los señalados en los numerales 20 y 21 del artículo 476.

157. 1.2.3. Cobertura del servicio

Entendemos que los técnicos de mesa de ayuda que atienden requerimientos en horario 7x24 para las sedes en el exterior solo requieren atención en idioma español. Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: Si, el soporte es en español.

158. 2.2.2. Cronograma

Por favor confirmar como se realizará el proceso de empalme (20 días), tiene un número mínimo de personal o perfiles específicos que deban estar disponible para el empalme.

Respuesta: El proponente deberá anexar un cronograma con fechas y recursos para el proceso de empalme.

159. 2.2.2. Cronograma

¿El periodo de empalme de 20 días es facturable?

Respuesta: Si, el periodo de empalme se realizará desde la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre.

160. Entendemos que el periodo de empalme será 20 días antes de la fecha de inicio de operación: 14 de septiembre. Por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: El periodo de empalme se realizará desde la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre.

161. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio
Entendemos que el horario de trabajo de los técnicos de soporte en sitio y los técnicos de videoconferencia es de 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) a excepción de los técnicos de mesa de ayuda y los ingenieros especialistas. En este sentido por favor confirmar este entendimiento.

Respuesta: Es correcto el entendimiento de la pregunta.

162. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"Entendemos que el horario de trabajo de los siguientes perfiles será en horario de oficina. Por favor confirmar.
- Coodinador del outsourcing
- Líder de soporte
- Ingeniero plataforma Windows
- Ingeniero plataforma Linux, vmware
- Ingeniero de redes"

Respuesta: Los ingenieros de Windows, Linux, VMware y redes tendrán horario de 08:00 am – 06:00 pm, el coordinador y el líder a partir de las 08:00 am.

163. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio
Como se van a gestionar las visitas para incidentes en horario 7x24x365 y los acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales. ¿Se hará bajo visitas por demanda?

Respuesta: Las labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán de acuerdo con una planeación previa, las visitas por incidentes serán reactivas para garantizar la disponibilidad de las plataformas tecnológicas.

164. Procolombia tiene un histórico de incidentes que requieran atención on site en horario 7x24 o de acompañamiento a labores de mantenimiento en horario no laboral o de fin de semana que nos pueda suministrar?

Respuesta: Los acompañamientos a labores de mantenimiento se harán programadas y son aproximadamente dos veces al mes, los incidentes que se presentan generalmente son por perdida del fluido eléctrico y son atendidos inicialmente por la mesa de servicio que está ubicada en ProColombia.

165. 2.2.4 Mantenimiento de equipos
Solicitamos aclaración de la diferencia del número de equipos listados en el numeral 2.2.4 a hacer mantenimiento preventivo (392), con respecto a la tabla de equipos de cómputo del numeral 2.1 página 9 (523 equipos). Confirmar la cantidad de equipos totales a los que se les debe prestar el servicio de mantenimiento preventivo.

Respuesta: La diferencia es por los computadores en alquiler a los cuales el proveedor del servicio les hace mantenimiento.

165. 2.2.7. Outsourcing
En lo mencionado "El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto." Por favor aclarar cuantos puestos de trabajo suministrará PROCOLOMBIA para el soporte/administración y cuáles de los perfiles deben estar en

el área de tecnología mencionada en las instalaciones de PROCOLOMBIA en su sede en Bogotá, ya que entendemos que la mesa de servicio estará alojada en nuestras instalaciones.

Respuesta: ProColombia suministrara en sus instalaciones ubicadas en la calle 28 # 13 A 15, diez (10) puestos de trabajo dentro de los cuales se tienen estimados dos (2) para la mesa de servicio.

166. 2.2.11.3. Prestar los servicios de soporte técnico
Referente al soporte para las oficinas en el exterior, por favor confirmar que la atención se hará unicamente via remota y no hay desplazamiento de personal fuera de Colombia.

Respuesta: El soporte técnico para las oficinas en el exterior será remoto.

167.2.2.11.3. Prestar los servicios de soporte técnico

Por favor confirmar sobre que plataformas tecnológicas se requiere el soporte por demanda a nivel regional.
Respuesta: El soporte por demanda será para los computadores de los funcionarios, equipos ubicados en el cuarto tecnico, equipos y cableado de las salas de reuniones y WIFI, siempre con la coordinación y el acompañamiento de los recursos y los lideres desde Bogotá.

168. 2.2.12.7. Administración de bases de datos
Solicitamos aclaración sobre la inclusión de personal para la administración de bases de datos, ya que vemos que no es requerido dentro de los perfiles a suministrar con el servicio.

Respuesta: La administración de las bases de datos se hará de forma planeada y por demanda.

169. 2.2.12.8 y 2.2.12.9 Se solicita aclaración igualmente sobre que perfiles se requieren para la administración de la plataforma MAC y Antivirus.

Respuesta: La administración de la plataforma MAC la harán los técnicos de soporte en sitio y el antivirus lo gestionara el especialista de redes y comunicaciones, el requisito es que tengan conocimiento sobre las plataformas que deberán ser certificadas en las hojas de vida anexas a la propuesta.

170. 3.5.2.2. Soporte
Confirmar la dedicación de tiempo del Líder de soporte

Respuesta: Tiempo completo.

171. 3.5.2.2. Soporte
En lo referente a los recursos de ingenieros especialistas, por favor confirmar las especialidades y/o conocimientos específicos requeridos para la cobertura del servicio.

Respuesta: Las especialidades y/o conocimientos se relacionan en el numeral 2.2.12 del documento de términos de referencia de la invitación.

172. 3.5.2.2. Soporte
Los ingenieros especialistas son los mismos perfiles descritos en el numeral 3.5.2.4.

Respuesta: Si

173.3.5.2.3. Videoconferencia
Los perfiles requeridos en el numeral 3.5.2.3. Videoconferencias, son los mismos listados en la tabla del numeral 3.5.2.2? O hacen referencia a 2 recursos adicionales para dar cobertura a este servicio

Respuesta: Si, son los mismos.

174. 3.5.2.4. Administración Plataforma
En lo mencionado "Un (1) ingeniero o tecnólogo en sistemas o electrónicos para administración de plataforma Windows", por favor confirmar si es válida la contratación de un tecnólogo ya que luego hay una contradicción en la formación académica.

Respuesta: El perfil es de ingeniero.

175. 4.2.4 Valores Agregados
Entendemos que los entrenamientos técnicos especializados son NO certificados. Solicitamos aclarar en que tecnologías se requieren.

Respuesta: Si, las 200 horas se utilizaran de acuerdo con la operación y administración de las plataformas.

176. General. Como se va a gestionar los cambios de equipos y repuestos de la infraestructura tecnológica de Procolombia cuando este caso se presente durante los mantenimientos o durante las actividades de soporte.

Respuesta: Se hará de acuerdo con el procedimiento de gestión de cambios que se tienen implementados, los repuestos serán suministrados por ProColombia.

177. General
Por favor confirmar cuáles son los servicios a soportar en las sedes en el exterior.

Respuesta: soporte remoto a los computadores, cuartos técnicos, cableados estructurado y WIFI en caso de requerirse se solicitará manos remotos en la sede.

178. 3.5.2 Perfiles del equipo de trabajo

Entendemos que las hojas de vida que se deben allegar con la propuesta son de los siguientes perfiles: coordinador de outsourcing, Líde de soporte, técnico de soporte en sitio, Técnicos de mesa de servicio, técnicos de videoconferencia, Ingenieros especialistas, ingeniero plataforma windows, ingeniero plataforma linux, ingeniero de redes y comunicaciones, por favor confirmar si es correcto nuestro entendimiento.

Respuesta: Los perfiles son los relacionados en el numeral 2.5.2 del documento de términos de referencia de la invitación.

179. 3.5.2.2. Soporte
En la formación académica del líder de soporte y los ingenieros especialistas, solicitamos que por favor sea considerado como válido profesiones afines

Respuesta: Se aceptarán profesiones afines, es importante que la experiencia se certifique en las hojas de vida anexas a la propuesta.

180. General

¿Para los técnicos en sitio, Procolombia proporcionará los puestos de trabajo?

Respuesta: Si

181. 4.2.2. Experiencia de los Perfiles Propuestos
Por favor aclarar para los puntajes adicionales si se otorga un punto por año de experiencia o un punto por técnico por hoja de vida

Respuesta: Por año de experiencia.

182. 4.2.4 Duración
Se indica que Procolombia puede dar por terminado el contrato en cualquier momento dando aviso al contratista y sin derecho ser indemnizado. Se solicita eliminar esta condición, pues es desequilibrada con las cargas que debe asumir el contratista para cumplir con el objeto del contrato. Esta misma solicitud se realiza para el punto 6.4. del contrato.

