RESPUESTA OBSERVACIONES
INVITACIÓN ABIERTA No. 433

OBJETO: 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 de soporte, suministro y soluciones tecnológicas para la infraestructura tecnológica, de las aplicaciones misionales y de ofimática de **PROCOLOMBIA** en sus oficinas en Colombia y el exterior, mediante la modalidad de Outsourcing

A. ENLACE OPERATIVO - COMPUREDES

1. *"Numeral 1.2.3. Cobertura del servicio: Agradecemos a la entidad informar el idioma o los idiomas en los cuales se recibirán las llamadas provenientes del exterior".*

Respuesta: Las llamadas se recibirán en español.

2. *"Numeral 1.2.3. Cobertura del servicio: Solicitamos a la entidad suministrar las estadísticas de servicios atendidos por la mesa de ayuda y soporte en sitio, relacionadas con: Ingreso de llamadas por medio de acceso, volumetría de incidentes y solicitudes (requerimientos) por sede y país, llamadas ingresadas mensuales y llamadas ingresadas en horario nocturno"*

Respuesta: Las siguientes son las estadísticas solicitadas, por el volumen de los datos se hizo una sumatoria por año (el año 2016 está solo hasta febrero), en el caso de la atención la tasa es 80% mesa de servicio, 20% soporte en sitio.

		INCIDENTE						REQUERIMIENTO						
		HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO			HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO			
UBICACIÓN	SEDE	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	TOTAL
COLOMBIA	BARRANQUILLA	49	105	20	1	5	6	62	69	21				338
COLOMBIA	BOGOTA - SEDE EDIFICIO MUSEO	443	818	31	15	44	7	1.510	3.147	527	56	274	66	6.938
COLOMBIA	BOGOTA - SEDE EDIFICIO PRINCIPAL	1.556	2.013	410	113	113	37	4.945	5.386	1.563	291	365	75	16.867
COLOMBIA	BUCARAMANGA	11	79	16		2	1	32	35	7	1	1		185
COLOMBIA	CALI	67	125	37	2	8	3	202	509	82	21	172	25	1.253
COLOMBIA	CARTAGENA	39	49	14	1	3		62	38	1	4	1		212
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - ABURRA SUR	6	4					3	1		1			15
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA			3						2				5
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA CAMARA	4	5					2						11
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - BARRANQUILLA CAMARA	1	1											2
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - BOGOTA UNIVERSIDAD	7	18		1			46	66			5		143
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - BUCARAMANGA	6						11						17
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - CALI CAMARA	5	9		1			8	2					25
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - CARTAGENA	7	23	13		2		3	13	1		1		63
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - CUCUTA	17	34	2		3	1	12	37			3		109
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - IBAGUE	8	7	1	1			9		1	3	1		31
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - MANIZALES	4	6	7			1	3	7	5	1			34
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - MEDELLIN	2	3					3	6	1				15
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - NEIVA	4	6	3	2			6	1					22
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - PASTO		1					1						2
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - PEREIRA	8	5	5				5	6	1		2		32
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - POPAYAN	2	3	3			1	4	1	1				15
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - SAN ANDRES	5	1	1				1	1	1				10
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - SANTA MARTA	4	3					4		1				12
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - TUNJA	1	3		1			2						7
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - VALLEDUPAR	9	5	4		1		13	1	3				36
COLOMBIA	CENTROS DE INFORMACION - VILLAVICENCIO	14	8					9						31
COLOMBIA	CUCUTA	8	26	11				9	18	8		1		81
COLOMBIA	MEDELLIN	36	112	16		6	3	76	87	17	4	6	2	365
COLOMBIA	PEREIRA	50	99	10	2	7	1	48	62	5	3	3		290
TOTAL		2.373	3.571	607	140	194	61	7.091	9.493	2.248	385	835	168	27.166

UBICACIÓN	SEDE	INCIDENTE						REQUERIMIENTO						TOTAL
		HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO			HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO			
		2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
EXTERIOR	ALEMANIA	17	21	4	5	4		24	17	3		4		99
EXTERIOR	ARGENTINA		5	1					1					7
EXTERIOR	ATLANTA		3	2		1		1	2	2				11
EXTERIOR	BRASIL	26	41	5	1	1	1	25	35	1	1		1	138
EXTERIOR	CANADA-MONTREAL							1						1
EXTERIOR	CANADA-TORONTO	33	48	4	1	6		155	111	1	52	27		438
EXTERIOR	CANADA-VANCOUVER	1	3			1		3	2					10
EXTERIOR	CARIBE		1	4			1			3				9
EXTERIOR	CHICAGO	2	4					1						7
EXTERIOR	CHILE	14	17	10	1			4	12		1			59
EXTERIOR	CHINA	5	3		1	2		7	3		3			24
EXTERIOR	COREA DEL SUR		1						1					2
EXTERIOR	COSTA RICA	26	20	21	2		1	14	11	8		1		104
EXTERIOR	ECUADOR	21	71	10	2	2	1	18	33	5	1	3	1	168
EXTERIOR	EMIRATOS ARABES	1									1			2
EXTERIOR	ESPAÑA	1	33	5	1	5	1	6	14	8	1	2		77
EXTERIOR	GUATEMALA	13	9					21	7	1				51
EXTERIOR	HOUSTON	1	2	1				2	1					7
EXTERIOR	INDIA		6		1	2	1		3			2		15
EXTERIOR	INDONESIA	3	1	1				3						8
EXTERIOR	LONDRES	16	26	10	1	2	5	25	18	9			3	115
EXTERIOR	LOS ANGELES	4	3					3	2		2			14
EXTERIOR	MEXICO	28	42	6	2	3	1	16	22	5		3		128
EXTERIOR	MIAMI	188	208	62	4	9	8	146	134	18	2	17		796
EXTERIOR	NUEVA YORK	53	30	7	1	1	1	43	17	4				157
EXTERIOR	PANAMA	8	16			4		9	7		1	11	1	57
EXTERIOR	PARIS	12	21			2		19	22	7	3	2		88
EXTERIOR	PERU	59	31	19	3	6	3	58	14	8	2	1		204
EXTERIOR	PORTUGAL	8	5	1	1			4	4	2				25
EXTERIOR	PUERTO RICO	23	24	1		1		8	13			1		71
EXTERIOR	REINO UNIDO			5			2		1	4			1	13
EXTERIOR	RUSIA	5	7			1		2	5					20
EXTERIOR	SAN FRANCISCO							1						1
EXTERIOR	SANTO DOMINGO	3	6			2			6					17
EXTERIOR	SEUL	6	6		9	3		6	5		2	1		38
EXTERIOR	SHANGAI		5					2	2					9
EXTERIOR	TOKIO	7	8	1	8	2		16	9	1	8	1		61
EXTERIOR	TURQUIA	14	2	3				4	3	2		1		29
EXTERIOR	VENEZUELA	6	3		1			2	2					14
EXTERIOR	WASHINGTON	8	13	1				2	5	2		1		32
TOTAL		**612**	**745**	**184**	**45**	**60**	**26**	**651**	**544**	**94**	**80**	**78**	**7**	**3.126**

3. *"Numeral 1.2.3. Cobertura del servicio: Agradecemos a la entidad nos comparta el inventario de equipos mencionado con la distribución geográfica por sede, especificando los equipos que cuenten con garantía y fecha de vigencia de la misma"*

Respuesta: La siguiente es la tabla con la información solicitada:

FIDUCOLDEX
Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

ELEMENTO	BOGOTA DAVIVIENDA (Calle 28 # 13 A 15 piso 1, 35 y 36)	SOPORTE Y GARANTIA	BOGOTA MUSEO (Calle 28 # 13 A 24 piso 6)	SOPORTE Y GARANTIA	OFICINAS COMERCIALES (Alemania, Brasil, Canada, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos Miami, Estados Unidos New York, Estados Unidos Caribe, Francia, Guatemala, México, Perú, Portugal, Reino Unido, Venezuela, China Beijin, India, Japón, Rusia)	SOPORTE Y GARANTIA	DATACENTER LEVEL3 (Colombia XV - Calle 169B No. 68-31)	SOPORTE Y GARANTIA	OFICINAS REGIONALES (Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cucuta, Cali, Medellin, Pereira, Manizales)	SOPORTE Y GARANTIA
ACCESS POINT	16	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 27 enero de 2017.	4	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 27 enero de 2017.	21	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.			7	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.
CONTROLADORA	1	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 27 enero de 2017.		Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 27 enero de 2017.						
FIREWALL	4	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 20 de marzo de 2017.	1	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 20 de marzo de 2017.	16	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 20 de marzo de 2017.	1	Contrato de soporte y garancia con Level 3.	7	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 20 de marzo de 2017.
GATEWAY	2	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.			16	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.	0		7	Contrato de soporte y garantia con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.
RACK	6	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.	1	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.	21	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.	1	Contrato de soporte y garancia con Level 3.	7	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.
ROUTER	4	Contrato de soporte y garantia con las empresas que prestan el servicio de Internet y MPLS.	1	Contrato de soporte y garantia con las empresas que prestan el servicio de Internet y MPLS.					7	Contrato de soporte y garantia con las empresas que prestan el servicio de Internet y MPLS.
SWITCH	38	Para los switches de datos el soporte se hace con la empresa del outsourcing tecnologico y para los switches de voz el contrato de soporte con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.	3	Para los switches de datos el soporte se hace con la empresa del outsourcing tecnologico y para los switches de voz el contrato de soporte con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.	21	Para los switches de datos el soporte se hace con la empresa del outsourcing tecnologico y para los switches de voz el contrato de soporte con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.	1	Contrato de soporte y garancia con Level 3.	14	Para los switches de datos el soporte se hace con la empresa del outsourcing tecnologico y para los switches de voz el contrato de soporte con vigencia hasta el 02 de febrero de 2017.
UPS	3	Contrato de soporte con vigencia hasta el 15 de abril de 2017.	1	Contrato de soporte con vigencia hasta el 15 de abril de 2017.					7	Contrato de soporte con vigencia hasta el 15 de abril de 2017.
TAPEBACKUP	1	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.							2	Contrato de soporte con soporte primer nivel con la empresa del outsourcing tecnologico.

4. *"Numeral 1.2.3. Cobertura del servicio: Agradecemos a la entidad indicar la ubicación y sede en la cual se encuentran los equipos de red".*

Respuesta: Alemania - Frankfurt, Brasil – Sao Paolo, Canada - Toronto, Chile – Santiago de Chile, Costa Rica – San Jose, Ecuador - Quito, España - Madrid, Estados Unidos Miami, Estados Unidos New York, Estados Unidos Caribe (Miami), Francia - Paris, Guatemala – Ciudad de Guatemala, México – ciudad de México, Perú - Lima, Portugal - Lisboa, Reino Unido - Londres, Venezuela - Caracas, China Beijín, India – Nueva Deli, Japón - Tokio, Rusia – Moscú, Bogotá (edificio Davivienda, edificio Museo, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Cali, Medellín, Pereira, Manizales, estas ubicaciones son las actuales.

5. *"Numeral 1.2.3. Cobertura del servicio: Por favor informar el porcentaje estimado de crecimiento y disminución de equipos en el año".*

Respuesta: 10%

6. *"Numeral 1.10.5: Por favor informar si el software solicitado para el servicio requiere certificación en ITIL y en cuántos procesos. Así mismo, si es posible que sea un software en nube o debe ser on premise. En este caso, por favor informar si Procolombia podría suministrar la infraestructura necesaria para instalar el software o si este debe ser suministrado por el proponente, es posible alojar los servidores en el datacenter de Procolombia".*

Respuesta: El software requiere que cumpla con las mejores prácticas de ITIL y puede estar alojado en la nube, la infraestructura la debe colocar el proponente, en caso de necesitarse alojar ProColombia facilitaría unidades de rack en el Datacenter de Level 3 donde nos garantiza disponibilidad 7x24, los procesos son:

- Diseño del servicio
  - Gestión de la disponibilidad
  - Gestión de la continuidad
  - Gestión de la seguridad
  - Gestion de la capacidad
- Transición del servicio
  - Gestión de cambios
  - Gestión de la configuración
  - Gestion de la liberación
  - Gestion del conocimiento
- Operación del servicio
  - Gestión de eventos
  - Gestión de incidentes
  - Gestión de requerimientos
  - Gestión de problemas

El proponente deberá suministrar al menos dos accesos a la herramienta para el seguimiento de los casos y el análisis de datos.

7. *"Numeral 1.10.6: Por favor precisar el alcance de: Administración de la Mesa de Servicio (Soporte 1°, 2º y 3er On Site y On Line) 7x24x365, especificando si es requerido el soporte en sitio 7x24x365 o solo atención remota".*

Respuesta: El soporte en sitio para la sede principal es requerido de 07:00 am a 07:00 pm de lunes a viernes, luego de ese horario el soporte se daría remotamente directamente desde la mesa de servicio.

8. *"Numeral 1.10.6: Por favor precisar el alcance de: Gestión de las videoconferencias (dentro y fuera de PROCOLOMBIA), especificando los sitios en los cuales es requerido el soporte a las videoconferencias y la periodicidad de las mismas".*

Respuesta: 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 73 transmisiones en línea en el mes.

9. *"Numeral 1.10.7: Por favor aclarar cuáles procesos ITIL se encuentran implementados actualmente y cuáles serían requeridos para la implementación. Así mismo, por favor informar si los gestores de los procesos serán recursos de Procolombia o deben ser provistos por el proponente".*

Respuesta: ProColombia desarrollo y baso su modelo de soporte en el marco de buenas prácticas de ITIL v3 con las siguientes etapas y procesos:

- Modelo del servicio
- Diseño del servicio
  - Gestión de la disponibilidad
  - Gestión de la continuidad
  - Gestión de la seguridad
  - Gestion de la capacidad
- Transición del servicio
  - Gestión de cambios
  - Gestión de la configuración
  - Gestion de la liberación
  - Gestion del conocimiento
- Operación del servicio
  - Gestión de eventos
  - Gestión de incidentes
  - Gestión de requerimientos
  - Gestión de problemas
- Mejoramiento continuo del servicio.

Los gestores de procesos serán recursos del proponente, estos roles podrán ser asignados dentro de los recursos de la operación.

10. *"Numeral 1.10.8.1 ANS Mesa de Servicio. Se sugiere retirar del pliego los ANS de Tiempos de solución a incidentes y requerimientos indicados en el numeral 1.10.8.1.2, ya que serían cubiertos por el ANS "Solución en primer contacto" indicado en el numeral 1.10.8.1.1. Este ANS indica que si en el tiempo establecido no es posible dar una solución, el caso deberá ser escalado".*

Respuesta: La sugerencia no será tenida en cuenta, ya que el tiempo máximo para dar solución a un incidente o requerimiento con prioridad alta es de 2 horas y los 30 minutos, son para que la mesa de servicio lo escale a soporte en sitio, un especialista, un proveedor o un experto. ProColombia considera que este tiempo es el adecuado para ser escalado y se provea una solución temporal.

11. *"Numeral 1.10.8.1.1 Por favor aclarar la descripción del ANS "Solución en primer contacto"*

Respuesta: La solución en primer contacto se refiere a que al recurso que recibe la llamada, correo o caso por portal (mesa de servicio o soporte en sitio) debe atender en máximo 30 minutos y dar una solución o escalar el incidente / requerimiento.

12. *"Numeral 1.10.8.1.3 Por favor verificar el indicador solicitado, pues se encuentra cubierto por el ANS "Solución en primer contacto", según el cual este indicador no sería posible cumplirlo desde la mesa de ayuda pues la solución es remota".*

Respuesta: Los tiempos de solución para el servicio de videoconferencias cambian frente a los incidentes / requerimientos. Lo anterior considerando que una transmisión de un evento por Webinar, videoconferencias o Streaming no puede dar espera y la solución debe ser inmediata, por tal motivo durante la planeación del evento se deben contemplar los planes de contingencia que se van a tener en caso de una falla; adicionalmente el soporte se presta en el sitio del evento, tanto por un recurso del outsourcing como un recurso del tercero que suministra las plataformas y los equipos.

13. *"Numeral 1.10.8.2 ANS Soporte en Sitio: Los ANS solicitados solo es posible cumplirlos en las sedes donde se cuente con soporte dedicado; agradecemos a la entidad aclarar los ANS de Soporte en Sitio en caso de que la atención sea bajo demanda".*

Respuesta: ProColombia está de acuerdo con la aclaración sin embargo se definirán los ANS de común acuerdo, los casos que se presten por demanda deberán ser atendidos y escalados dentro de los 30 primeros minutos. Vale la pena anotar que los casos que se atienden por demanda son aquellos que por ningún motivo puedan ser solucionados en línea y se les debe dar una solución temporal mientras se hace el desplazamiento del técnico, esto aplicaría para las oficinas regionales y comerciales.

14. *"Numeral 1.10.10 Por favor aclarar si la mesa de servicios estaría ubicada en las instalaciones de Procolombia o en las instalaciones del proponente. En el primer caso, por favor indicar si los equipos y planta telefónica serían suministrados por Procolombia".*

Respuesta: 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.

15. *"Numeral 1.10.11.10 Administración de aplicaciones: Por favor informar la cantidad de aplicaciones misionales con que cuenta Procolombia".*

Respuesta: Procolombia cuenta con los siguientes tipos de aplicaciones, misión crítica, portales y desarrollos a la medida de acuerdo con esto las cantidades son:

- 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.

- Portales: ProColombia para cada uno de sus ejes (Inversión, Turismo, Exportaciones e Imagen País) tiene aproximadamente 20 aplicaciones sobre los CMS Drupal y Joomla que son administradas por el área Digital y aplicaciones como la Intranet, donde se requiere un soporte a nivel de Linux, Apache, MySQL y PHP con acompañamiento de Level 3 donde se tienen alojados.
- 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.
- Inteligencia de Negocios: ProColombia actualmente cuenta con Microstrategy y Microsoft Datazen para BI, donde se requiere soporte a la funcionalidad básica ya que en casos mayores se escala al proveedor o fabricante de la aplicación.