Respuesta: Se mantiene lo establecido en los términos de invitación

183. 5.6.9. Cláusula penal
Esta debería aplicarse en caso de incumplimiento de las dos partes, no solamente para el contratista. De esta manera, dicha estipulación sería equilibrada.

Respuesta: No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR

184. 2.2.11.3 Servicios de Soporte Tecnico
Entedemos que la tabla cuyo contenido muestra la estadistica de los casos atendidos de forma remota y onsite, solicitamos se nos indique el historico de casos onsite fuera de Bogotá.

Respuesta: Tres por ciento (3%) de los casos son atendidos por el soporte por demanda en la regionales

185. Cuales son las sedes que se atenderán en Bogotá?

Respuesta: Las sedes ubicadas en el edificio museo del parque y edificio Davivienda.

186. 2.2.9 ANS
Solicitamos ea indicado cuales son los criterios que usara PROCOLOMBIA para clasificar incidentes y requerimientos en prioridad alta, prioridad media y prioridad baja

Respuesta: El impacto al servicio que se le presta a los funcionarios.

187. 2.2.9.1 Tiempo de Atención

Entendemos que este tiempo es el tiempo dado para conocer la solicitud via correo electronico, es correcto nuestro entendimiento?.

Respuesta: Si, es el tiempo que se toma para tomar la solicitud por las vías de atención disponibles, ejemplo: correo electrónico, telefónico, web, personalmente.

188. 2.2.9.2 Tiempo de Solución a Incidentes
Prioridad alta 2 horas, prioridad media 4 horas y prioridad baja 8 horas; entendemos que este tiempo es medido despues de los 30 minutos de tiempo de escalamiento, es correcto nuestro entendimiento?.

Respuesta: Este tiempo es después del tiempo de atención, el escalamiento aplica para la mesa de servicio con el fin que los técnicos no desatiendan las llamadas telefónicas.

189. 2.2.9.2 Tiempo de Solución a Incidentes
Prioridad alta 2 horas, prioridad media 4 horas y prioridad baja 8 horas; entendemos que este tiempo es aplicable a los incidentes en la ciudad de Bogotá y solicitamos los tiempos de solución pra otras ciudades sean de 8xNBD.

Respuesta: El tiempo de solución a incidentes aplica para todos los funcionarios de ProColombia en Colombia y en el exterior, la meta es que la mayoría de los casos sean atendidos por la mesa de servicio en el primer contacto, en caso que existan incidentes que no se puedan atender dentro de las prioridades se deberán escalar al funcionario encargado del contrato en ProColombia.

190. 2.2.10.1 ANS Soporte en sitio - Tiempos de Atención
Entendemos que el tiempo de atención dado en este item es para la ciudad de Bogotá para la sede en la cual estén los técnicos en sitio de forma permanente y solicitamos ampliarlo a 2 horas para otras sedes en la ciudad de Bogotá.

Respuesta: El tiempo de atención aplica para todos los funcionarios de ProColombia en Colombia y en el exterior, la meta es que la mayoría de los casos sean atendidos por la mesa de servicio en el primer contacto.

191. 2.2.10.1 ANS Soporte en sitio - Tiempos de Atención
Solicitamos que el tiempo de soporte de atención en sitio por demanda en otras ciudades sea de 8xNBD.

Respuesta: El tiempo de atención aplica para todos los funcionarios de ProColombia en Colombia y en el exterior, la meta es que la mayoría de los casos sean atendidos por la mesa de servicio en el primer contacto, el tiempo de solución en las regionales cuando se requiera el técnico por demanda será ocho (8) horas después que se solicita.

192. 2.2.11.1 Penalización por incumplimiento de los indicadores

Solicitamos a la entidad indicar los pesos de los indicadores a aplicar en la formula.

Respuesta: No se tiene peso en los indicadores, por cualquier incumplimiento a los ANS se hace el diez por ciento (10%) de descuento a la factura.

193. 2.2.11.2 Penalización por incumplimiento en los servicios

"Informe de resultado del mantenimiento preventivo.

Solicitamos incluir una nota que diga que esta penalización aplica siempre y cuando los usuarios finales se acojan y colaboren con la actividad programada. En caso de no cumplimiento del cronograma por que los usuarios finales impiden la realización del mismo este indicador no seria aplicable."

Respuesta: El mantenimiento preventivo deberá ser planeado por el proponente y entregar un cronograma que incluya al final un tiempo para los computadores que no fueron limpiados de acuerdo con la programación, la meta es hacerle el mantenimiento al 100% de los computadores.

194. 2.2.11.2 Penalización por incumplimiento en los servicios

Solicitamos entregar histórico de del cumplimiento de dichas penalizaciones.

Respuesta: En el contrato que se tiene actualmente todos los meses se ha cumplido con los ANS.

195. 2.2.11.2 Penalización por incumplimiento en los servicios

"Informe de mejora continúa relacionada con Calidad en el servicio y PQR.

Solicitamos este indicador sea del 90%, teniendo en cuenta que es directamente proporcional al numero de personas a las que se les aplique la encuesta."

Respuesta: El indicador no se modifica, el proponente debe garantizar el servicio y la mejora continua dando capacitaciones técnicas especificas a los técnicos e las fallas recurrentes que se presenten.

196. 3.5.1 Experiencia especifica del Proponente
Solicitamos que se permita acreditar el numero de usuarios a quienes se brinda el soporte mediante informes de gestión, acta de finalización de contrato y/o documentos de la operación y no en la certificación de experiencia como tal; dado que los clientes normalmente no incluyen este dato en las certificaciones.

Respuesta: La cantidad de usuarios se podrá certificar a través de carta del represente legal y anexando los documentos mencionados.

197. En el numeral 6.8. MULTAS, se establece:

PROCOLOMBIA podrá aplicar al CONTRATISTA multas diarias de 0,1% del valor total del contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del 15%...

Observación: Se solicita a la Entidad, disminuir el porcentaje indicado, estableciendo como máximo un 10%, de acuerdo a la costumbre comercial.

Respuesta: El porcentaje para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio se encuentra establecido en 10%, ahora bien, en el caso de las multas de acuerdo con el Numeral 6.8 se mantiene de acuerdo a lo establecido en los Términos de la invitación.

198. En el numeral 6.12. TRANSFERENCIA DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR, se establece:

En virtud del contrato a celebrarse, el proponente garantizará que todos los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como PROPIEDAD INTELECTUAL que surja en virtud del desarrollo del objeto del contrato a suscribirse, por sí mismo o con la colaboración de sus trabajadores, serán propiedad de FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA producto del encargo previo hecho por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA al proponente, de acuerdo al plan señalado por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA y bajo cuenta y riesgo de FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA.

Observación: ¿Se solicita a la Entidad indicar si existe un procedimiento para realizar la Transferencia de los Derechos Patrimoniales de autor, y cuál es el plazo estimado para ello?

Respuesta: No es procedente la solicitud, se mantiene lo indicado en los TDR.

199. Dentro de la invitación no se hace referencia la limitación de responsabilidad.

Observación: Se solicita a la Entidad regular lo respectivo, y para ello proponemos lo siguiente: EL CONTRATISTA responde por el cumplimiento pleno de sus obligaciones. En relación con los perjuicios, las Partes únicamente responderán por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento las Partes responderán por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, daños extrapatrimoniales y/o pérdida de información. En todo caso, la responsabilidad de las Partes en ningún evento excederá el cien por ciento del valor del presente negocio jurídico, salvo en los eventos de dolo o culpa grave o daños contra terceros, en los cuales la responsabilidad será plena.”

Respuesta No es procedente la solicitud, se mantiene lo establecido en los TDR

200. 2.2.4 Solicitamos amablemente a la entidad, aclarar la diferencia entre los valores totales de los equipos cómputo sobre los cuales se debe realizar el mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta que en la tabla del numeral 2.2.4 son 392 equipos y en el numeral 1.2.3 son 251 equipos.

Respuesta: La diferencia se presenta por los computadores en alquiler a los cuales el proveedor del servicio les hace el mantenimiento preventivo.

201. 2.2.6 "2.2.6. Prestar los servicios del Outsourcing en las áreas de gestión del requeridas por PROCOLOMBIA que son:

Administración de la Mesa de Servicio y seguimiento de gestión (Soporte 1° nivel On Line) 7x24x365 y soporte 2º y 3er nivel en sitio 7x12"

"2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

El proponente prestara el servicio en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio y el soporte en sitio

5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes."

solicitamos amablemente a la entidad aclarar la diferencia en los horarios de atención para el soporte de nivel 1 y 2 indicados en le numeral 2.2.2.3.2, y el numeral

Respuesta: Los horarios son:

- Mesa de servicio: 7 x 24 x 365.
- Soporte en sitio: lunes a viernes de 07:00 am a 07:00 pm.
- Especialistas: lunes a viernes de 08:00 am a 06:00 pm.
- Líderes: lunes a viernes a partir de las 08:00 am.

202. 2.2.6. Prestar los servicios del Outsourcing en las áreas de gestión del requeridas por PROCOLOMBIA que son:

Administración de la Mesa de Servicio y seguimiento de gestión (Soporte 1° nivel On Line) 7x24x365 y soporte 2º y 3er nivel en sitio 7x12. La siguiente es la estadística de números de casos de soporte:

Considerando que la mayoría de usuarios se encuentran localizados en Colombia, nuestra interpretación es que el servicio de soporte para el nivel dos (2) y tres (3) se prestará de lunes a viernes de 07:00 am – 07:00 pm con base en la hora legal colombiana. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si es correcto este entendimiento.

Respuesta: es correcto el entendimiento.

203. 2.2.10 ANS soporte en sitio
Sobre los ANS de soporte en sitio, entendemos que estos solo aplican para las sedes ubicadas en Bogotá, y no para el soporte en regionales, el cual se solicita por demanda. Agradecemos a la entidad indicar si dicha interpretación es correcta.

Respuesta: Si.

204. 2.2.11.3 Prestar los servicios de soporte técnico.

La mesa de servicio deberá estar ubicada en las instalaciones del proponente (preferiblemente en Bogotá), el número de atención 11111 se redireccionará a la planta telefónica del mismo para la atención y solución de los casos.

Solicitamos amablemente a la entidad indicar el número de sesiones concurrentes que serán redireccionadas a la planta telefónica.

Respuesta: Todas

205. 2.2.11.3 Prestar los servicios de soporte técnico.

El servicio de soporte on-site solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o Centros de Información el soporte se dará por demanda, la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia:

Solicitamos amablemente a la entidad indicar las estadísticas de los casos que se han atendido en Colombia, indicando el número de requerimientos e incidentes atendidos en sitio por cada regional y Centros de Información.

Respuesta: Las estadísticas se relacionan en el numeral 2.2.6.

206. El servicio de soporte on-site solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o Centros de Información el soporte se dará por demanda, la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia:

Teniendo en cuenta que los servicios de soporte en sitio en regionales y centros de información se prestará por demanda, nuestra interpretación es que debe indicarse en la propuesta económica el valor unitario de dicho servicio. Agradecemos a la entidad indicar si es correcta esta interpretación.

Respuesta: No, la propuesta económica debe ser por el valor mensual del servicio por dos años.

207. 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones

Misión crítica: CRM montada en la nube privada de www.salesforce.com donde se tienen desarrollo para el seguimiento de las cuentas, gastos de viajes, giros al exterior, manejo de inventarios, obstáculos de inversión, entre otras, las cuales requieren un soporte a la funcionalidad básica ya que en casos mayores se escala al proveedor o fabricante de la aplicación.

Solicitamos amablemente a la entidad definir el alcance "del soporte a la funcionalidad básica".

Respuesta: Soporte de primer nivel.

208. 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones

Desarrollos a la medida: ProColombia cuenta con aproximadamente 10 aplicaciones en ASP.NET, donde se requiere soporte a la funcionalidad básica ya que en casos mayores se escala al proveedor o fabricante de la aplicación.

Solicitamos amablemente a la entidad definir el alcance "del soporte a la funcionalidad básica".

Respuesta: Soporte de primer nivel.

209. 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones

Inteligencia de Negocios: ProColombia actualmente cuenta con Microstrategy y Tableau para BI, donde se requiere soporte a la funcionalidad básica ya que en casos mayores se escala al proveedor o fabricante de la aplicación.

Solicitamos amablemente a la entidad definir el alcance "del soporte a la funcionalidad básica".

Respuesta: Soporte de primer nivel.

210. 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones

Soporte de aplicaciones de ofimática de PROCOLOMBIA.

Solicitamos amablemente a la entidad indicar cuales son las aplicaciones de ofimática de PROCOLOMBIA a las cuales se debe dar soporte.

Respuesta: Microsoft office 365.

211. 3.5.2.2 Ocho (8) técnicos de Soporte para Regionales

Solicitamos amablemente a la entidad, indicar en que ciudades deben estar ubicados los Ocho (8) técnicos de Soporte para Regionales.

Respuesta: Son siete (7) técnicos por demanda para las sedes ubicadas en Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira.

212. 4.2.2 Experiencia de los Perfiles Propuestos (42 puntos)

Se otorgarán 2 puntos por cada año de experiencia adicional a la mínima requerida en la metodología de gestión de outsourcing, hasta un total de doce (12) puntos.(Adjuntar certificaciones de experiencia comprobable, las cuales pueden ser suscritas por el Representante Legal)

Entendemos que el máximo puntaje que puede ser otorgado por el Perfil del Administrador del outsourcing es de once (11) puntos, agradecemos a la entidad confirmar si dicha interpretación es correcta.

Respuesta: Si.

213. 4.2.3. Propuesta económica:

4.2.3. Propuesta económica: (30 puntos)

El proponente deberá presentar la oferta económica especificar el valor cobrado objeto de la invitación, por los 24 meses de prestación del servicio, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

Solicitamos amablemente a la entidad indicar cual será el formato que debe utilizarse para la propuesta económica.

Respuesta: No se tiene formato, el proponente deberá presentar la propuesta con la mayor claridad posible.

214. 3.5.2.2. y 3.5.2.4 Soporte Administración Plataforma

Nuestro entendimiento de los Perfiles del Equipo de Trabajo, es que los Tres especialistas requeridos en la tabla del numeral 3.5.2.2., son los mimos perfiles mencionados en el numeral 3.5.2.4. Administración Plataforma. Agradecemos a la entidad confirmar si es correcta dicha interpretación.

Respuesta: SI

215. 3.5.2.2. y 3.5.2.4 Soporte Videoconferencias

Nuestro entendimiento de los Perfiles del Equipo de Trabajo, es que los Dos (2) técnicos de videoconferencias requeridos en la tabla del numeral 3.5.2.2., son los mimos perfiles mencionados en el numeral 3.5.2.3. Videoconferencias. Agradecemos a la entidad confirmar si es correcta dicha interpretación.

Respuesta: Si

216. 2.1 Presentación y Entrega de las Propuestas

La propuesta deberá ser presentada en físico con todos los documentos que la componen junto con su propuesta técnica y económica, incluyendo todos los archivos y anexos. La propuesta deberá estar acompañada de un medio magnético el cual debe estar protegido, sin permitir que se regrabable información o se modifique la contenida, que deberá contener imagen escaneada de la propuesta presentada así como de los soportes adjuntos y los anexos establecidos en el numeral 2.7 de estos TDR.

De acuerdo a lo indicado en el numeral 2.10, entendemos que la oferta debe entregarse en un (1) sobre sobre original donde deben ir todos los documentos de carácter jurídico, técnico, financiero y económico más una (1) copia en medio magnético. Por favor indicar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en los términos de la invitación, esta interpretación es correcta, ahora bien es importante revisar el numeral 3.2.1.7 que indica como entregar los documentos para la inscripción de proveedores y conocimiento de persona Jurídica.

217. 3.2.1.7 Inscripción de Proveedor y Conocimiento de Persona Jurídica
Los documentos y formularios FTGAD15 “FORMATO INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDOR” - (Anexo II) y FTGRI23 “FORMULARIO SOLICITUD DE VINCULACIÓN PERSONA JURÍDICA PROPONENTES – PROVEEDORES” - (Anexo II) deberán presentarse en original, en sobre o cuaderno separado de la propuesta original, rotulado o titulado como original, el cual se tendrá como un requisito habilitante de la misma así: “DOCUMENTOS VERIFICACIÓN CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE”

En el caso de que la oferta se deba entregar en un (1) sobre sobre original donde deben ir todos los documentos de carácter jurídico, técnico, financiero y económico más una (1) copia en medio magnético; se solicita por favor aclarar si los formularios FTGAD15 “FORMATO INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDOR” - (Anexo II) y FTGRI23 “FORMULARIO SOLICITUD DE VINCULACIÓN PERSONA JURÍDICA PROPONENTES – PROVEEDORES” - (Anexo II) deben entregarse en sobre aparte cada uno con sus soportes aun cuando estos ya estarán contenidos en los documentos de contenido jurídico.