16. *"Numeral 1.10.11.10 Administración de aplicaciones: ¿Es correcto nuestro entendimiento de que la capacitación, configuración y accesos requeridos para el soporte a las aplicaciones misionales serán suministrados por Procolombia dentro del periodo de transición?"*

Respuesta: Durante el empalme con el actual proveedor y periodo de transición, el proponente seleccionado recibirá la capacitación y la transferencia de conocimiento de las aplicaciones y del negocio para el correcto entendimiento y operación del servicio.

17. *"Numeral 3.3.3.2 Por favor indicar con base en qué información se determina que se requieren 2 técnicos de soporte, ya que se debe tener presente que esta cantidad sea suficiente para dar cumplimiento a los ANS solicitados".*

Respuesta: Los dos técnicos de soporte tiempo completo, son los que estarían residentes y atenderían el soporte en sitio en Bogotá (sede edificio Davivienda y edificio Museo).

Esta información se toma con base en la forma en la que actualmente está funcionando el soporte técnico a los funcionarios de ProColombia Mundo.

Si el proponente considera que requiere más técnicos para cumplir con los términos de referencia, los puede agregar como parte del equipo que estaría en la propuesta económica que haría parte integral del contrato.

18. *"Respetuosamente solicitamos a Procolombia no requerir para la entrega de la propuesta las hojas de vida de los recursos, pues dado el tiempo para adjudicación es posible que los recursos cambien con respecto a las hojas de vida enviadas".*

Respuesta: Se requiere que se anexen las hojas de vida para hacer la comprobación de los perfiles del equipo de trabajo solicitado en el numeral 3.3.3., en caso de cualquier cambio durante la ejecución o inicio del contrato deberá ser previamente aprobado por PROCOLOMBIA. De cualquier forma, el reemplazante deberá reunir calidades iguales o superiores a las del reemplazado.

19. *"1.10.3.2. Disponibilidad del servicio*
El proponente deberá ofrecer el servicio en modalidad de 7x24x365 para lo cual debe garantizar que su personal tenga los equipos y sistemas necesarios para la prestación del servicio con las características requeridas.
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta entregar estadísticas de números de casos de soporte de N1-N2-N3 indicando aquellos casos presentados fuera del horario hábil Colombiano, en especial aquellos casos que llegan de fuera de Colombia y que deben ser

atendidos en una modalidad horaria diferente a la nuestra?"

Respuesta:

		INCIDENTE						REQUERIMIENTO					
		HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO			HORARIO DIURNO			HORARIO NOCTURNO		
UBICACIÓN	NIVEL	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb
COLOMBIA	PRIMER	890	1.476	312	35	116	47	4.728	8.543	1.925	171	761	160
	SEGUNDO	1.477	2.095	295	105	78	14	2.349	921	320	214	73	8
	TERCER	6						14	29	3		1	
EXTERIOR	PRIMER	374	484	127	22	48	24	447	465	70	56	72	6
	SEGUNDO	235	261	57	23	12	2	193	79	24	24	6	1
	TERCER	3						11					

"Pregunta: ¿Actualmente cómo se atienden aquellos cosos de soporte cuando es un incidente fuera de Colombia y se debe atender de manera remota?"

Respuesta: Los incidentes / requerimientos reportados por las oficinas comerciales de ProColombia en el mundo son atendidos remotamente (media cualquier aplicación de acceso remoto como Team Viewer, System Center, entre otros) por la mesa de servicio o por los técnicos de soporte en sitio en primer nivel. En caso que no se logren solucionar dentro de los tiempos de los ANS se solicita a la asistente administrativa de la oficina comercial afectada, que cite al soporte técnico local para que atienda el caso, en la herramienta de casos se coloca en estado Pausado y se hace un seguimiento diario, una vez quede solucionado se pasa a estado Resuelto y se pide la autorización para el cierre del caso por parte del funcionario que lo reporto.

20. *"1.10.7.*
Validar y complementar el inventario de toda la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA de tal forma que siempre este actualizado.
Pregunta: ¿Es posible indicar, actualmente como se valida y se complementa el inventario de toda la infraestructura tecnología de PROCOLOMBIA? ¿Se cuenta con alguna herramienta de gestión de activos que deba ser usada por el contratista y/o es una herramienta que se debe integrar en la prestación del servicio?"

Respuesta: Actualmente el inventario de la infraestructura se está llevando en formato Excel el cual se valida con los registros de activos de Fiducoldex y de acuerdo con el proceso establecido para el manejo de activos de Fiducoldex o por medio de validaciones periódicas con las asistentes administrativas.

ProColombia está implementando Microsoft System Center, pero está en una etapa inicial, en caso que el proponente la conozca y desee adoptarla debe ayudar en la adecuación y parametrización para que todos los activos queden registrados.

21. *" 1.10.10.*
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.
El soporte de los fabricantes y proveedores se hará con la matriz de contactos de los proveedores que hará parte de la administración del servicio.
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta suministrar estadísticas mensuales del número de incidentes y requerimientos que se presentan on site – Bogotá y en las oficinas regionales y/o

centros de información que son por demanda, indicando el tipo de soporte solicitado en cada caso?"

Respuesta:

SEDE	MESA SERVICIO						SOPORTE EN SITIO						TOTAL
	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			INCIDENTE			REQUERIMIENTO			
	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
BARRANQUILLA	23	51	16	25	50	11	27	59	10	37	19	10	338
BOGOTA - SEDE EDIFICIO MUSEO	192	423	23	1.131	2.482	533	266	439	15	435	939	60	6.938
BOGOTA - SEDE EDIFICIO PRINCIPAL	434	689	200	1.898	2.155	1.024	1.235	1.437	247	3.338	3.596	614	16.867
BUCARAMANGA	5	40	9	11	28	2	6	41	8	22	8	5	185
CALI	30	71	32	103	575	93	39	62	8	120	106	14	1.253
CARTAGENA	18	18	8	19	24	1	22	34	6	47	15		212
CENTROS DE INFORMACION - ABURRA SUR	1	4		1	1		5			3			15
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA			1						2			2	5
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA CAMARA							4	5		2			11
CENTROS DE INFORMACION - BARRANQUILLA CAMARA							1	1					2
CENTROS DE INFORMACION - BOGOTA UNIVERSIDAD	2	2		8	20		6	16		38	51		143
CENTROS DE INFORMACION - BUCARAMANGA	2			3			4			8			17
CENTROS DE INFORMACION - CALI CAMARA	5	7		1	2		1	2		7			25
CENTROS DE INFORMACION - CARTAGENA	5	11	10	2	11	1	2	14	3	1	3		63
CENTROS DE INFORMACION - CUCUTA	6	22	2	6	26		11	15	1	6	14		109
CENTROS DE INFORMACION - IBAGUE	2					1	7	7	1	12	1		31
CENTROS DE INFORMACION - MANIZALES	4	5	3	1	3	1		1	5	3	4	4	34
CENTROS DE INFORMACION - MEDELLIN	2	2		1	4	1		1		2	2		15
CENTROS DE INFORMACION - NEIVA	2	2	3	1	1		4	4		5			22
CENTROS DE INFORMACION - PASTO								1		1			2
CENTROS DE INFORMACION - PEREIRA	5	4	4	3	5		3	1	1	2	3	1	32
CENTROS DE INFORMACION - POPAYAN	2		4		1	1		3		4			15
CENTROS DE INFORMACION - SAN ANDRES	2	1		1	1	1	3		1				10
CENTROS DE INFORMACION - SANTA MARTA	1						3	3		4		1	12
CENTROS DE INFORMACION - TUNJA							2	3		2			7
CENTROS DE INFORMACION - VALLEDUPAR	6	1	2	9	1	3	3	5	2	4			36
CENTROS DE INFORMACION - VILLAVICENCIO	9	2		1			5	6		8			31
CUCUTA	5	12	7	4	5	6	3	14	4	5	14	2	81
MEDELLIN	22	61	15	34	52	4	14	57	4	46	41	15	365
PEREIRA	24	54	8	33	46	1	28	52	3	18	19	4	290
TOTAL	809	1.482	347	3.296	5.493	1.684	1.704	2.283	321	4.180	4.835	732	27.166

"Pregunta: ¿Es posible indicar si toda la infraestructura de TI y equipos de cómputo cuenta con contratos de garantía y soporte directos con los fabricantes? ¿Quién sería el responsable de atender problemas de Hardware (Cambio de partes defectuosas, Soporte, Garantía) y Software (Soporte) cuando existan elementos de la infraestructura que no cuenten con contratos de garantía y soporte de fabricante?"

Respuesta: Se tienen contratos de garantía y soporte actualizados con los diferentes fabricantes tanto en software como hardware, en caso que se venzan por obsolescencia los equipos o el software ProColombia asume el costo de las partes y repuestos, en caso contrario lo harían los fabricantes, se requiere que el proponente seleccionado administre y gestiones las garantías y el soporte contratado.