Respuesta: Se aclara que el proponente debe entregar en sobre separado de la propuesta, con los documentos que soporten la información diligenciada, los formularios FTGAD15 “FORMATO INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDOR” - (Anexo II) y FTGRI23 “FORMULARIO SOLICITUD DE VINCULACIÓN PERSONA JURÍDICA PROPONENTES – PROVEEDORES”

218. 4.2.3 Propuesta económica

Los precios ofertados no serán objeto de reajustes durante la vigencia del contrato

Considerando que el contrato podría ser susceptible de prórroga y/o adición donde su vigencia sería superior a los 24 meses iniciales, escenario en el que las variables del mercado pueden llegar a ser inciertas; se solicita por favor contemplar que los precios podrán ser ajustados en caso de prórroga y/o adición al contrato inicial.

Respuesta: El ajuste en caso de prorroga o adición al contrato inicial se hará en común acuerdo.

219. 3.5.1 Experiencia Específica del Proponente

Se solicita por favor permitir la presentación de certificados de la experiencia obtenida por la casa matriz de la sociedad proponente toda vez que éstos son válidos en la legislación colombiana y que con estos se pueden demostrar mayores capacidades técnicas.

Respuesta: Si es una sucursal, claramente de acuerdo a lo establecido en la legislación colombiana la experiencia es validada, pues son la misma persona jurídica.

220. 3.5.1 Experiencia Específica del Proponente

Considerando que pueden haber contratos que los proponentes suscribieron o iniciaron antes del 30 de julio de 2015 pero que su ejecución fue o ha sido durante los últimos 5 años; se solicita por favor permitir la presentación de certificados de contratos que hayan estado en ejecución en los ultimos 5 años con referencia a la fecha de cierre del proceso independiente de su fecha de inicio.

Respuesta: Se mantiene los solicitado en los términos de referencia.

221. 4.2.1 Experiencia Adicional del Proponente
EL PROPONENTE DEBERÁ SEÑALAR, CUÁLES CERTIFICACIONES SE DEBEN TENER EN CUENTA COMO REQUISITO HABILITANTE Y CUÁLES COMO CRITERIO DE EVALUACIÓN.

Se solicita por favor permitir que la experiencia presentada como habilitante pueda ser presentada también para la ponderación de la experiencia adicional teniendo en cuenta que para esta última se tendrá en cuenta únicamente el número de usuarios soportado.

Respuesta: Se mantiene lo solicitado en los términos de referencia.

222. En el numeral 3.3.2.2. Nivel de Endeudamiento, la entidad sugiere un endeudamiento menor o igual al 70%, solicitamos respetuosamente a la entidad reevaluar esta condición y tener en cuenta que El ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la empresa. Mientras más alto sea este índice mayor es el apalancamiento financiero de la empresa. En el caso colombiano, según la dinámica de nuestra economía las empresas tienden a endeudarse y la mayoría presentan niveles de endeudamiento superiores al 75%, tan es así, que el propio Banco de la República, para efectos de operaciones considera aceptables endeudamientos hasta un nivel del 75%. Dado que el interés de Fiducoldex es que haya pluralidad de oferentes solicitamos se defina un índice de endeudamiento menor o igual al 75%, con esta solicitud, la entidad garantiza un proceso plural y con proponentes con la experiencia suficiente para desarrollar el contra.

Respuesta: Se mantiene lo indicado en los términos de invitación.

223. Al descargar del portal de contratación el documento denominado como Términos de referencia y al revisar internamente este documento vemos que:

Dado que en los contratos de outsorcing informático, las entidades contratantes usan diferentes objetos contractuales (mesa de ayuda, mantenimiento, soporte, etc) y con el fin de que dichos objetos sean tenidos en cuenta dentro del actual proceso, solicitamos de manera atenta sea modificado el objeto de los contratos que se pueden aportar como experiencia, quedando así:

"Mediante la presentación de mínimo 3 certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1º de enero del año 2015, cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y/o soporte y/o mantenimiento de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing y/o mesa de ayuda.

Respuesta: Se mantiene los solicitado en los términos de referencia.

224. Solicitamos que la formación académica para los perfiles de Líder de Soporte y de los 3 Especialistas, se ajuste, quedando así:

" Ingeniero de sistemas, electrónico, telecomunicaciones o profesional afín. "

Respuesta: Se mantiene los solicitado en los términos de referencia.

225. 1.2.3 COBERTURA DEL SERVICIO

¿Los equipos de red no se tendrán en cuenta para el mantenimiento preventivo?

Respuesta: Los equipos de red tiene un contrato de soporte y garantía con un tercero.

226. 2.2. DESCRIPCION Y ALCANCE DEL OBJETO

El tiempo de transición (20 días) económicamente será responsabilidad del proveedor seleccionado o del proveedor actual.

Respuesta: No.

227. 2.2.5 SOFTWARE GESTION

EL software de gestión de ticket´s debe ser para uso exclusivo de PROCOLOMBIA.

Respuesta: Si

228. 2.2.6 SERVICIOS DE OUTSOURCING
El soporte de tercer nivel será de responsabilidad del proponente y de ser así cual el alcance de este servicio.

Respuesta: El soporte a infraestructura de tercer nivel en Colombia será responsabilidad del proponentes apoyándose en los contratos de soporte, garantía y mantenimiento que tienen ProColombia con terceros, para las oficinas en el exterior será responsabilidad del proveedor local.

El soporte de tercer nivel de las aplicaciones será dado por ProColombia.

229. 2.2.7 PUESTO DE TRABAJO

PROCOLOMBIA suministrara al personal del proponente equipos de cómputo y celular para el desarrollo de sus actividades?

Respuesta: Procolombia no suministrara equipos.

230. 2.2.9 ANS MESA DE SERVICIO

PROCOLOMBIA cuenta con un software que mida la gestión de llamadas para la medición de los tiempos de atención de los ANS?.

Confirmar si algún recurso de la mesa de ayuda debe ser Bilingüe.

Respuesta: No

231. 2.2.92 TIEMPOS DE SOLUCION
¿Los tiempos de solución serán medidos en horario hábil?

Respuesta: No, la meta es que la mayoría de los casos sean resueltos por la mesa de servicio en el horario 7x24, en el caso que no se pueda se escalara al soporte en sitio en Bogotá, el técnico por demanda en las regionales o el proveedor local en las oficinas en el exterior.

232. 2.2.11.2 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS SERVICIOS
Las encuestas serán de responsabilidad del proponente o serán realizada por el cliente, de ser responsabilidad del proponente por favor indicar si tienen alguna metodología establecida.

Respuesta: Las encuestas son responsabilidad del proponente el cual deberá proponer una metodología de acuerdo con estándares del mercado.

233. 2.2.11.3 PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO
¿El soporte de cuarto nivel que alcance tiene?

Respuesta: El soporte de cuarto nivel no está solicitado en los términos de referencia de la invitación.

234. 2.2.12.1 ADMINISTRACION DE DATA CENTER
Confirmar con que contratos cuenta PROCOLOMBIA vigentes de los servicios y los elementos que harán parte de este contrato y con los que tendrá interacción el proponente seleccionado.

- sistema contraincendios
- Datacenter interno y externo
- Sistema de contraincendios
- UPS´s
- Aires acondicionados de precisión
- Control de accesos

- Cuarto de cableado en Bogotá y oficinas regionales
- Auditorios y sala de reuniones

Respuesta: Todos los componentes relacionados tienen un contrato de soporte y mantenimiento.

235. Ampliar la cantidad de años de suscripción de los contratos que certifican la experiencia del proponente, esto para poder demostrar experiencia en años anteriores. Se solicita otra a la entidad que este tiempo sea desde 2010 o 2011.

Respuesta: Se mantiene lo indicado en los términos de referencia.

236. Se solicita a la entidad que tenga en cuenta en la evaluación de la oferta los compenentes financieros, experiencia del proponente, componente jurídico y valores agregados y no el de experiencia del equipo de trabajo. Se solicita a la entidad que este sea propuesto bajo un organigrama de trabajo y que se comprometa la presentación formal del equipo de trabajo con la responsabilidad de juramento del Representante legal.

Respuesta: se mantiene lo indicado en los términos de la invitación.

237. En caso de seguir solicitando entregar junto con la oferta las hojas de vida solicitadas. Se solicita a la entidad sea prorrogada la fecha de entrega de ofertas para el viernes 09 de agosto de 2019, esto con el objetivo de proponer el equipo de trabajo que cumpla a cavalidad con lo solicitado.

Respuesta: Gracias por la sugerencia, por el momento se mantendrán las fechas estipuladas en los términos de referencia y sus adendas.