22. *" 1.10.11.1. Administración de Data Center*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades a desarrollar por línea de servicio (Conectividad, Energía, Servidores…etc) , que conllevan a la administración del Data Center interno como el externo?"

Respuesta: Las actividades a desarrollar en la administración del Datacenter es de monitoreo, gestión del soporte de manos remotas y seguimiento del mantenimiento contratado en el Datacenter para los diferentes componentes (conectividad, energía, servidores…etc.).

En caso que el incidente / requerimiento ocurra en el Datacenter Externo debe colocar los casos en la herramienta entregada por el Level 3.

Todos los componentes de Datacenter Interno de ProColombia cuentan con un contrato de soporte o garantía.

"Pregunta: ¿Dentro de la administración de Data Center abran labores compartidas con PROCOLOMBIA, por favor indicar cuáles serían?"

Respuesta: Las labores compartida en la administración del Datacenter son las iniciativas de mejora continua y la supervisión de los contratos de garantías y soporte de los diferentes elementos.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar cuales seria las actividades de administración a ejecutar en el Data Center Externo responsabilidad del contratista y cuales serían responsabilidad de Level 3?"

Respuesta: En el Datacenter Externo la infraestructura y la administración de los Sistemas Operativos en los servidores virtualizados creados en la plataforma DEC y VHS estarán a cargo de Level 3. El proponente seleccionado se encargará del soporte del Apache, MySQL y PHP y apoyará al área Digital de ProColombia en el soporte de los CMS (Joomla, Drupal y WordPress, entre otros).

En el full rack del Datacenter Externo contratado con Level 3 el proponente seleccionado dará el soporte a los equipos de red, servidores y sistemas operativos propiedad de ProColombia.

23. *"1.10.11.3. Administración de la plataforma Microsoft*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma Microsoft?"

Respuesta: Las actividades de la administración de la plataforma Windows son:

- Correo electrónico en office 365 y sus aplicaciones (sharepoint, onedrive, Skype empresarial, entre otros) y Exchange 2013.

- Servicios de Red, como Dominio principal de red o Directorio Activo, Relaciones de confianza entre Dominios, DHCP, WINS, DNS, WSUS, entre otros en Colombia y el Exterior.
- Windows Server 2008, Windows Server 2012 en Colombia y el exterior:
- File Server, Print Server, Backup Server en Colombia y el exterior.
- Administración y soporte sobre la consola y funcionalidades de System Center.
- Instalación de nuevos servidores e integración a los controladores de dominio.
- Creación de perfiles de nuevos usuarios e integración al controlador de dominio en Colombia y el Exterior.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma MS, por favor indicarlos tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

GRUPO	UBICACIÓN	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			TOTAL
		2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
ESPECIALISTA MICROSOFT	COLOMBIA	77	100	21	342	121	51	712
	EXTERIOR	30	40	4	55	13	5	147
TOTAL		107	140	25	397	134	56	859

24. *"1.10.11.4. Administración de la Plataforma Linux:*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma Linux?"

Respuesta: Las actividades de la administración de la plataforma Linux son:

- Sistemas operativos Linux (RedHat, Centos, etc.)
- Servidores de aplicaciones Joomla, Drupal, Wordpress, etc.
- Backup en Colombia y el Exterior y custodia de cintas en Bogotá.
- LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP) en el Datacenter Interno y Externo.
- Dominios Web, CO,.COM.CO, etc.
- DNS.
- Instalación de nuevos servidores.
- Administración de la plataforma de monitorio Zabbix.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma Linux, por favor indicar los tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

GRUPO	UBICACIÓN	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			TOTAL
		2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
	COLOMBIA	28	5	3	107	63	46	252
ESPECIALISTA LINUX	EXTERIOR	1			3			4
Total general		29	5	3	110	63	46	256

25. *"1.10.11.5. Administración de la Plataforma VMWARE*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma VMWARE?"

Respuesta: Las actividades de la administración de la plataforma VMWARE son:

- Servidores virtuales
- Backups de servidores virtuales.
- Creación y mantenimiento de servidores virtuales.
- Consola vCenter.
- Instalación de nuevos servidores.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma VMWARE, por favor indicar los tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

SUBCATEGORIA	UBICACIÓN	REQUERIMIENTO			TOTAL
		2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
VIRTUALIZACION	COLOMBIA	1	5	2	8
TOTAL		**1**	**5**	**2**	**8**

26. *"1.10.11.6. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN:*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma de REDES LAN-WAN?"

Respuesta: Las actividades de la administración de la plataforma REDES LAN - WAN son:

- Puntos de voz y datos en los puestos de trabajo.
- Centros de cableado en las oficinas de Bogotá y regionales.
- Canales dedicados y de Internet en Colombia.
- Switches Avaya, Cisco, HP.
- Enrutadores CISCO y Switch Core AVAYA.
- Red WIFI.
- Firewalls.
- VPNs
- Seguridad perimetral.
- Antivirus.
- Políticas de seguridad.
- Gestión centro de cómputo interno y externo.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma de REDES LAN-WAN, por favor indicar los tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

GRUPO	UBICACIÓN	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			TOTAL
		2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
ESPECIALISTA REDES	COLOMBIA	163	71	21	101	54	13	423
	EXTERIOR	12	7	2	8	2		31
TOTAL		**175**	**78**	**23**	**109**	**56**	**13**	**454**

27. *1.10.11.7. Administración de Bases de Datos*

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma de Bases de Datos?"

Respuesta: Las actividades de la administración de bases de datos son:

- Inventario bases de datos.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Backups.
- Planes de mantenimiento.
- Tunning de Bases de Datos.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma de Bases de Datos, por favor indicar los tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

UBICACIÓN	TIPO	INCIDENTE	REQUERIMIENTO	TOTAL
COLOMBIA	BASES DE DATOS	56	6	62
EXTERIOR	BASES DE DATOS	3		3
TOTAL		59	6	65

28. *" 1.10.11.9. Administración de la Plataforma de Antivirus:*
Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta detallar las actividades de administración a desarrollar sobre la plataforma de Antivirus?"

Respuesta: Las actividades de la administración de Antivirus son:

- Monitoreo.
- Virus Scan.
- DLP.
- Depuración
- Políticas de seguridad.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.

"Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar si se cuenta con estadísticas de incidentes y requerimientos que se han generado sobre plataforma de Antivirus, por favor indicar los tipos de casos y promedio mensual?"

Respuesta:

SUBCATEGORIA	UBICACIÓN	INCIDENTE		TOTAL
		2015	2016	
ANTIVIRUS	COLOMBIA	27	19	46
	EXTERIOR	7	4	11
TOTAL		34	23	57

29. *"3.3.3.2. Soporte*

Pregunta: ¿Solicitamos de manera atenta indicar con qué frecuencia se solicitaran los servicios de estos (8) técnicos regionales indicando lugar y sede, es necesario definir el número de eventualidades promedio mensual para así mismo determinar si son (8) los técnicos a contratar y/o quizás sean una cantidad menor?"

Respuesta:

SEDE	SOPORTE EN SITIO						TOTAL
	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			
	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
BARRANQUILLA	2	5	1	3	2	1	31
BUCARAMANGA	1	4	1	2	1	1	22
CALI	3	6	1	12	10	7	82
CARTAGENA	2	3	1	4	1		22
CENTROS DE INFORMACION - ABURRA SUR	5			3			15
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA			2			2	5
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA CAMARA	4	5		2			11
CENTROS DE INFORMACION - BARRANQUILLA CAMARA	1	1					2
CENTROS DE INFORMACION - BOGOTA UNIVERSIDAD	1	2		3	5		18
CENTROS DE INFORMACION - BUCARAMANGA	4			8			17
CENTROS DE INFORMACION - CALI CAMARA	1	2		7			25
CENTROS DE INFORMACION - CARTAGENA	2	2	3	1	3		22
CENTROS DE INFORMACION - CUCUTA	1	1	1	2	1		16
CENTROS DE INFORMACION - IBAGUE	1	1	1	1	1		8
CENTROS DE INFORMACION - MANIZALES		1	5	3	4	4	34
CENTROS DE INFORMACION - MEDELLIN		1		2	2		15
CENTROS DE INFORMACION - NEIVA	4	4		5			22
CENTROS DE INFORMACION - PASTO		1		1			2
CENTROS DE INFORMACION - PEREIRA	3	1	1	2	3	1	32
CENTROS DE INFORMACION - POPAYAN		3		4			15
CENTROS DE INFORMACION - SAN ANDRES	3		1				10
CENTROS DE INFORMACION - SANTA MARTA	3	3		4		1	12
CENTROS DE INFORMACION - TUNJA	2	3		2			7
CENTROS DE INFORMACION - VALLEDUPAR	3	5	2	4			23
CENTROS DE INFORMACION - VILLAVICENCIO	5	6		8			31
CUCUTA	3	2	4	5	2	2	57
MEDELLIN	2	5	4	10	12	2	223
PEREIRA	3	5	3	2	2	4	185
TOTAL	59	72	31	100	49	25	964

El proponente estará en la libertad de determinar la cantidad de recursos para efectuar la labor, siempre que se mantengan los ANS.