237. Solicitamos aclarar del TDR SOPORTE TECNICO OUTSOURCING, en el numeral 3.5.2. Perfiles del Equipo de Trabajo (El proponente debe presentar con la propuesta un equipo de trabajo adecuado para el suministro de los diferentes servicios que como mínimo contenga para cada una de las áreas de gestión lo siguiente:), ítems 3.5.2.1., 3.5.2.2., 3.5.2.3. y 3.5.2.4. lo siguiente:

No solicitar hojas de vida de técnicos y tecnólogos. Solicitar solo las hojas de vida de los profesionales con su respectiva experiencia.

Respuesta: Todas las hojas de vida de los recursos se deben anexar a la propuesta.

238. Solicitamos aclarar del TDR SOPORTE TECNICO OUTSOURCING, en el numeral 3.3.2. Criterios Financieros Habilitantes lo siguiente:

Solicitar capital de trabajo del 50% del presupuesto, esto con el fin de garantizar por parte del oferente el respaldo financiero en cumplimiento de la ejecución del contrato.

Respuesta:

- **Razón Corriente**: La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1
- **Nivel de Endeudamiento**: El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%)

- **Patrimonio:** El patrimonio deberá ser superior a 70 salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMMLV)

No se esta requiriendo Capital de Trabajo.

239. Teniendo en cuenta que el proceso pertenece a la prestación de servicio de mesa de servicios, ponemos en consideración de la entidad la siguiente información:

- Existe la Norma ISO 20000 la cual está especialmente ligada a la Gestión de los Servicios de Tecnología en los cuales las empresas de dicho sector tienen la posibilidad de implementar dentro de sus metodologías de trabajo

- ISO 20000 = Es una norma INTERNACIONAL específicamente dirigida a la GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI, compatible con ITIL, es el marco de mejores prácticas para un sistema de gestión de servicios (SGS) de tecnologías de la información que le ayuda a proporcionar un servicio consistente y fiable.

- Esta norma, fue desarrollada en respuesta a la necesidad de establecer procesos y procedimientos para minimizar los riesgos en los negocios provenientes de un colapso técnico del sistema de TI de las organizaciones.

- ISO20000 describe un conjunto integrado de procesos que permiten prestar en forma eficaz servicios de TI a las organizaciones y a sus clientes. Dentro de los 13 procesos a implementar se incluyen los principales procesos para que una mesa de ayuda pueda operar: Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios y Gestión de Problemas.

Respuesta: La metodología solicitada es ITIL en su última versión.

240. Dando relevancia a la terminología anteriormente expuesta e identificando el respaldo que puede llegar a obtener la entidad contemplando la ISO 20000 como requisito ponderable, recomendamos con conocimiento de causa a la Entidad solicitar a los oferentes la certificación ISO 20000.

Respuesta: La metodología solicitada es ITIL en su última versión.

241. Dado que se menciona en el numeral 1.2.3 y en el numeral 2.2.1, que: ¨ El servicio se prestará a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en Colombia y en el exterior. ¨ Agradecemos aclarar lo siguiente:

- Los usuarios del exterior solo serán atendidos por el nivel 1 de la mesa de ayuda, y no se requiere prestar atención de nivel 2 o presencial en sitio en dichas oficinas; ¿es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: El soporte para las oficinas del exterior es remoto.

242. Los usuarios extranjeros serán atendidos a través de una línea telefónica dispuesta por PROCOLOMBIA para la cual el oferente realizará la integración de su solución de Voz con la planta telefónica actual de PROCOLOMBIA, ¿es correcto?

Respuesta: Los usuarios de las oficinas en el exterior tienen extensiones IP conectadas a la planta telefónica IP Avaya Aura por donde llaman a la extensión 11111 para solicitar el soporte.

243. Para la atención de los usuarios extranjeros es posible disponer de un canal de atención como Whatsapp, ¿PROCOLOMBIA cuenta con una cuenta corporativa para tal fin, o debe ser incluida por el oferente?

Respuesta: ProColombia no cuenta con cuentas corporativas en WhatsApp, si el proponente la incluye como un medio de atención se tomará como un valor agregado.

244. Para los equipos de los usuarios extranjeros no se contempla la realización de mantenimientos preventivos ni correctivos, ¿es correcto?

Respuesta: Si

245. Si se requiere algún nivel de atención de nivel 2 en las oficinas del exterior (dado que en la tabla de resumen de casos atendidos se muestran casos de 2o nivel e inclusive de 3er nivel) por favor describir cómo se realizan actualmente dichas atenciones.

Respuesta: Los soportes de nivel 2 en las oficinas en el exterior se escalan al proveedor local de soporte.

246. En el numeral 2.2.5. se solicitan dos (2) licencias de la herramienta de ITSM para los administradores del contrato por parte de PROCOLOMBIA, pero no se indica la cantidad de licencias a suministrar para los grupos resolutores de PROCOLOMBIA. Agradecemos informar cuántas licencias se requieren para los grupos resolutores de PROCOLOMBIA.

Respuesta: El proponente debe asignar las licencias necesarias para los integrantes del outsourcing para garantizar la atención de casos y el cumplimiento de los ANS.

247. El acompañamiento y soporte de videoconferencias, para la cual se indica un promedio de 85 transmisiones al mes, ¿incluye domingos y festivos?, ¿cuántas transmisiones de las 85 en promedio son en días feriados?

Respuesta: El servicio de videoconferencias es de lunes a viernes, en caso de requerirlo los fines de semana se evalúa previamente con el funcionario que solicita el servicio.

248. ¿PROCOLOMBIA posee y proporcionará la herramienta para realizar la gestión de inventarios?, ¿es System Center? En caso contrario, ¿el oferente debe incluir la herramienta?

Respuesta: ProColombia no posee herramienta para la gestión de inventarios, actualmente se realiza en Excel.

249. Por favor informar la referencia y versión de la planta Avaya actual de PROCOLOMBIA.

Respuesta: La planta telefónica IP es Avaya Aura reléase 7.1.

250. Por favor dar claridad a la cantidad de puestos que proporcionará PROCOLOMBIA y en que instalaciones deberá estar el personal del outsourcer; entendemos que la mesa de ayuda (nivel 1) estará en nuestras instalaciones, pero se menciona que solo se dispondrá de un (1) puesto de trabajo y 5 extensiones, por lo cual, agradecemos aclarar si en ese sentido todo el personal aparte del de mesa de ayuda nivel 1 también deberá estar en las instalaciones del outsourcer; pero esto último no hace sentido

con la necesidad de tener operadores para el centro de cómputo y monitoreo y para los técnicos del nivel 2.

Respuesta: ProColombia suministrara diez (10) puestos de trabajo en las instalaciones ubicadas en la calle 28 # 13 A 15 (incluye dos puestos de trabajo para la mesa de servicio).

251. Por favor informar el inventario de servidores Linux.

Respuesta: Los servidores Linux que ProColombia están virtualizados en la plataforma VMWARE, la siguiente es la cantidad:

UBICACIÓN	CANTIDAD
Datacenter segundario - Century Link	15
Datacenter principal - Davivienda	13
Total general	**28**

252. Por favor informar cuál es la herramienta de Backup y su versión.

Respuesta: Veritas backup exec versión 2016.

253. Por favor informar las versiones de VMware para los ESXi y para el vCenter actuales

Respuesta: Vmware 5.1 y vmware 6.0.

254. No se encuentra dentro de los perfiles solicitados un DBA, ¿PROCOLOMBIA espera que esta función sea asumida por uno de los 3 especialistas solicitados? Respetuosamente, solicitamos sea incluido dentro de los perfiles solicitados un DBA.

Respuesta: El servicio de DBA solicitado es por demanda.

255. Por favor aclarar las estadísticas mostradas en la tabla del numeral 2.2.11.3 página 19 ya que no concuerdan con los datos mostrados en la tabla del numeral 2.2.6 página 12. Por ejemplo, si tomáramos solo el último trimestre de enero a marzo de 2019 los casos de Nivel 2 (tanto incidentes como requerimientos) en la primer tabla (pág. 19) solo para Bogotá el promedio es de 1803.66 casos, mientras que en la segunda tabla (pág. 12) el promedio total es de 437. ¿Es posible que en la segunda tabla (pág. 19) se estén mostrando valores correspondientes al total de casos atendidos en todos los niveles y no solo de Nivel 2?

Respuesta: En ProColombia los casos del inicio de año disminuyen considerablemente porque lo funcionarios toman sus vacaciones colectivas.

256. En el numeral 2.2.12.1 se describe el servicio requerido para la administración de Data Center, para lo cual agradecemos aclarar:

a. En el equipo solicitado no hay perfiles asociados a operadores de datacenter, ¿con qué recursos espera PROCOLOMBIA, se preste éste componente del servicio?

Respuesta: El Datacenter ubicado en la sede del edificio Davivienda lo opera el especialista de redes y comunicaciones apoyado con los contratos de soporte y matenimiento que ProColombia tiene, el Datacenter externo lo opera Centurylink.

257. ¿Cuál es el horario para la prestación de éste componente de servicio, 7x24, 5x9, 5x12?
Respuesta: Los horarios son:

- Mesa de servicio: 7 x 24 x 365.
- Soporte en sitio: lunes a viernes de 07:00 am a 07:00 pm.
- Especialistas: lunes a viernes de 08:00 am a 06:00 pm.
- Líderes: lunes a viernes a partir de las 08:00 am.

258. ¿Se tienen actualmente contratos de garantía y soporte vigentes para todos los facilities del Datacenter?

Respuesta: Si

259. Por favor aclarar el alcance de la administración del datacenter de Century link

Respuesta: Seguimiento a los ANS, administración de los servidores virtuales y del rack contratado, colocar casos de soporte y contacto con los técnicos de turno para solucionar requerimientos o incidentes.

260. En el numeral 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones, para el soporte de primer nivel, ¿PROCOLOMBIA realizará la capacitación correspondiente a la mesa de ayuda en la fase de transición?

Respuesta: Si.

261. Solicitamos respetuosamente la publicación de la adjudicación ocurra por lo menos 10 días antes de lo previsto en el cronograma, toda vez que se indica que la transición mínima debe ser de 20 días y la fecha de inicio del servicio debe ser el 14 de septiembre. Si la publicación se realiza como está estipulado actualmente, el 20 de agosto no se podría cumplir con la fase de transición de 20 días (asumiendo un tiempo de por lo menos una semana para la legalización del contrato), lo cual es demasiado riesgoso para ambas partes.

Respuesta: La transición se hará a partir de la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre.

262. Se solicita: ¨ El equipo de trabajo propuesto deberá corresponder estrictamente al que ejecutará las actividades del contrato.¨ Solicitamos respetuosamente modificar ésta exigencia en el sentido de que podrán reemplazarse candidatos en el momento de iniciar la prestación del servicio, con nuevos postulantes que cumplan y se adecuen a los perfiles presentados en la propuesta toda vez que es casi imposible (incluidos casos de fuerza mayor) poder reservar y asegurar que el mismo personal del que se presentan las hojas de vida será el que efectivamente ejecute los servicios.

Respuesta: Los cambios en los recursos se acordarán con ProColombia con previo cumplimiento de los perfiles solicitados en los términos de referencia de la invitación.

263. Por favor confirmar que todos los equipos de la infraestructura a soportar cuentan con garantía y contratos de soporte vigente con los fabricantes, por favor indicar la fecha de terminación de dichos contratos.

Respuesta: Si tenemos contratos de soporte y garantía, los datos de fechas de terminación se entregaran al inicio del contrato.

264. De manera respetuosa solicitamos brindar un aplazamiento a la fecha de entrega de la oferta, puesto que consideramos que teniendo en cuenta la importancia y magnitud del servicio, el tiempo es insuficiente. Lo anterior redunda en beneficios para la entidad puesto que contaría con mejores ofertas técnicas y económicas.

Respuesta: Las fechas no se modificarán.

265. Observación al numeral 3.5.1 Experiencia Específica del Proponente:
La entidad solicita: "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 como se prestó el servicio, y el numero minino de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, mediante la presentación de mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución, suscritos a partir del 1º de enero del año 2015"

- Es de nuestro entender que no necesariamente la certificación debe contener la expresión "en modalidad de Outsourcing" puesto que los clientes no necesariamente la usan, entendemos que la entidad aceptará términos como tercerización, servicios relacionados… etc. Por favor confirmar.

- Se solicita de manera respetuosa a la entidad permitir la presentación de contratos suscritos con anterioridad al 2015, siempre y cuando parte de su ejecución se haya o se de en periodos comprendidos posteriores al 1 de enero del 2015. Lo anterior debido a que este tipo de contratos usualmente se realizan por periodos largos de tiempo por lo tanto es común encontrar contratos finalizados en el 2017 o 2018 que se suscribieron antes del 2015. Solicitamos por favor considerar la ampliación de dicha franja a por lo menos el 2013.

Respuesta: Se mantiene los solicitado en los términos de referencia.

266. Observación al numeral 3.5.2 Perfiles del Equipo de Trabajo
Solicitamos a la entidad clarificar exactamente cuáles son las hojas de vida que se deben presentar en el momento de ofertar, lo anterior porque consideramos inconveniente presentar la totalidad de recurso humano (23 hojas de vida), puesto que resulta poco práctico, puesto que existe personal de operación que seguramente será asignado en el momento de una adjudicación. Se sugiere a la entidad solicitar únicamente los perfiles de carácter estratégico para facilitar la conformación y evaluación de las ofertas.

Respuesta: Todas las hojas de vida de los recursos se deben anexar con la propuesta.

267. Observación al numeral 4.2.2. Experiencia de los perfiles propuestos.

Visualizamos que la asignación de puntos a los perfiles está directamente relacionada por cada año adicional de experiencia (un punto por año); debido a que consideramos que no necesariamente una persona con demasiados años de experiencia en el mismo rol/perfil está relacionada con la calidad o capacidad del recurso, y a que adicional esto encarecería de manera desproporcionada el servicio; de

manera respetuosa solicitamos a la entidad modificar la relación años puntos, dando muchos más puntos por cada año adicional y disminuyendo los topes. Esta modificación redundaría en beneficios para la entidad y los proponentes y evitaría una oferta desproporcionada y poco cumplible por parte de los oferentes.

Respuesta: Se mantiene lo indicado en los términos de invitación.

268. Se solicita a la entidad definir un formato estándar de la oferta económica para facilitar la comparación objetiva de ofertas.

Respuesta: ProColombia no tiene un formato estándar para la presentación de la oferta económica.

269. 1.2.3. Cobertura del servicio

"Adicionalmente PROCOLOMBIA tiene presencia en las siguientes ciudades mediante una sede de Futuros Exportadores que se encuentra conformado entre uno y tres funcionarios: Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, VillavicencioIbagué, Tunja, Duitama, Sogamoso, Popayán, Neiva, Valledupar."

Agradecemos confirmar si se deberá prestar soporte presencial o en sitio para las ubicaciones relacionadas según el texto

Respuesta: El soporte para estas ubicaciones será por demanda.

270. 1.2.3. Cobertura del servicio

"EN EL EXTERIOR: (solo para referencia un estimado de 200 usuarios de los cuales aproximadamente 53 están ubicados en Estados Unidos), en los siguientes países: China, Corea…."

Es de nuestro entendimiento que el soporte en el exterior será únicamente de forma remota.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Si.

271. 1.2.3. Cobertura del servicio

"PROCOLOMBIA cuenta con una cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar) y sus ubicaciones en Colombia sobre los que se debe hacer mantenimiento preventivo y son los siguientes:"

Por favor confirmar las direcciones en las cuales se encuentran ubicadas las oficinas para cada ciudad.

Respuesta: Las direcciones de las sedes están en la dirección de internet http://www.procolombia.co/nosotros/red-de-oficinas

272. 1.2.3. Cobertura del servicio

"PROCOLOMBIA cuenta con una cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar) y sus ubicaciones en Colombia sobre los que se debe hacer mantenimiento preventivo y son los siguientes:"

"Es de nuestro entendimiento que a cada ciudad corresponde una única ubicación.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto."

Respuesta: En Bogotá y las sedes de futuros exportadores se tiene más de una ubicación.

273. 2.2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL OBJETO

2.2.1 Prestar el servicio a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en Colombia y en las oficinas ubicadas en el exterior. PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 622 usuarios.

Es de nuestro entendimiento que el soporte en el exterior será únicamente de forma remota.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Si

274. 2.2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL OBJETO
"…..teniendo en cuenta que la fecha aproximada de inicio de los servicios será el 14 de septiembre de 2019 (se debe estimar dentro del cronograma mínimo 20 días de empalme con el actual proveedor previos al inicio)."

Según cronograma del proceso la Publicación de la adjudicación se estima para el 20 de agosto y se plantea el inicio del servicio el 14 septiembre, según lo anterior se estarían otorgando un máximo de 20 días hábiles como transición, respetuosamente solicitamos a FIDUCOLDEX ampliar el plazo de transición por lo menos a dos (02) meses.

Respuesta: La transición se hará desde la legalización del contrato hasta el 14 de septiembre.

275. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio
"2.2.4 Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo a los computadores y servidores propiedad de ProColombia y hacer el acompañamiento a los proveedores que hacen mantenimiento a los demás componentes de la infraestructura tecnológica"

Es de nuestro entendimiento que el mantenimiento preventivo se realizará con los mismos recursos de soporte en sitio.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: No, los mantenimientos preventivos deberán realizar con técnicos fuera de la operación para no impactar los ANS.

276. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

Mantenimiento Preventivo Vs Inventario de Equipos

Agradecemos confirmar el inventario de equipos toda vez que en la imagen de la Página 9 el total relacionado es e 523, mientras que en la relación de las Páginas 10 - 11 y 12 el total relacionado es de 392. Agradecemos confirmar cual es la cantidad correcta y/o a que se debe la diferencia en los mismos

Respuesta: La diferencia se presenta por los equipos en alquiler que tienen ProColombia, el mantenimiento de estos equipos lo realiza el proveedor del servicio.

277. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio
"2.2.5 Suministrar como parte del servicio, un software alojado en la nube, alineado con las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua)…."

Agradecemos confirmar si se requiere migración de información de la actual herramienta de Fiducoldex, en caso afirmativo informar cual es la herramienta actual (marca, versión y módulos utilizados)

Respuesta: La información se entregará en formato Excel para la migración a la herramienta del proponente.

278. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"2.2.5 Suministrar como parte del servicio, un software alojado en la nube, alineado con las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua)…."

En caso que sea necesaria la migración de información a la herramienta del nuevo proveedor, ¿dicha migración la realizaría Fiducoldex o es responsabilidad del nuevo proveedor.?

Respuesta: La información se entregará en formato Excel para la migración a la herramienta del proponente.

279. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"2.2.5 Suministrar como parte del servicio, un software alojado en la nube, alineado con las cinco etapas (estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua)…."

¿En caso de ser necesaria la migración de información de la actual herramienta Fiducoldex o el actual proveedor se encargaría de realizar y entregar el export de dicha data?

Respuesta: La información se entregará en formato Excel para la migración a la herramienta del proponente.

280. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"El estimado de casos mensuales es de 1.694 entre incidentes y requerimientos."

Por favor confirmar las fuentes de ingreso (telefónico, herramienta, mail, etc...) de los 1,694 casos relacionados y la cantidad por cada uno de los mismos.

Respuesta: Telefónico: 60%, web: 5%, correo electrónico: 35%

281. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

Administración de inventarios (hardware y software) de Procolombia.

Por favor confirmar si Fiducoldex provee la herramienta de gestión de inventarios o si la misma deberá ser entregada como parte del servicio por parte del proveedor.

Respuesta: No, actualmente los inventarios se gestionan en Excel.

282. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

Administración de inventarios (hardware y software) de Procolombia.

Agradecemos a Fiducoldex compartir en formato Excel el inventario total de los equipos a ser gestionados dentro del servicio.

Respuesta: La información se suministrara al inicio del contrato.

283. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto."

Por favor confirmar si es uno o cinco puestos de trabajo los que se asignarán

Respuesta: ProColombia suministrara en sus instalaciones diez (10) puestos de trabajo (incluye dos puestos de trabajo para la mesa de servicio).

284. 2.2.2.3.2 Disponibilidad del servicio

"El proponente seleccionado tendrá un puesto de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de tecnología, con punto de voz y datos, acceso a la WIFI corporativa y cinco (5) extensiones de la solución de comunicaciones unificadas AVAYA para todo el equipo, el proponente deberá suministrar el Microsoft office y Team Viewer para el soporte remoto."

según lo confirmado en el presente pliego, la mesa de ayuda deberá estar en instalaciones del proveedor, por lo anterior agradecemos confirmar a cuales recursos se asignaran los puestos de trabajo mencionados.

Respuesta: La mesa de servicio deberá estar en las instalaciones de ProColombia.

285. 2.2.9. ANS Mesa de Servicio

"2.2.9.1 Tiempos de atención - Solución en primer contacto"

Por favor aclarar que en el ANS relacionado se tomara como base para medición las solicitudes susceptibles de solución en mesa.

Respuesta: si, la meta es que la mayoría de casos sean resueltos por la mesa de servicio.

286. 2.2.94. Tiempos de solución al servicio de videoconferencias
Teniendo en cuenta que el ANS solicitado (Inmediato), agradecemos confirmar si las video conferencias serán notificadas con anterioridad para prestar el debido soporte.

Respuesta: El servicio de videoconferencias es prestado siguiendo un procedimiento que incluye varios días de anticipación para la solicitud, planeación y ejecución del evento.

287. 2.2.10 ANS soporte en sitio

"2.2.10.1. Tiempos de atención"

Es de nuestro entendimiento que los ANS relacionados serán aplicables únicamente en la ciudad de Bogotá, toda vez que lo expresado por Fiducoldex la atención en las demás ciudades será a demanda.

Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Los tiempos de atención aplican para todos los funcionarios en Colombia y el exterior.

288. 2.2.10 ANS soporte en sitio

"2.2.10.1. Tiempos de atención"

Es de nuestro entendimiento que los ANS relacionados serán aplicables únicamente en la ciudad de Bogotá, toda vez que lo expresado por Fiducoldex la atención en las demás ciudades será a demanda.

Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Los tiempos de atención aplican para todos los funcionarios en Colombia y el exterior.

289. 2.2.11.3. Prestar los servicios de soporte técnico

"Segundo nivel - Soporte a aplicaciones - Outsourcing"

Según el alcance definido en el presente pliego el soporte a las aplicaciones será de primer nivel sin embargo en el cuadro de la Página 18 se relaciona el "Outsourcing" como segundo nivel de soporte, por favor aclarar el nivel de soporte esperado para aplicaciones.

Respuesta: Soporte de primer nivel para los desarrollos a la medida, aplicaciones en la nube, para aplicaciones de Microsoft se debe dar el soporte de segundo nivel.

290. 2.2.12.10. Administración de las Aplicaciones

"Misión crítica - Desarrollos a la medida - Inteligencia de Negocios

En los puntos relacionados se hace referencia a se "requiere soporte a la funcionalidad básica ya que en casos mayores se escala al proveedor o fabricante de la aplicación." Según lo anterior agradecemos confirmar cual es el nivel de soporte requerido en aplicaciones.

Respuestas: Soporte de primer nivel.

291. "Misión crítica - Desarrollos a la medida - Inteligencia de Negocios

Es de nuestro entendimiento que el soporte de aplicaciones será de primer nivel el cual estará basado en las capacitaciones que brinde Fiducoldex durante la transición.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Si, el soporte es de primer nivel.

292. 3.4 REQUISITOS HABILITANTES TECNICOS

"Cada oferente debe incluir en su propuesta lo mencionado en el numerales 2.2 “Alcance”. Así mismo se tendrán en cuenta los siguientes criterios:"

Agradecemos a Fiducoldex detallar el requerimiento del texto relacionado, ¿lo esperado es que los puntos del numeral 2.2 sean incluidos en la oferta?

Respuesta: El proponente deberá especificar brevemente que cumple a cada uno de los puntos de ese numeral y como lo cumplirá

293. 2.2.13.

"Presentar con la propuesta el equipo de trabajo con los perfiles solicitados."

Agradecemos confirmar si es necesaria la entrega de hojas de vida junto con la oferta.

Respuesta: Si, todas las hojas de vida de deben anexar a la propuesta.

294. 3.5.2. Perfiles del Equipo de Trabajo:

"El proponente debe presentar con la propuesta un equipo de trabajo adecuado para el suministro de los diferentes servicios que como mínimo contenga para cada una de las áreas de gestión lo siguiente"

Agradecemos confirmar si es necesaria la entrega de hojas de vida junto con la oferta.

Respuesta: Si, todas las hojas de vida de deben anexar a la propuesta.

295. 3.5.2. Perfiles del Equipo de Trabajo:

"El proponente debe presentar con la propuesta un equipo de trabajo adecuado para el suministro de los diferentes servicios que como mínimo contenga para cada una de las áreas de gestión lo siguiente"

Agradecemos confirmar si los perfiles relacionados son los mínimos con los que deberá contar el proveedor

Respuesta: Si.

296. 3.5.2.2. Soporte

"Dos (2) técnicos de Soporte en sitio - Dos (2) técnicos de videoconferencias"

Es de nuestro entendimiento que los técnicos relacionados deberán estar ubicados en Bogotá.

Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Si.

297. Oferta Económica

Agradecemos a Fiducoldex comparar el anexo económico en el cual se deberá entregar la oferta por parte del proveedor.

Respuesta: No se tiene formato establecido para presentar la propuesta. El proveedor debe presentar el valor total dela propuesta por mes y la totalidad del contrato mas los impuestos a los que haya lugar

298. Es de nuestro entendimiento que los transporte de Equipos Nacional y al exterior requeridos en la prestación del servicio serán asumidos y suministrados por Fiducoldex.

Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta: Si

298. Repuestos y Recambios

Es de nuestro entendimiento que los repuestos y equipos de recambio necesarios en la prestación del servicio serán suministrados por Fiducoldex.
Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuestas: Si.

299. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 1.2.3. Cobertura del Servicio

A título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar:

Por favor confirmar si los equipos de red listados en el cuadro, se encuentran con soporte y mantenimiento vigente con el respectivo fabricante?

Respuesta: Si.

300. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 1.2.3. Cobertura del Servicio

A título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar:

Por favor suministrar el inventario detallado de todos los equipos de red (Marca, modelo, fecha fin de soporte)

Respuesta: La información detallada se suministrara al inicio del contrato.

301. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 1.2.3. Cobertura del Servicio

A título informativo las cantidades estimadas de los equipos de red a administrar son, esto puede cambiar:

Por favor suministrar el inventario de los servidores que se encuentran alojados en las oficinas comerciales en Bogotá

El inventario se relaciona en el numeral 2.2.12.3.

302. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 1.2.3. Cobertura del Servicio

Por favor suministrar los equipos que se encuentran instalados dentro de los 15 Rack ubicados en Davivienda y Museo.

Respuesta: La relación de equipos se entregara al inicio del contrato.

303. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 1.2.3. Cobertura del Servicio

Nota: Estamos en el proceso de migrar los servidores locales en las oficinas comerciales a la nube publica, pero aún no se tiene una fecha estimada de implementación.

Por favor confirmar de quien será la responsabilidad de la migraciones los servidores locales en las oficinas comerciales a la nube pública?

Respuesta: Las migraciones las realizara el proveedor del proyecto en coordinación con el especialista quien tendra el rol de líder tecnico.

304. CAPITULO 2 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN LA INVITACIÓN - 2.1. OBJETO - 2.2.6. Prestar los servicios del Outsourcing en las áreas de gestión del requeridas por PROCOLOMBIA que son:

a. Gestión de las videoconferencias (dentro y fuera de PROCOLOMBIA): Gestionar una videoconferencia consiste en organizar, capacitar y dar el soporte a las transmisiones por internet de los eventos generados por ProColombia diariamente, para este fin ProColombia cuenta con un tercero que apoya los eventos grandes. Esta gestión se centra en Bogotá, con transmisiones en hoteles o en salas o auditorios de ProColombia, lo que implica el traslado de técnicos del Outsourcing para prestar el soporte, en ningún caso se requieren hacer traslados fuera de Bogotá. En promedio se atienden 85 transmisiones en línea en el mes

¿Por favor indicar cual es la solución de videoconferencia con la que cuenta PROCOLOMBIA?

Respuesta: ProColombia actualmente usa las plataformas Zoom, Skype empresarial y Cisco Jabber.

305. 2.2.10 ANS soporte en sitio

Atención de incidentes en soporte en sitio.
Prioridad alta Mínimo 90% mensual en 15 minutos. Prioridad media Mínimo 90% mensual en 20 minutos. Prioridad baja Mínimo 90% mensual en 30 minutos.

¿Es de nuestro entendimiento que estos ANS corresponden a las sedes en Bogotá?

Respuesta: Si.

306. 2.2.10 ANS soporte en sitio

Solución de incidentes en soporte en sitio.
Prioridad alta Mínimo 90% mensual en 2 horas. Prioridad media Mínimo 90% mensual en 4 horas. Prioridad baja Mínimo 90% mensual en 8 horas.

¿Es de nuestro entendimiento que estos ANS corresponden a las sedes en Bogotá?

Respuesta: Si.

307. 2.2.12.1. Administración de Data Center

2.2.11.3. Prestar los servicios de soporte técnico.

¿Es de nuestro entendimiento que para el tercer nivel de soporte a infraestructura ubicadas en el exterior será responsabilidad de un tercero (Proveedor Local) contratado directamente por PROCOLOMBIA?

Respuesta: Si.

308. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

Por favor confirmar las versiones de sistemas operativos de los 11 servidores (Dominio, VMWARE, Backup, file server, telefonía, videoconferencia, etc)

Respuesta: Se tienen servidores con versiones de Windows server 2008, Windows server 2012.

309. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

Por favor confirmar las versiones de sistemas operativos de los 15 servidores virtualizados con VMWARE 5,1

Respuesta: Se tienen servidores con versiones de Windows server 2008, Windows server 2012, centos, redhat, estos servidores son de ambientes de Pre Producción.

310. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

¿De quien es la responsabilidad de las actualizaciones de sistemas operativos e hypervisores?

Respuesta: en el Datacenter del piso 36 el responsable es el proponente, en el datacenter externo el responsable es Centurylink.

311. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

¿De quien es la responsabilidad de las administración, gestión y soporte de las bases de datos?

Respuesta: La administración de las bases de datos es responsabilidad del proponente.

312. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

Por favor confirmar la cantidad de UPS´s, Marca y Modelo

Respuesta: El inventario se entregará al inicio del contrato.

313. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

Es de nuestro entendimiento que la administración de los Data Center de PROCOLOMBIA es responsabilidad del nuevo Outsourcing y que el suministro de repuestos, suministros, insumos para el funcionamiento de estos equipos es responsabilidad de PROCOLOMBIA,

Respuesta: Si.

314. 2.2.12.1. Administración de Data Center

El inventario actual del DataCenter ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá y Centurylink es:

Es de nuestro entendimiento que todos los equipos que se encuentran alojados en los Data Center Interno y Externo de PROCOLOMBIA, se encuentran con soporte y mantenimiento vigente de cada uno de los fabricantes,

Respuesta: Si.

315. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

Correo electrónico en office 365 y sus aplicaciones (SharePoint, OneDrive, Skype empresarial, entre otros) y Exchange online.

¿Por favor confirmar la cantidad de buzones de correo con los que cuenta actualmente PROCOLOMBIA?

Respuesta: 680 buzones.

316. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

Servicios de AD Premium 2, ATP y FILESERVER en la nube publica (proyecto en curso).

Por favor confirmar la cantidad de servicios AD Premium 2

Respuesta: 640 licencias.

317. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

File Server, Print Server, Backup Server en Colombia y el exterior

¿Cuántos servidores de File Server, Print server y backup Server tiene actualmente PROCOLOMBIA y hacen parte del alcance de los servicios solicitados?

Respuesta: En Bogotá se tiene un servidor de Fileserver, un servidor de backup y un servidor de printServer, en las demás sedes se tiene un servidor que tiene habilitados estos servicios.

318. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

Administración y soporte sobre la consola y funcionalidades de System Center

Por favor confirmar la versión de la consola de System Center

Respuesta: System Server 2017.

319. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

Administración y soporte sobre la consola y funcionalidades de System Center

Que funcionalidades de System Center se encuentran implementados actualmente,

Respuesta: Se tiene instalado en las estaciones de trabajo.

320. 2.2.12.3. Administración de la plataforma Microsoft

Servidores físicos Microsoft Colombia y Exterior

por favor confirmar las versiones de sistemas operativos Microsoft

Respuesta: Se tienen sistemas operativos Windows Server 2008, Windows Server 2012 y Windows Server 2016.

321. 2.2.12.4. Administración de la Plataforma Linux:

Sistemas operativos Linux (RedHat, Centos, etc.)

por favor confirmar las versiones de sistemas operativos Linux

Respuesta: Centos y RedHat 6.5.

322. 2.2.12.4. Administración de la Plataforma Linux:

Servidores de aplicaciones Joomla, Drupal, Wordpress, etc.

Es de nuestro entendimiento que la administración, gestión y operación de las aplicaciones es responsabilidad de PROCOLOMBIA.

Respuesta: Si.

323. 2.2.12.4. Administración de la Plataforma Linux:

Backup en Colombia y el Exterior y custodia de cintas en Bogotá.

Por favor confirmar en nombre de la solución de backup que posee PROCOLOMBIA,

Respuesta: Veritas backup exec.

324. 2.2.12.4. Administración de la Plataforma Linux:

Dominios Web, CO,.COM.CO, etc.

Por favor confirmar la cantidad de dominios posee PROCOLOMBIA,

Respuesta: aproximadamente 30 dominios.

326. 2.2.12.5. Administración de la Plataforma VMWARE:

Consola vCenter.

Por favor confirmar la versión de vCenter instalada

Respuesta: Tenemos las versiones de Vmware 6.0, Vmware 5.1.

326. Soporte de primer nivel de las siguientes aplicaciones misionales:

¿Por favor acotar el alcance de soporte de primer nivel de las aplicaciones misionales?, que es primer nivel?

Respuesta: soporte de primer nivel.