"Pregunta: ¿Solicitamos a la entidad de manera atenta indicar con base a qué información se llega al resultado de tener dentro del servicio (8) técnicos de soporte regionales y por demanda?"

Respuesta: La forma en que actualmente se presta el servicio.

"Pregunta: ¿Se cuenta con estadísticas mensuales de número de casos (Incidentes y requerimientos) y frecuencia de solicitudes de servicios por demanda?"

Respuesta:

SEDE	SOPORTE EN SITIO						TOTAL
	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			
	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
BARRANQUILLA	2	5	1	3	2	1	31
BUCARAMANGA	1	4	1	2	1	1	22
CALI	3	6	1	12	10	7	82
CARTAGENA	2	3	1	4	1		22
CENTROS DE INFORMACION - ABURRA SUR	5			3			15
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA			2			2	5
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA CAMARA	4	5		2			11
CENTROS DE INFORMACION - BARRANQUILLA CAMARA	1	1					2
CENTROS DE INFORMACION - BOGOTA UNIVERSIDAD	1	2		3	5		18
CENTROS DE INFORMACION - BUCARAMANGA	4			8			17
CENTROS DE INFORMACION - CALI CAMARA	1	2		7			25
CENTROS DE INFORMACION - CARTAGENA	2	2	3	1	3		22
CENTROS DE INFORMACION - CUCUTA	1	1	1	2	1		16
CENTROS DE INFORMACION - IBAGUE	1	1	1	1	1		8
CENTROS DE INFORMACION - MANIZALES		1	5	3	4	4	34
CENTROS DE INFORMACION - MEDELLIN		1		2	2		15
CENTROS DE INFORMACION - NEIVA	4	4		5			22
CENTROS DE INFORMACION - PASTO		1		1			2
CENTROS DE INFORMACION - PEREIRA	3	1	1	2	3	1	32
CENTROS DE INFORMACION - POPAYAN		3		4			15
CENTROS DE INFORMACION - SAN ANDRES	3		1				10
CENTROS DE INFORMACION - SANTA MARTA	3	3		4		1	12
CENTROS DE INFORMACION - TUNJA	2	3		2			7
CENTROS DE INFORMACION - VALLEDUPAR	3	5	2	4			23
CENTROS DE INFORMACION - VILLAVICENCIO	5	6		8			31
CUCUTA	3	2	4	5	2	2	57
MEDELLIN	2	5	4	10	12	2	223
PEREIRA	3	5	3	2	2	4	185
TOTAL	59	72	31	100	49	25	964

"Pregunta: ¿De manera atenta solicitamos a la entidad aclarar si es necesario según la experiencia actual tener dentro de la operación los (8) técnicos de soporte regionales disponibles?"

Respuesta: El proponente estará en la libertad de determinar la cantidad de recursos para efectuar la labor, siempre que se mantengan los ANS.

30. *"Solicitamos a la entidad amablemente que el nivel de endeudamiento sea menor o igual al 73%; en razón que el tiempo de ejecución del contrato es de doce (12) meses según se manifiesta en el literal "1.5 DURACIÓN" y la forma de pago mensual: Revisando lo anterior no se vería afectado el flujo de caja de COMPUREDES S.A. como tampoco el nivel de endeudamiento. Lo anterior permitirá tener una mayor participación de oferentes para el presente proceso, cumpliendo con lo exigido técnicamente por la entidad y no limitando la pluralidad de compañías que cuentan con la experiencia en proyectos integrales que incluyen los servicios solicitados por la entidad en el presente proceso. Adicionalmente adjuntamos el RUP de Compuredes S.A. donde se puede observar que los índices de Patrimonio y Razón de cobertura de interés, son suficientemente altos y sostenibles para dar soporte financiero".*

Respuesta: Consideramos que es correcto mantener el indicador de endeudamiento establecido, de acuerdo con nuestros análisis internos sectoriales, por lo anterior se mantiene lo previsto en los Términos de Referencia.

31. *Para la Minuta del contrato solicitamos muy gentilmente sean revisadas las siguientes:*
5.3. Adicionar un parágrafo con las Obligaciones de PROCOLOMBIA
Facilitar un espacio físico para los trabajos en los equipos y todos los medios que se encuentren a su disposición para que EL CONTRATISTA pueda dar aplicación al objeto del contrato, aplicando las medidas de seguridad que este indique y que estén a su alcance para mejorar la prestación del servicio.
Cancelar oportunamente la facturación como contraprestación del servicio efectuado Suministrar toda la información que requiera EL CONTRATISTA, para la realización de la labor.

Respuesta: Dentro del contrato que se suscriba con el proponente seleccionado, están previstas las Obligaciones de PROCOLOMBIA dentro de las cuales se incorporará el suministro de un espacio físico para la adecuada prestación del servicio. Ahora bien con relación a el suministro de los equipos y demás elementos necesarios para la prestación del servicio son de responsabilidad del proponente, así como el adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los mismos en las instalaciones de PROCOLOMBIA.

Al proponente seleccionado se le asignara un puesto de trabajo 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.

"5.5. Multas
Es contradictorio en los dos últimos dos párrafos pues en el primero se indica que para hacer efectiva la cláusula penal no será necesario la imposición previa de multas, sin embargo en el segundo párrafo se indica que para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al CONTRATISTA, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.
En este sentido, solicitamos eliminar el primer párrafo de los dos últimos".

Respuesta: No se considera contradictoria la redacción de la cláusula mencionada por cuanto PROCOLOMBIA, en el primer párrafo de los dos mencionados hace referencia a que la imposición de multas no es un requisito previo a la posible imposición de la sanción prevista en la Cláusula Penal y el segundo párrafo mencionado vela por el cumplimiento del debido proceso para la imposición de multas o sanciones. Por lo anterior se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

"5.8 Propiedad intelectual
Debe aclararse que todos los desarrollos serán de propiedad de PROCOLOMBIA, salvo aquellos que hagan parte del core del negocio del contratista necesarios para ejecutar su objeto social pues los mismos hacen parte del know how".

Respuesta: PROCOLOMBIA validara la incorporación de esta observación en el contrato a suscribir con el proponente seleccionado. Por lo anterior se mantiene lo previsto en los Términos de Referencia.

"5.9 Indemnidad
Se solicita adicionar lo siguiente: Las partes acuerdan que EL CONTRATISTA responderá sólo por los daños previsibles y perjuicios directos que puedan llegar a ocurrir en desarrollo del presente contrato".

Respuesta: Para PROCOLOMBIA es claro que la indemnidad prevista es relativa a la ejecución del contrato. Por lo anterior se ajusta la redacción de la cláusula 5.9. Indemnidad mediante la

Adenda No. 2 del quince (15) de junio de 2016, la cual quedara del siguiente tenor:

*"**5.9. 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 éste, en relación con la ejecución de este contrato".*

B. GETRONICS COLOMBIA LTDA

1. *"Agradecemos que el nivel de endeudamiento sea igual al 85% debido a que en el Indicador estamos en el 85%. Es válido aclarar que nuestro indicador financiero de endeudamiento se vio afectado al cierre de 2015 debido a que tomamos deuda para financiar proyectos de gran tamaño y enorme importancia en la consecución de los resultados".*

Respuesta: Consideramos que es correcto mantener el indicador de endeudamiento establecido, de acuerdo con nuestros análisis internos sectoriales. Por lo anterior se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

2. *"Agradecemos confirmar si de los 3 criterios financieros de habilitación del numeral 3.2.7. podemos cumplir 2 de 3".*

Respuesta: Consideramos que es necesario dar cumplimiento a los 3 criterios establecidos. Por lo anterior se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

3. *"Por favor confirmar si requieren verificación de experiencia y/o tarjetas profesionales, dada su naturaleza de "entidad mixta".*

Respuesta: Se requiere verificación de experiencia. Por lo anterior se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

4. *"En el numeral 1.2.3. Cobertura del servicio, Pág. 6, se indica: "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". Podrían por favor confirmarnos el % máximo de crecimiento o decrecimiento de esta infraestructura para el periodo de ejecución del contrato?"*

Respuesta: 10%

5. *"En referencia con el numeral 1.10.2. se indica: " Presentar un cronograma que contemple los tiempos de transición y puesta en marcha de la solución requerida, teniendo en cuenta que la fecha aproximada de inicio de los servicios será el 05 de julio de 2016 (se debe estimar dentro del cronograma 15 días de empalme con el actual proveedor previos al inicio). ". Por favor confirmar la fecha aproximada de inicio de los servicios teniendo en cuenta que la adjudicación del proyecto se realizará el 24 de junio de 2016, solo habrían 6 días hábiles para la fase de transición y puesta en marcha de la solución requerida".*

Respuesta: El empalme no tendrá una duración menor a 15 días, la fecha de inicio del contrato se establecerá de acuerdo con el tiempo que dure el proceso de generación y tramite de la minuta del contrato. La fecha de inicio del contrato no será superior al 15 de agosto de 2016.

6. *"El servicio de administración, soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica se debe prestar en sitio en las instalaciones de Procolombia en Bogotá Sede Davivienda de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM con disponibilidad ante incidentes críticos 7x24. ¿Es correcta esta apreciación?"*

Respuesta: Es correcta.

7. *"En relación con el numeral 1.10.4; por favor enviar el listado de los equipos de la plataforma tecnológica a los que se les debe realizar los mantenimientos preventivos; incluyendo Marca, modelo y ubicación física".*

Respuesta:

TIPO DE EQUIPO	UBICACIÓN	MARCA EQUIPO	MODELO EQUIPO	TOTAL
PC ESCRITORIO / PORTATILES	BOGOTA / OFICINAS REGIONALES / CENTROS DE INFORMACION	DELL	VOSTRO 2205	1
		HP	8100 ELITE	17
			COMPAQ 6000	2
			COMPAQ PRO 4300	12
			DC 5100	1
			DC5800	16
			HP COMPAQ 6000	21
			HP COMPAQ 8100	37
			HP COMPAQ 8200	2
		APPLE	MAC BOOK AIR	3
			MACBOOK PRO	6
			IMAC	3
		HP	ELITEBOOK 2540P	16
			HP COMPAQ 2230S	3
			HP ELITEBOOK 2540P	1
			HP ELITEBOOK 2560P	97
			HP ELITEBOOK 8460P	1
			HP ELITEBOOK 9480	1
			HP ELITEBOOK REVOLVE 810	4
			ULTRABOOK FOLIO 9470M	69
SERVIDORES	BOGOTA/OFICINAS REGIONALES	Dell	PowerEdge R620	2
			PowerEdge SC1430	1
		HP	Proliant DL 180 G6	5
			Proliant DL 320e G8	2
			Proliant DL160 G6	3
			Proliant DL180 G5	1
			ProLiant DL180 G9	1
			ProLiant ML350 G5	1
IMPRESORAS	CENTROS DE INFORMACION	KYOCERA	ECOSYS FS-2000D	5
			FS-2020D	7

8. *"Por favor entregar el inventario de las aplicaciones en las oficinas a soportar en primer y segundo nivel por parte del Proponente".*

Respuesta:

APLICACIÓN	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	TOTAL
BANCO DE PROYECTOS		98	10	108
BODEGA DE EXPORTACIONES		7		7
CDB (PAGOS EN LINEA)		1	6	7
GIROS	5			5
INTRANET	7			7
NEO	294	25	30	349
ODISEA	117	9	10	136
PORTAL PROEXPORT	1		15	16
SALESFORCE	31			31
SHAREPOINT	8		4	12
SIIC	1		2	3
SIOC		2		2
SISA	35	10	13	58
TOTAL	**499**	**152**	**90**	**741**

9. *"Por favor enviar el histórico de los servicios Gestionados en promedio al mes (Requerimientos, incidentes, problemas y cambios) para los últimos 6 meses por línea tecnológica: Infraestructura (servidores, almacenamiento, virtualización, red WAN, LAN etc) y aplicaciones".*

Respuesta:

GRUPO	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			TOTAL
	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
AGENTES MDS	1.270	2.122	509	4.488	8.252	1.785	**18.426**
SOPORTE SITIO	1.000	1.290	191	867	404	138	**3.890**
ESPECIALISTA LINUX	29	5	3	110	63	46	**256**
ESPECIALISTA MICROSOFT	107	269	25	397	134	56	**988**
ESPECIALISTA REDES	175	78	23	109	56	13	**454**
GESTOR VIDEOCONFERENCIA	21	6	1	1.250	1.575	383	**2.970**
GRUPO APLICACIONES	194	298	50	339	44	1	**926**
TELEFONIA	357	502	76	620	391	92	**2.038**
TOTAL	**3.170**	**4.570**	**878**	**8.207**	**10.950**	**2.517**	**30.292**

10. *"De acuerdo al numeral 1.10.10 por favor confirmar los horarios de atención en modalidad On-line y On-Site para cada uno de los niveles de soporte (1, 2 y 3)".*

Respuesta: El horario de atención on-line será 7x24x365 y el soporte On-Site 7x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes, en casos que se tengan incidentes con la plataforma tecnológica por un incidente en el centro de cómputo interno 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.

11. *"Entendemos que Procolombia realizará una transferencia de conocimiento funcional de las aplicaciones del negocio (misionales) al personal de Soporte nivel 1 y 2 del proponente. ¿Es correcta esta apreciación?"*

Respuesta: Es correcta.

12. *"Entendemos que Procolombia cuenta con soporte del fabricante vigente tanto para el hardware como para el software que componen la plataforma tecnológica de Procolombia. Es correcta esta apreciación?".*

Respuesta: Es correcta.

13. *"Podrían por favor enviarnos el inventario de equipos (incluyendo marca, modelo) indicados en las tablas del numeral 10.10.11.1, tanto para el Data Center interno Ubicado en el piso 36 del edificio Davivienda en Bogotá como para el Data Center Externo ubicado en Level 3".*

Respuesta:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO
1	Sistema contraincendios	NOTIFIER	RP2002
1	Sistema de aire acondicionado	UNIFAIR	SDVA0601A
2	Switch CORE	AVAYA	ERS5698TFD
5	Switch de servidores	3COM	4500G
15	Switch servicio de voz	AVAYA	3524GT
21	Switch de acceso	3COM	2928
2	Canales de comunicaciones	UNE	UNE
1	DVR cámaras de seguridad	WATCHNET	WATCHNET
4	Gabinetes de servidores	RACK SERVIDORES	RACK SERVIDORES
3	Gabinetes de comunicaciones	RACK SERVIDORES	RACK SERVIDORES
11	Servidores (Dominio, VMWare, Backup, file server, telefonía, videoconferencia, etc.)	HP	Proliant DL 180 G6 Proliant DL 320e G8 Proliant DL160 G6 Proliant DL180 G5 ProLiant DL180 G9 ProLiant ML350 G5
2	Tableros Eléctricos	CIDET	CIDET
15	Servidores virtuales	WMWARE	5.1
1	SAN de almacenamiento	LEVEL 3	LEVEL 3
1	Firewall 300D	FORTINET	300D
1	WAF para 25 portales	F5	LEVEL 3
2	Canales dedicados	LEVEL 3	LEVEL 3
2	Balanceadores	F5	LEVEL 3

14. *"En referencia con el numeral 1.10.11.3 Administración de la plataforma Microsoft por favor indicar: Marca, nombre y versión del software de backup"*

Respuesta: Symantec BACKUPEXEC 2014.

15. *"¿Entendemos que los servidores virtuales Microsoft en Bogotá se encuentran sobre una plataforma de virtualización Hyper_v es correcta esta apreciación?"*

Respuesta: No es correcta, la plataforma de virtualización es VMWARE.

16. *"En relación con el numeral 1.10.11.4 Administración de la plataforma Linux, por favor enviar el listado de máquinas con SO Linux, indicando versión y edición".*

Respuesta:

UBICACIÓN	CANTIDAD	VERSION
DATACENTER INTERNO	1	CentOS release 6.3 (Final)
	3	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.6 (Santiago)
	1	CentOS release 7(Final)
	1	CentOS release 5.8 (Final)
	1	SUSE 11
	1	CentOS release 5.8 (Final)
DATACENTER EXTERNO	8	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.5
	1	CentOS release 6.5, Software Tomcat Version 7.0

17. *"En relación con el numeral 1.10.11.5 Administración de la plataforma VMware, por favor indicar:*
o El # de máquinas virtuales VMware
o La versión y edición actual de Vmware vSphere".

Respuesta: ProColombia tiene actualmente dos versiones de VMWARE instaladas:

- Versión 5.1. sobre dos Host HP Proliant DL 180 G6 con 24 servidores virtualizados en el Datacenter Internet
- Versión 6.0. sobre un Host HP Proliant DL 360 G7 con dos servidores en el Datacenter Externo en Level 3.
- Versión 5.5. sobre un Host HP Proliant DL 160 G6 con un servidor en el Datacenter Externo en Level 3.

18. *"¿Cuál es el software de backup que se utiliza para el respaldo de las máquinas virtuales?"*

Respuesta: Symantec BACKUPEXEC 2014.

19. *"Actualmente cuentan con las siguientes características habilitadas en el cluster VMware: HA; DRS, FT, vMotion, Storage vMotion?"*

Respuesta: Solo se tiene administración con vCenter

20. *"En relación con el numeral 1.10.11.7 Administración de Bases de datos; por favor enviar el listado de bases de datos (SQL Server y My SQL) incluyendo versión, edición, criticidad (desarrollo, pruebas, producción) y ubicación".*

Respuesta: El listado de las bases de datos se entregará una vez se seleccione al proponente, ya que dar a conocer el nombre nos genera un riesgo de seguridad, ProColombia cuenta con las siguientes versiones de motores de bases de datos:

- Microsoft SQL Server 2008 Estándar en desarrollo y producción.
- Microsoft SQL Server 2012 Estándar en producción.

- Microsoft SQL Server 2014 Estándar en producción.
- MySQL 5.6.21 Producción
- MySQL 5.1.73 Desarrollo

21. *"Por favor confirmar si la Mesa de Servicios podría estar ubicada en las instalaciones del cliente.".*

Respuesta: La mesa de servicio no puede quedar en las instalaciones de ProColombia ya que en no tenemos respaldo eléctrico para garantizar que los servicios no se vean interrumpidos.

C. CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.

1. *"En el punto 1.10.8 dice que los ANS de requerimientos se definirán en conjunto y en el punto 1.10.8.1.2 están establecidos los tiempos de solución para incidentes y requerimientos.*
Los ANS para requerimientos se definirán en conjunto o se toman como referencia los establecidos en el punto 1.10.8.1.2?"

Respuesta: Se toman como referencia los establecidos en el punto 1.10.8.12 y los que actualmente se tienen con el proveedor actual.

2. *"En el punto 1.10.8.1.3 se habla de los tiempos de solución al servicio de Videoconferencias.*
En los casos en que las videoconferencias son fuera de PROCOLOMBIA como lo indica el punto 1.10.6 c., también aplica el tiempo de solución Inmediato para prioridad alta?"

Respuesta: Si aplica, ya que todas las herramientas de transmisión se administrarán desde Colombia, durante el proceso de planeación de cada evento se deberán revisar los planes de contingencia que se usarán en caso de una falla.

"Si la respuesta es SI, en el caso en que para solucionar se requieran equipos backup y estos no estén disponibles y que no dependa del outsourcing, se afectan los ANS?"

Respuesta: Cuando el origen de la transmisión sea el exterior, dentro de los procesos actuales se solicita que localmente se tenga un soporte técnico, durante el proceso de planeación de cada evento se deberán revisar los planes de contingencia que se usarán en caso de una falla, el soporte de estos incidentes también será atendido por el tercero que apoye la transmisión.

"En general para todos los ANS que impliquen daños en algún equipo y que se deban escalar al proveedor, se afectan los ANS?"

Respuesta: El ANS no se verá afectado siempre que se tenga una sustentación técnica de la falla.

3. *"En el punto 1.10.9.2 En lo que tiene que ver con penalizaciones por incumplimiento en los servicios.*
En el caso de presentarse un volumen superior al enunciado en el numeral 1.10.5 de llamadas por algún cambio o modificación no programado en el volumen por solicitud de PROCOLOMBIA, el indicador "% cumplimiento del ANS de gestión de tickets", aplica la penalización que indica que se deberá suministrar técnicos adicionales para prestar el servicio, hasta que cumpla los niveles de servicio contratados sin costo para PROCOLOMBIA?"

Respuesta: El proponente seleccionado deberá garantizar que en todo cambio o modificación se apliquen los procesos de las mejores prácticas de ITIL v3, en caso de ser un evento inesperado

por causas naturales, incendios o pérdida del fluido eléctrico no se verán afectados los ANS, la mesa de servicio no podrá quedar en las instalaciones de ProColombia ya que si la sede se afecta no se podrán atender las demás sedes.

4. *"En el punto 4.2, en el cuadro de criterios de evaluación, la ponderación para la Experiencia Adicional Proponente es de 18 para completar en el total de los criterios 100 puntos y en el punto 4.2.1 esta misma experiencia tiene 30 puntos como máximo para un total de los criterios de 112 puntos.*
   ¿Cuál se debe tomar como ponderación para Experiencia Adicional Proponente 18 o 30 puntos?"

Respuesta: Se debe tener en cuenta los 18 puntos del numeral 4.2. Favor revisar la Adenda No.2 del quince (15) de junio de 2016.

5. *"En el punto 1.10.3.2 En disponibilidad del servicio.*
   Se entiende que todos los equipos necesarios para las personas suministradas por el outsourcing para la prestación del servicio a PROCOLOMBIA, deben ser suministrados por el outsourcing?"

Respuesta: Es correcto.

6. *"En el punto 1.10.5 se habla de 1 mantenimiento preventivo al año y en el ANEXO VI en REQUERIMIENTO enuncia 2 mantenimientos preventivos al año.*
   ¿Se debe tomar 1 mantenimiento o 2, por año?"

Respuesta: El mantenimiento preventivo se debe realizar una (1) vez al año.

7. *"En el punto 1.10.6 d. la administración de Inventarios y garantías.*
   ¿Cuál es el alcance de la administración de inventarios?"

Respuesta: Tener actualizado, llevar un control riguroso y la trazabilidad del préstamo, devolución, dar de baja de cada uno de los activos de ProColombia que conforman la plataforma tecnológica donde están incluidas las estaciones de trabajo, los equipos ubicados en Datacenter interno y externo, impresoras, equipos tecnológicos de los auditorios y salas de reuniones.

"¿Qué elementos o equipos se van administrar?"

Respuesta: Los equipos que se van a administrar son los que componen la plataforma tecnológica y las estaciones de trabajo de ProColombia.

"El manejo de la herramienta es de Procolombia o del outsourcing"

Respuesta: El manejo de la herramienta será responsabilidad del proponente seleccionado.

"¿La herramienta para la administración de inventarios y garantías permite realizar la trazabilidad del inventario?"

Respuesta: La herramienta que suministre el proponente seleccionado deberá realizar la trazabilidad del inventario.

"¿La administración del inventario es solo Colombia?"

Respuesta: La administración de inventarios es de ProColombia Mundo.

"¿El outsorcing tiene la responsabilidad de administrar la bodega de inventarios?"

Respuesta: Si.

8. *"En el documento no se habla de herramienta para la administración de inventarios y en el ANEXO VI, en requerimiento, se enuncia Herramienta para la administración de inventarios. PROCOLOMBIA tiene actualmente esta herramienta o es necesario ofertar una?"*

Respuesta: Actualmente la herramienta es Excel, sin embargo, ProColombia está en el proceso de implementar System Center, en caso de que el proponente la conozca podra ayudar en su personalización o en caso contrario deberá proponer alguna como parte de la solución ofrecida.

9. *"En el punto 1.10.10 donde 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.*
¿En los centros de información, que cantidad de servicios se podrían presentar mensualmente por cada centro?"

Respuesta:

SEDE	SOPORTE EN SITIO						TOTAL
	INCIDENTE			REQUERIMIENTO			
	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	
BARRANQUILLA	2	5	1	3	2	1	31
BUCARAMANGA	1	4	1	2	1	1	22
CALI	3	6	1	12	10	7	82
CARTAGENA	2	3	1	4	1		22
CENTROS DE INFORMACION - ABURRA SUR	5			3			15
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA			2			2	5
CENTROS DE INFORMACION - ARMENIA CAMARA	4	5		2			11
CENTROS DE INFORMACION - BARRANQUILLA CAMARA	1	1					2
CENTROS DE INFORMACION - BOGOTA UNIVERSIDAD	1	2		3	5		18
CENTROS DE INFORMACION - BUCARAMANGA	4			8			17
CENTROS DE INFORMACION - CALI CAMARA	1	2		7			25
CENTROS DE INFORMACION - CARTAGENA	2	2	3	1	3		22
CENTROS DE INFORMACION - CUCUTA	1	1	1	2	1		16
CENTROS DE INFORMACION - IBAGUE	1	1	1	1	1		8
CENTROS DE INFORMACION - MANIZALES		1	5	3	4	4	34
CENTROS DE INFORMACION - MEDELLIN		1		2	2		15
CENTROS DE INFORMACION - NEIVA	4	4		5			22
CENTROS DE INFORMACION - PASTO		1		1			2
CENTROS DE INFORMACION - PEREIRA	3	1	1	2	3	1	32
CENTROS DE INFORMACION - POPAYAN		3		4			15
CENTROS DE INFORMACION - SAN ANDRES	3		1				10
CENTROS DE INFORMACION - SANTA MARTA	3	3		4		1	12
CENTROS DE INFORMACION - TUNJA	2	3		2			7
CENTROS DE INFORMACION - VALLEDUPAR	3	5	2	4			23
CENTROS DE INFORMACION - VILLAVICENCIO	5	6		8			31
CUCUTA	3	2	4	5	2	2	57
MEDELLIN	2	5	4	10	12	2	223
PEREIRA	3	5	3	2	2	4	185
TOTAL	59	72	31	100	49	25	964

10. *"En el punto 1.10.8.2.1 Los tiempos de atención de incidentes de soporte en sitio. ¿Para las ciudades de difícil acceso se aplican con la meta descrita en el cuadro?"*

Respuesta: A criterio de ProColombia ninguna de sus sedes es de difícil acceso, sin embargo, se aclara que cuando se requiera la atención en sitio en lugares remotos, se aplicaran los ANS de la atención por demanda, los cuales se acordaran entre las partes una vez se inicie el contrato.

11. *"¿Para las gestiones ITIL mencionadas en el documento, se requieren perfiles de Equipo de trabajo adicionales a los enunciados para realizar las gestiones pertinentes?"*

Respuesta: El proponente estará en libertad de proponer perfiles adicionales para cumplir con lo solicitado.

12. *"En los Perfiles del equipo de trabajo ¿Por favor aclarar cómo se puede acreditar el conocimiento que debe tener cada perfil?"*

Respuesta: Para acreditar la experiencia específica deberá allegarse las hojas de vida de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo con sus respectivos soportes de certificación respecto del tiempo de experiencia solicitado. El conocimiento requerido para cada perfil podrá ser certificado por el Representante Legal del Proponente.

"¿Desde cuándo aplica la experiencia profesional para cada perfil?"

Respuesta: La pregunta no es clara, bajo el entendimiento de ProColombia toda experiencia que se certifique debe ser anterior al inicio del contrato y desde la fecha del grado o expedición de la Tarjeta Profesional respectiva sí la acreditación profesional así lo indica para cada perfil.

"¿Cuantas hojas de vida se pueden presentar para cada perfil?"

Respuesta: Mínimo Las solicitadas para cumplir con los recursos solicitados, máximo las que el proponente considere.

"Cuáles son detalladamente los perfiles que tienen puntos, ya que en el punto 4.2.2 no es claro cómo se otorgan los puntos a cada uno de los perfiles descritos en el punto 3.3.3?".

Respuesta: Se tendrán en cuenta todos los perfiles del equipo que harán parte de la solución presentada por el proponente.

D. UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

1. *"UNE EPM Telecomunicaciones solicita amable y respetuosamente a la entidad remitir los inventarios de equipos, al igual que el listado de aplicaciones a soportar por ciudades con el fin de realizar el dimensionamiento correcto del servicio.".*

Respuesta: El inventario se relacionó en el documento de esta invitación y se envían algunas aclaraciones en las respuestas de este documento, el mayor detalle se entregará una vez se seleccione al proponente.

El siguiente es el listado de aplicaciones Web de ProColombia:

APLICACIÓN	2014 ene-dic	2015 ene-dic	2016 ene-feb	TOTAL
BANCO DE PROYECTOS		98	10	108
BODEGA DE EXPORTACIONES		7		7
CDB (PAGOS EN LINEA)		1	6	7
GIROS	5			5
INTRANET	7			7
NEO	294	25	30	349
ODISEA	117	9	10	136
PORTAL PROEXPORT	1		15	16
SALESFORCE	31			31
SHAREPOINT	8		4	12
SIIC	1		2	3
SIOC		2		2
SISA	35	10	13	58
TOTAL	**499**	**152**	**90**	**741**

2. *"Sobre la descripción y alcance del objeto en el numeral 1.10.2, respetuosamente solicitamos a la entidad modificar el tiempo de implementación y empalme a 40 días calendario.".*

Respuesta: De acuerdo con el tiempo que dure el proceso de generación y tramite de la minuta del contrato. La fecha de inicio del contrato no será superior al 15 de agosto de 2016.

3. ***"3.2.7.1. Razón de liquidez "****Se solicita respetuosamente a Fiducoldex que se modifique la exigencia del indicador de Liquidez para que sea con una exigencia mayor o igual a 0.60; lo anterior teniendo en cuenta que según los estudios realizados por la Agencia de Contratación Estatal Colombia Compra Eficiente, el sector de las TIC en general posee un alto nivel de inversión en infraestructura y tecnología, inversiones que se ven reflejadas e impactan en el Balance General de la compañía y en igual sentido las cuentas por pagar y los activos no corrientes tienden a verse con un aumento significativo. En consecuencia, al tener una inversión alta en tecnología que se va depreciando con la misma velocidad de su innovación y desarrollo, hace que ésta depreciación y la amortización acelerada afecte la utilidad operacional sin afectar la generación y flujo de efectivo; por ello, el Índice de Liquidez promedio exigido en diferentes procesos de contratación es mayor o igual a 0,60.".*

Respuesta: Consideramos que es correcto mantener el indicador de Razón de Liquidez mayor o igual a 1, se considera coherente con el sector. Por lo anterior se mantiene lo establecido en los Términos de Referencia.

4. ***"5.5. MULTAS*** *Con base en los posibles proponentes de naturaleza pública, desde UNE TELCO, respetuosamente manifestamos que lo establecido en este numeral limita el derecho a la defensa y al debido proceso sin dar pie al estudio de las causales que generararon la falla. De igual forma no es posible que se pueda autorizar la retención de recursos dado que éstos son de naturaleza pública y por los cuales las compañías de naturaleza pública deben responder a los diferentes entes de control. Desde UNE TELCO se sugiere respetuosamente cambiar esta condición y en su lugar indicar un esquema de solución de conflictos que permitan llegar a un acuerdo de mutuo beneficio ó que se establezca un esquema de Acuerdo de Niveles de Servicio que brinde el camino para la solución de eventualidades que puedan surgir en la ejecución del objeto contractual".*

Respuesta: Atendiendo que los recursos del Patrimonio Autónomo PROCOLOMBIA también son de origen público, y que dentro de la misma redacción de la cláusula se garantiza el derecho de defensa y el debido proceso, no es posible eliminar esta condición; se atiende parcialmente la observación en el sentido de incluir el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. La citada clausula mediante la Adenda No. 2 Del quince (15) de junio de 2016, quedará del siguiente tenor:

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

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

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

*El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, **atendiendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**, y respetando el debido proceso y el derecho de defensa".*

5. ***"5.6. Clausula Penal**. En el numeral indicado no se indica qué proceso previo de revisión hay para verificar los hechos, por lo tanto, en un régimen de equilibrio contractual entre las partes, no la vemos procedente, máxime si tenemos en cuenta que existen posibles oferentes de naturaleza pública que, en el caso particular de UNE, somos una entidad de carácter público frente a la cual no es posible pactar estas condiciones con aspectos de carácter unilateral. Por lo anterior, se sugiere respetuosamente cambiar esta condición y en su lugar indicar un esquema de solución de conflictos que permitan llegar a un acuerdo de mutuo beneficio ó que se establezca un esquema de Acuerdo de Niveles de Servicio que brinde el camino para la solución de eventualidades que puedan surgir en la ejecución del objeto contractual".*

Respuesta: Se incorpora el siguiente texto a la clausula: "*El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, **atendiendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**, y respetando el debido proceso y el derecho de defensa"*"; y con lo anterior se ratifica que no hay unilateralidad en la redacción de la cláusula, e igualmente se está atendiendo que los recursos del Patrimonio Autónomo PROCOLOMBIA también son de origen público. La citada clausula mediante la Adenda No. 2 Del quince (15) de junio de 2016, quedará del siguiente tenor:

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

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

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

*El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, atendiendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), y respetando el debido proceso y el derecho de defensa".*

E. CONTROLES EMPRESARIALES

1. *"Del numeral 1.10.3.1. Descripción de la Metodología*
   El oferente debe describir detalladamente la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. PROCOLOMBIA requiere que las metodologías cumplan con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico (debe mencionar y certificar los estándares que cumple).

   ¿Cómo espera la entidad que se certifiquen lo estándares que cumple el proveedor de servicios en la oferta?"

Respuesta: El proponente debe certificar con una carta del representante legal la experiencia en el uso e implementación de las mejores prácticas de ITIL v3.

2. *"Con respecto a lo que enuncia el numeral 1.10.10:*

Niveles de servicio	*Tipo de Servicio*	*ON LINE*		*ON SITE*	
		SEDE			
		Colombia	***Oficinas de Procolombia en el exterior***	***Colombia***	***Resto del Mundo***
Primer nivel	*Soporte infraestructura*	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*N/A*
	Soporte a aplicaciones	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*N/A*
Segundo nivel	*Soporte a infraestructura*	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*Outsourcing*	*N/A*
	Soporte a aplicaciones	*Outsourcing*	***PROCOLOMBIA***	*Outsourcing*	*N/A*
Tercer nivel	*Soporte a infraestructura*	*Outsourcing*	*Proveedor local*	*Outsourcing*	*N/A*
	Soporte a aplicaciones	***PROCOLOMBIA***	***PROCOLOMBIA***	***PROCOLOMBIA***	*N/A*

Por favor describa, cual es el alcance tiene actualmente cada nivel de servicios, y si tienen una matriz de cómo funcionan los niveles de escalamiento".

Respuesta: Los niveles de servicio que se relacionan en la matriz del 1.10.10 corresponde a la injerencia que tendrá el proponente seleccionado en cada una de las sedes de forma remota o en el soporte en sitio. En el segundo y tercer nivel donde aparece relacionado ProColombia, el soporte se prestará a través de terceros que tienen contratos de soporte en cada país o contratos de soporte y garantía con las empresas de desarrollo de las aplicaciones.

Los niveles de escalamiento deben estar de acuerdo con las mejores prácticas del ITIL, para los soportes con terceros ProColombia suministrara la matriz de proveedores con datos de contacto y las matrices de escalamiento que se acordaron en cada uno de los contratos con los proveedores de Servicio.

Nota: Los demás correos electrónicos recibidos no fueron atendidos por haber sido extemporáneos.

La presente se publica el lunes trece (13) de junio de 2016 en la página web de Fiducoldex, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA