

**RESPUESTA OBSERVACIONES
INVITACIÓN ABIERTA No. 434**

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: Español.

2. *“Numeral 1.10.2: Agradecemos a la entidad confirmar la fecha de inicio del contrato, fecha de inicio de la transición e indicar si los 15 días de transición hacen parte de los 12 meses del contrato.”*

Respuesta: Inicialmente se tiene estimado iniciar el 15 de agosto y esos 15 días de transición hacen parte de los 12 meses de la prestación del servicio. Sin embargo esta fecha está sujeta a modificación de acuerdo con la duración de la generación y validación de la minuta del contrato y legalización.

3. *“Numeral 1.10.7: Teniendo en cuenta que Procolombia desarrolló y basó 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*
 - *Gestión de la capacidad*
- *Transición del servicio*
 - *Gestión de cambios*
 - *Gestión de la configuración*
 - *Gestión de la liberación*
 - *Gestión del conocimiento*
- *Operación del servicio*
 - *Gestión de eventos*
 - *Gestión de incidentes*
 - *Gestión de requerimientos*
 - *Gestión de problemas*
- *Mejoramiento continuo del servicio*

Agradecemos nos confirme si dichos procesos se encuentran ya implementados y deberán ser operados por el proveedor o si el proveedor deberá implementarlos de cero. En este caso, por favor informar si los gestores responsables del proceso serán recursos de Procolombia o deberán ser asignados por el proveedor. De ser asignados por el proveedor, por favor informar cuáles serán los procesos a implementar para determinar la cantidad de recursos requeridos”

Respuesta: Los procesos ya se encuentran implementados y deberán ser operados, mantenidos y mejorados por el proveedor, los gestores responsables serán recursos del proveedor, dentro del informe mensual (incluye una presentación gerencial y un informe detallado) se deberá reportar la gestión y las mejoras que se han realizado en cada uno de los procesos.

4. *“Numeral 1.10.7: Por favor aclarar si la gestión del inventario será realizada en la herramienta suministrada por Procolombia o deberá ser suministrada por el proveedor.”*

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 podrá ayudar en su personalización o en caso contrario deberá proponer alguna como parte de la solución ofrecida.

5. *“Numeral 1.10.8.1.1 Por favor aclarar la descripción del ANS “Solución en primer contacto”, pues corresponde a tiempo de contestación y no solución”.*

Respuesta: Este indicador está relacionado con el tiempo en que se debe atender y solucionar los incidentes o requerimientos reportados a la mesa de servicio que no pueden superar los 30 minutos, en caso que el analista de mesa no pueda atender o resolver debe escalar el caso a segundo nivel y no quedarse con la llamada.

6. *“Numeral 1.10.10: Por favor confirmar si la Mesa de servicio podrá estar ubicada en la ciudad de Medellín”.*

Respuesta: La mesa de servicio puede estar ubicada en Medellín, pero el coordinador de la mesa y los gestores (especialmente el gestor de incidentes y requerimientos) debe tener un contacto continuo con el coordinador del outsourcing tecnológico, ya que ProColombia hace un seguimiento semanal a los casos que llegan por todos los medios de contacto.

7. *“Numeral 1.10.10: Teniendo en cuenta la distribución geográfica de Procolombia y la necesidad de atención por demanda en las ciudades diferentes a Bogotá, agradecemos modificar la solicitud específica de 8 recursos móviles, de forma que sea posible entregar valores por incidente o por hora para cada ciudad, siempre y cuando se dé cumplimiento a los ANS”.*

Respuesta: El servicio será por demanda y cada ciudad deberá tener un recurso que la atienda cuando se requiera y este valor será cubierto por la mensualidad y no podrá ser variable.

8. *“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 deben anexar las hojas de vida, en caso que en el momento de iniciar el contrato cambien el proponente deberá presentar la nueva hoja de vida para aprobación por ProColombia.

9. **“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: *¿Actualmente cómo se atienden aquellos casos de soporte cuando es un incidente fuera de Colombia y se debe atender de manera remota?”*

Respuesta: Los incidentes o requerimientos que reportan las oficinas en el exterior se atienden por los técnicos de soporte de forma remota desde Bogotá, en caso que no se resuelvan dentro de los ANS, se solicitara a la asistente administrativa de cada oficina en el exterior programe el apoyo del soporte local de cada país.

10. “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 tecnológica de PROCOLOMBIA?*

Respuesta: El inventario se actualiza cada vez que existe un cambio o compra en la infraestructura y siguiendo el procedimiento de cambios y manejo de activos. Para las estaciones de trabajo se actualizan la asignación o cambio de equipos a través de los formatos de nuestro sistema de calidad, en caso que se haga el proceso de dar de baja de algún elemento o equipo de la infraestructura tecnológica se sigue el manual de manejo de inventarios de Fiducoldex.

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

11. “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: *¿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: La infraestructura tiene contratos de soporte y garantía con los fabricantes, en caso que algún elemento por obsolescencia no tenga soporte o garantía ProColombia asumirá los costos del cambio de partes defectuosas.

12. “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 son 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 operador del Datacenter.

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 compartidas 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.

Las actividades a desarrollar en la administración del Datacenter son 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 operador del Datacenter.

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

13. "1.10.11.2. Gestión y Monitoreo Proactivo de Toda la Infraestructura

***Pregunta:** ¿Es posible que sea entregado el detalla de las herramientas de monitoreo proactivo las cuales podrán ser retomadas y administradas por el proponente, en lo posible indicar (Cantidad de activos monitoreados, cantidad de métricas, cantidad de eventos reportados de manera mensual, Nivel de monitoreo (SNMP..NETFLOW)...etc)?*

Respuesta: La herramienta de monitoreo que se usa actualmente es Zabbix donde se tiene configurados elementos como portales, servidores, Switches, el detalle se entregará una vez se tenga seleccionado el proponente y tanto las métricas como los eventos podrán ser ajustados en común acuerdo. El proveedor podrá proponer alguna otra herramienta como parte de la solución ofrecida si así lo considera.

Pregunta: *¿Es posible que el proponente seleccionado retome esta herramienta y pueda ejecutar las labores de monitoreo de manera remota desde un NOC-SOC?"*

Respuesta: El proponente podrá retomar la herramienta para labores de monitoreo desde un NOC-SOC, pero deberá garantizar que desde ProColombia se visualice.

**14. "1.10.11.3. Administración de la plataforma Microsoft
Administración y soporte sobre la consola y funcionalidades de System Center adquiridas dentro del licenciamiento con nuestro proveedor LAR de Microsoft**

Pregunta: *¿Es posible indicar cuales son las funcionalidades actuales del System Center que se deben administrar y soportar, que tipo de licenciamiento se adquirió y que módulos están en operación?"*

Respuesta: Actualmente tenemos habilitado el módulo de System Center Configuration Manager, excepto el control de energía y manejo de dispositivos móviles, la licencia es para 600 usuarios de los productos system center configuration manager y system center management suite a través de un contrato SELECT a 3 años de los cuales ya está en curso el segundo.

15. "1.10.11.7. Administración de Bases de Datos

Pregunta: *¿De las estadísticas entregadas de incidentes y requerimientos es posible que nos indiquen a que tiempo o rango de periodicidad corresponden (Mensuales, semanales, anuales)?"*

Respuesta: La estadística entregada tiene una periodicidad por año.

Pregunta: *¿Es posible aclarar si dentro de los recursos mínimos solicitados actualmente hay alguno que se encargue de estas labores sobre las BD o estas labores se deben cotizar de manera remota y bajo el esquema de servicios del proponente?"*

Respuesta: Actualmente se tiene el servicio con el proveedor de DBA por demanda.

Pregunta: *¿Se cuenta con alguna herramienta de inventarios de BD donde debemos gestionar esa CMDB?"*

Respuesta: No se cuenta con herramienta de inventario de BD.

Pregunta: *¿Es posible indicar la arquitectura de las bases de datos y/o indicar como se encuentran distribuidas el número de bases de datos indicadas, en cuantos servidores?"*

Respuesta: Las bases de datos SQL SERVER se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

- Ambiente VMWARE centro de cómputo piso 36 edificio Davivienda, un servidor con SQL SERVER 2008 Estándar.
- Ambiente VMWARE Level 3, en dos servidores con SQL SERVER 2008 y 2012 estándar.

- Servidor físico Level 3, un servidor SQL SERVER 2012 estándar.

Las bases de datos MySQL se encuentran distribuidas así:

- Ambiente VMWARE centro de cómputo piso 36 edificio Davivienda, un servidor con MySQL.
- Ambiente VMWARE Level 3, en cuatro servidores con MySQL.

Pregunta: *¿De los servidores donde están las bases de datos cuantos son productivos y cuantos son de pruebas?*

Respuesta: En el ambiente VMWARE ubicado en el centro de cómputo del piso 36, están los ambientes de pruebas y en el ambiente VMWARE en Level 3, están los ambientes productivos.

Pregunta: *¿Actualmente se cuenta con alguna herramienta de monitorización que llegue hasta la capa de base de datos? ¿Si la respuesta es Zabbix por favor indicar a que detalle que está llegando y cuál es el esperado?*

Respuesta: La herramienta usada es Zabbix y llegamos a nivel de aplicación y servidor.

Pregunta: *¿Es posible indicar en que horarios y con qué recurrencia se deben ejecutar las ventanas de mantenimiento a las bases de datos?"*

Respuesta: Las ventanas de mantenimiento a las bases de datos se deben realizar en horario que no afecte la disponibilidad de los usuarios, preferiblemente después de las 6:00 pm o los fines de semana, la concurrencia se define de acuerdo con las mejores prácticas que sugiera el proveedor.

16. "1.10.11.9. Administración de la Plataforma de Antivirus:

Pregunta: *¿Solicitamos de manera atenta indicar la versión y producto sobre el cual se ejecutan labores de seguridad endpoint, de igual manera indicar la cantidad de dispositivos licenciados y autenticados en la plataforma a administrar?*

Respuesta: Actualmente se tienen 512 licencias, la siguiente es la ficha técnica:

McAfee Agent
Número de versión: 5.0.2.188

McAfee DLP Endpoint
Número de versión: 9.4.200.652

McAfee VirusScan Enterprise + AntiSpyware Enterprise
Número de versión: 8.8.0 (8.8.0.1528)

Versión del motor de análisis (32 bits): 5400.1158
Versión del motor de análisis (64 bits): 5400.1158

Versión de DAT: 8239.0000
Fecha de creación de DAT: 7/27/2016

Pregunta: *¿Actualmente dentro de cuál de los perfiles mínimos solicitado recae esta responsabilidad de ejecutar las labores de administración sobre dicha plataforma?"*

Respuesta: Actualmente el administrador de la plataforma es el especialista de redes, apoyado por el proveedor que distribuye las licencias.

17. “4.2.4. Valores Agregados: (5 Puntos)

Se otorgará 5 puntos al proponente que ofrezca 200 horas de consultoría especializada 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.*

Pregunta: *¿Solicitamos de manera atenta indicar en que entrenamientos técnicos especializados y en que otros servicios (Nuevas tecnologías, dimensionamiento tecnológicos y servicios profesionales) tienen como prioridad consumir estas 200 horas de consultoría?”.*

Respuesta: El consumo de las horas lo determina la criticidad de lo que se requiere frente a la plataforma tecnológica o las aplicaciones, por tal motivo no es posible entregar esta información.

18. “V. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

5.5. MULTAS. Solicitamos reducir el porcentaje total de las multas al 10%, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 1.10.9.1. (adicional tener en cuenta los descuentos que se pueden efectuar por incumplimiento de ANS y cláusula penal)

Respuesta: PROCOLOMBIA validará 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.

5.8. PROPIEDAD INTELECTUAL. Adicionar lo siguiente:

Todos los desarrollos serán propiedad de PROCOLOMBIA, salvo aquellos que sean propios del core del negocio del contratista, necesarios para ejecutar su objeto social.

Respuesta: Para PROCOLOMBIA es clara la redacción de la cláusula y cuáles son los desarrollos que están cubiertos por la misma, esto es, aquellos que se generen para la entidad en virtud del contrato, por lo que no hay necesidad de hacer otro tipo de claridad, la forma en que se desarrolla el servicio es del contratista. Por lo anterior se mantiene lo previsto en los Términos de Referencia.

5.9. INDEMNIDAD EL CONTRATISTA. Adicionar lo siguiente:

Queda expresamente acordado entre las partes, que ninguna de ellas será responsable frente a la otra por daños punitivos o incidentales, indirectos o consecuenciales, incluyendo entre otros, lucro cesante y pérdida de la producción; lo anterior salvo que medie culpa grave o dolo, o que se disponga algo diferente en este contrato. 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: La redacción de la cláusula citada se encuentra conforme a las políticas contractuales del Patrimonio Autónomo PROCOLOMBIA, sin embargo, en aras de la equidad contractual, adoptamos la siguiente redacción de la cláusula contenida en el numeral 5.9., la cual quedará así:

“5.9. INDEMNIDAD

Las **PARTES** se obligan a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad por cualquier perjuicio o daño, que las **PARTES** pueda sufrir con ocasión de cualquier acto de las **PARTES**, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este contrato”.

Favor revisar la Adenda No.1 de julio 29 de 2016.

B. CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

1. *“Numeral 1.10.3.2*

Por favor re confirmar, si el horario para soporte en sitio solicitado es de Lunes a Viernes de 7am a 7 pm y no se comprenden fines de semana. ”.

Respuesta: El horario de atención on-line será 7x24x365 y el soporte On-Site 5x12 (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.

2. *“Numeral 1.10.4*

Defina por favor claramente el concepto “entre otros” al que hace mención con respecto a los dispositivos a realizar en el mantenimiento preventivo.

Respuesta: Entre otros son los equipos que están dentro de la plataforma tecnológica, que no fueron mencionados, elementos que son adquiridos o vinculados a plataforma tecnológica durante el periodo de duración del contrato.

3. *“Numeral 1.10.4*

PROCOLOMBIA cuenta con equipos de contingencia en caso de que se presenten algún fallo de un dispositivo que se encuentre fuera de garantía?

Respuesta: ProColombia tiene contratos de garantías con los fabricantes de todos los dispositivos, en algunas ocasiones se tienen portátiles o computadores de escritorio que se les vence la garantía, estos se mantienen algunos meses mientras se hace la renovación.

4. *“Numeral 1.10.6*

Por favor informarnos quien asume el costo de transporte del ingeniero de soporte a las videoconferencias que se realicen fuera de la sede principal de PROCOLOMBIA.

Respuesta: ProColombia.

5. *Numeral 1.10.6*

¿Se requiere traslado de equipos de cómputo para el acompañamiento en las videoconferencias?, ¿o para brindar soporte en sitio? ¿en caso que la respuesta sea SI, PROCOLOMBIA asume el riesgo y costo por perdida o daño de los equipos que se trasladen?

Respuesta: Los técnicos de videoconferencias si requieren movilizar equipos para el acompañamiento de las videoconferencias, estos equipos cuentan con seguro, pero se requiere que se haga la custodia durante el evento.

6. *Numeral 1.10.6*

Para dar alcance y cumplimiento a los requerimientos de PROCOLOMBIA y del presente proceso es válido gestionar el inventario en una herramienta tecnología como EXCEL?.

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 podrá ayudar en su personalización o en caso contrario deberá proponer alguna como parte de la solución ofrecida sin que esto genere costo adicional en la mensualidad.

7. *Numeral 1.10.7*

El inventario a nivel de comerciales y regionales será responsabilidad de PROCOLOMBIA? El compromiso de Carvajal a nivel de comerciales y regionales solo será tener la información de inventario actualizada?.

Respuesta: Si.

8. *Numeral 1.10.7*

Los equipos de cómputo para los funcionarios de CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS que presten sus servicios desde las sedes del cliente serán provistos por PROCOLOMBIA?

Respuesta: No.

9. *Numeral 1.10.8.1.3.*

Se relaciona el ANS para prioridad ALTA como Inmediato, ello quiere decir que para cada videoconferencia se debe realizar con acompañamiento en sitio del ingeniero de soporte?.

Respuesta: La función principal del técnico de las videoconferencias es la de organizar, priorizar, planear y coordinar con el proveedor contratado por ProColombia, las herramientas y recursos de cada evento. Dentro de los eventos existen algunos que son de alta prioridad y requieren que se tenga acompañamiento permanente del técnico de videoconferencias.

Para el cumplimiento de los ANS y para evitar que las videoconferencias tengan incidentes se debe hacer un proceso previo de planeación articulado con el proveedor y ProColombia, donde se debe tener al menos un plan de contingencia para responder de forma inmediata.

10. *Numeral 1.10.8.2*

Como se medirá el ANS tiempo de solución, cuando dicha solución no dependa o sea atribuible a Carvajal (ejemplo casos por garantía, reposición, cambios etc?).

Respuesta: En los ejemplos planteados el caso se escala al proveedor respectivo con la información de la matriz de proveedores y se hace el seguimiento de acuerdo con los niveles de escalamiento acordados, el tiempo de solución dependerá de los acuerdos que ProColombia haya pactado con dicho proveedor.

11. *Numeral 1.10.8.2.1.*

Defina el concepto de tiempo de atención para el soporte en sitio.

Respuesta: Es el tiempo que toma un analista en atender un incidente, dando parte de tranquilidad al usuario final que la solicitud ya empezara a ser diagnostica y revisada para una solución.

12. *Numeral 1.10.8.2.2*

En caso que un incidente por sus características requiera intervención de un tercero el tiempo de ANS se detendrá y no será tenido en cuenta?.

Respuesta: Los tiempos para los escalamientos a tercer o cuarto nivel se tomarán de acuerdo con los ANS que se hayan acordado con el tercero, en estos casos los ANS para el outsourcing tecnológico se detendrán.

13. Numeral 1.10.8.3

Cuáles son los criterios de medición para el ANS?.

Respuesta: Los criterios de medición para los ANS se acordarán con el proveedor seleccionado tomando como insumo los que se tienen con el proveedor actual.

14. Numeral 1.10.8.4

El ANS para el trámite de garantías se mide desde que el equipo llega a bodega o desde que se identifica que el caso la requiere?.

Respuesta: Desde que se identifica que el caso la requiere.

15. Numeral 1.10.8.4

¿Se excluye de la medición de ANS el tiempo de gestión por parte del proveedor o fabricante de la garantía y solo se mide el tiempo transcurrido entre la identificación del problema y el correspondiente reporte, es correcto?.

Respuesta: Los tiempos para las garantías se tomarán de acuerdo con los ANS que se hayan acordado con el tercero, en estos casos los ANS para el outsourcing tecnológico se detendrán.

16. Numeral 1.10.9.2

El cronograma de mantenimiento preventivo y los tiempos asociados serán dimensionados y generados por el proponente?.

Respuesta: Se hará en común acuerdo entre ProColombia y el proponente.

17. Numeral 1.10.10

Los enlaces y medios requeridos para la comunicación entre la mesa de ayuda (ubicada en las instalaciones del proponente) serán provistos por PROCOLOMBIA o deberán ser suministrados por el proponente?.

Respuesta: Deberán ser suministrados por el proponente.

¿Los equipos de cómputo de los funcionarios de la mesa de ayudar serán provistos por el proponente o por el contratista?.

Respuesta: Deberán ser suministrados por el proponente.

18. Numeral 1.10.10

Es posible que la mesa de ayuda opere desde las instalaciones de PROCOLOMBIA?.

Respuesta: No, ProColombia no cuenta con respaldo eléctrico en la sede principal, en caso de un daño eléctrico en la sede, las demás oficinas de ProColombia quedarían sin atención por parte de la mesa de servicio.

19. Numeral 1.10.10

El soporte en sitio en ciudades donde PROCOLOMBIA tiene centros de Información el soporte se dará por demanda. El costo de la visita on site estará a cargo del proponente o de PROCOLOMBIA?.

Respuesta: El soporte se hará por demanda y el costo de la visita on site estará a cargo del proponente y hace parte de la mensualidad.

20. Numeral 1.10.11.3

Por favor defina claramente el alcance de “Apoyar nuevos proyectos e iniciativas” en la administración de la plataforma Microsoft.

Respuesta: ProColombia genera planes de mejora, proyectos o iniciativas que de acuerdo con el impacto es contratado con un tercero, se requiere que los integrantes del outsourcing tecnológico hagan parte del equipo de proyecto y aporte su conocimiento para lograr que se cumplan los objetivos planteados.

21. Numeral 1.10.11.3

En caso de requerir apoyo adicional para los proyectos e iniciativas y estos representen un impacto en los recursos actualmente dimensionados, PROCOLOMBIA está dispuesto a asumir los costos adicionales que ello genere?.

Respuesta: Si, previa evaluación de la necesidad de estos recursos.

22. Numeral 1.10.11.8

PROCOLOMBIA garantiza que todos los equipos MAC se encuentran incluidos en el directorio activo? y que cualquier sobre costo derivado en caso de asumirlo el proponente, deberá ser manejado como adicional?.

Respuesta: Actuales los equipos MAC no están incluidos dentro del Directorio Activo.

23. Numeral 3.3.3

La experiencia solicitada para los perfiles de cargo en mención será tenida en cuenta desde la expedición de la tarjeta profesional o es viable desde el inicio de experiencia laboral formal del colaborador sin haberla expedido?.

Respuesta: es viable desde el inicio de experiencia laboral formal del colaborador sin haberla expedido.

24. Numeral 3.3.3.1

Para el Cargo “Coordinador del outsourcing tecnológico” es viable que se acepte la carrera de administrador de empresas como afín a la ingeniería industrial?.

Respuesta: Si.

Se puede postular al cargo de “Coordinador del outsourcing tecnológico” una persona que se encuentre en proceso de grado?.

Respuesta: Si.

25. ¿Cuáles fueron los soportes o estudios que se tuvieron en cuenta por parte de la entidad para determinar el presupuesto objeto de la presente invitación?.

Respuesta: El presupuesto objeto de la presente invitación hace un parte de un proceso de planeación estratégica de la entidad y está alineado con las directrices del gobierno para las entidades adscritas a sus diferentes ministerios.

C. UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

1. *“Solicitamos respetuosamente a la Entidad ampliar el plazo para presentar propuesta toda vez que por la importancia y magnitud del proceso consideramos que no es suficiente el tiempo comprendido entre las respuestas a observaciones, la elaboración de la propuesta y la entrega de la oferta.”*

Respuesta: El tiempo de la propuesta se ampliara hasta el 08 de agosto a las 10:00 am.

2. *“Solcitos a la entidad permitir presentar documentos firmados por APODERADO, con el lleno de los requisitos legales. (La propuesta debera estar firmada por el representante legal de la persona juridica).”*

Respuesta: PROCOLOMBIA, en concordancia con lo expuesto en el numeral 3.1. “Requisitos de Carácter Jurídico”, entiende que la propuesta puede ser firmada por el Representante Legal o su apoderado debidamente designado, el ejercicio de la representación está regulado en la Ley, por lo que debe acreditarse en los términos expuestos en la misma.

3. *“Solicitamos a la entidad confirmar si se deben anexar los documentos correspondientes al Anexo V, ya que nuestra empresa se encuentra inscrita en Fiducoldex y seria basicamente una actualización del formato”*

Respuesta: Se debe presentar la totalidad de documentos e información solicitada, no hay excepciones.

4. *“Numeral 1.2.3. Cobertura del Servicio.
¿Amablemente se solicita a la entidad aclarar:
1) Cuantas sedes y cuantos usuarios existen por cada ciudad de Colombia.*

Respuesta: Los funcionarios de las oficinas regionales son los siguientes:

OFICINA	USUARIOS
BARRANQUILLA	10
BOGOTA	334
BUCARAMANGA	7
CALI	14
CARTAGENA	11
CUCUTA	7
MANIZALES	4
MEDELLIN	17
PEREIRA	11
Total, general	415

2) *Definir el alcance de soporte sobre los 21 centros de información.*

Respuesta: Soporte remoto a través de la mesa de servicio, soporte en sitio por demanda.

3) *Alcance de soporte para el exterior e indicar el idioma.?"*

Respuesta: Soporte remoto a través de la mesa de servicio en español.

5. *"1.10.2. 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 15 de Agosto de 2016 (se debe estimar dentro del cronograma 15 días de empalme con el actual proveedor previos al inicio).*

Se solicita amablemente a la entidad extender el tiempo de inicio de los servicios ya que de acuerdo al cronograma del proceso esta previsto dar inicio el 15 de agosto de 2016y no es coherente ya que la adjudicación del proceso esta prevista para el 10 de agosto de los corrientes. Por lo anterior no se esta garantizando los 15 días de empalme con el actual proveedor, los cuales contarán una vez se realice la legalización del contrato."

Respuesta: Inicialmente se tiene estimado iniciar el 15 de agosto y esos 15 días de transición hacen parte de los 12 meses de la prestación del servicio. Sin embargo, esta fecha está sujeta a modificación de acuerdo con la duración de la generación y validación de la minuta del contrato y legalización.

6. *"1.10.4 Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo a toda la plataforma tecnológica. Esta actividad se debe realizar 1 vez al año y de manera programada, incluyendo limpieza interna y externa del hardware de todos los equipos de la plataforma tecnológica de PROCOLOMBIA como lo son: Servidores, Equipos de Red, Computadores (Laptop y Desktop algunos de estos están bajo la figura de leasing), entre otros.*

Se solicita amablemente a la entidad confirmar el listado total de equipos a realizar mantenimiento preventivo los cuales deben encontrarse fuera de garantía (Puesto que si tienen actualmente garantía de fábrica, no deben ser destapados)."

Respuesta: El mantenimiento preventivo incluye limpieza externa a los equipos con garantía y mantenimiento al software, los equipos a realizarle mantenimiento son los siguientes:

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/OFCINAS 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

7. "1.10.5. Ofertar el software para el manejo y administración del servicio de soporte para los siguientes procesos:

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

Se solicita amablemente a la entidad indicar si proporcionará al contratista adjudicado la infraestructura necesaria para la herramienta de gestión de tiquetes"

Respuesta: El proponente podrá alojar los equipos donde estará la herramienta de gestión de tiquetes en el rack que se tiene contratado en el Datacenter de Level 3, pero será su responsabilidad garantizar la comunicación entre la mesa de servicio, el soporte en sitio para el registro de los casos.

8. "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 73 transmisiones en línea en el mes.

Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance de la gestión de la videoconferencia, puesto que no es claro el papel que desempeña el tercero y el que debe desempeñar el contratista adjudicado. Por otro lado agradecemos a la entidad indicar los equipos utilizados en los eventos y el promedio de duración de los mismos.”

Respuesta: La función principal del técnico de las videoconferencias es la de organizar, priorizar, planear y coordinar con el proveedor contratado por ProColombia las herramientas y recursos de cada evento, dentro de los eventos existen algunos que son de alta prioridad y requieren que se tenga acompañamiento del técnico de videoconferencias.

Para el cumplimiento de los ANS y para evitar que las videoconferencias tengan incidentes se debe hacer un proceso previo de planeación donde se debe tener al menos un plan de contingencia para responder de forma inmediata.

Los equipos necesarios para las videoconferencias serán suministrados por ProColombia, los eventos tienen una duración promedio de tres horas, aunque en algunas ocasiones se hacen eventos de varios días.

9. *“Validar y complementar el inventario de toda la infraestructura tecnológica de PROCOLOMBIA de tal forma que siempre este actualizado.*

Se solicita amablemente a la entidad indicar si dentro del proceso de empalme con el actual proveedor, se recibirá el inventario a la fecha y una base de datos de la misma o si es necesario tomar el inventario desde cero”.

Respuesta: Durante el empalme el proveedor hará la entrega del inventario a la fecha en el archivo Excel donde se está llevando, el proponente seleccionado deberá hacer una comprobación de cada uno de los elementos entregados.

10. *“Monitorear nuevas tecnologías y estar en la búsqueda de las nuevas tendencias tecnológicas que puedan beneficiar los objetivos estratégicos de PROCOLOMBIA las cuales deben ser presentadas al menos dos veces durante el periodo contratado.*

Se solicita a la entidad aclarar el alcance de monitorear nuevas tecnologías”

Respuesta: El proponente seleccionado deberá presentar a ProColombia nuevas tecnologías que estén disponibles en el mercado y que sean aplicables en la plataforma tecnológica de ProColombia, adicionalmente se debe revisar constantemente las mejoras que se le puedan hacer a las soluciones disponibles en la plataforma tecnológica.

11. *“El proponente seleccionado tendrá 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.*

Se solicita respetuosamente a la entidad confirmar la cantidad de puestos de trabajo que serán asignados al contratista adjudicado y la ubicación de la sede.”

Respuesta: Se asignarán de ocho (8) a diez (10) puestos de trabajo en la sede principal ubicada en la calle 28 # 13 A 15 piso 36.

12. "1.10.8.1. ANS Mesa de Servicio

Se solicita amablemente a la entidad aclarar la definición de las prioridades alta, media, baja."

Respuesta: Prioridad: (ITIL Operación del Servicio) (ITIL Transición del Servicio) Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones. Fuente:

http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx

Documento: ITIL_Spanish (Latin American) Glossary

13. "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

Se solicita respetuosamente a la entidad confirmar ciudades en las cuales se debe tener soporte N1 dedicado y en cuales soporte por demanda."

Respuesta: El soporte N1 dedicado será para las oficinas en Bogotá, las demás ciudades en Colombia el soporte será por demanda.

14. "El soporte técnico requerido por PROCOLOMBIA Colombia para la infraestructura tecnológica y las aplicaciones en las oficinas en Colombia y el mundo tanto On line (soporte en línea) y On site (soporte en sitio) con niveles de servicio de primero, segundo, tercer y cuarto de nivel dependiente de su ubicación, serán atendidos por personal del Outsourcing Tecnológico, Funcionarios de PROCOLOMBIA o de forma remota por el Outsourcing Tecnológico cuando así se requiera.

Se solicita a la entidad aclarar si el contratista adjudicado deberá atender nivel 2 on site para las oficinas de Procolombia en el exterior y cual es su alcance."

Respuesta: El soporte nivel 2 on site dado por los especialistas solicitados, se dará en las oficinas de Bogotá, las demás oficinas serán atendidas de manera remota.

15. "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.

Se solicita amablemente a la entidad permitir que las hojas de vida del personal puedan ser entregadas después de la adjudicación del contrato, debido a que antes no es posible contratar al personal y así garantizar que sean las mismas personas que ejecuten el servicio durante la vigencia del contrato. En este mismo sentido agradecemos modificar los criterios de calificación por experiencia adicional del personal por otro que genere igual valor agregado para Procolombia.?"

Respuesta: Se deben anexar las hojas de vida, en caso que en el momento de iniciar el contrato cambien el proponente deberá presentar la nueva hoja de vida para aprobación por ProColombia.

16. "3.3.4. Cronograma General

El Proponente debe presentar un cronograma que contemple los tiempos de transición y puesta en marcha de la solución requerida, teniendo en cuenta que la fecha de inicio de los servicios será el 05 de julio de 2016."

Se solicita amablemente a la entidad aclarar la fecha de inicio de los servicios, dado que la fecha indicada en el ítem 3.3.4 se encuentra en el pasado 5 de julio de 2016"

Respuesta: La fecha de inicio de los servicios es el 15 de agosto de 2016.

17. *“Se solicita amablemente a la entidad si el personal que ingrese para el outsourcing recibirá capacitación en la administración de toda la infraestructura de PROCOLOMBIA”*

Respuesta: La capacitación y transferencia de conocimiento se hará durante el tiempo del empalme.

18. *“Se solicita amablemente a la entidad indicar si los canales de comunicaciones entre PROCOLOMBIA y la ubicación de la mesa de ayuda serán proporcionados por la entidad”*

Respuesta: Los deberá proporcionar el proponente.

19. *“Cierre de la Invitación y entrega de propuestas, Agosto 4 de 2016 a las 3:00 p.m.
Se solicita respetuosamente a la entidad extender el plazo de entrega de la propuesta por 15 días calendario mas, debido a que dependemos de la respuestas para poder dimensionar los servicios correctamente y despues de la respuesta solo contamos con tres días para consolidar la oferta.”*

Respuesta: El plazo de entrega de las propuestas de amplia para el 08 de agosto a las 10:00 am., verificar la Adenda No.1 de fecha julio 29 de 2016

20. *“Cierre de la Invitación y entrega de propuestas, Agosto 4 de 2016 a las 3:00 p.m.
Agradecemos a la Entidad establecer una reunión general aclaratoria con todos los posibles proponentes a fin de aclarar inquietudes y expectativas de Procolombia, adicional a la etapa de envio de observaciones”*

Respuesta: Solo se tendrá oportunidad de presentar inquietudes y expectativas en las fechas estipuladas en los términos de referencia.

D. MICROHOME LTDA

1. *“1.10.11.1 la Administración del Data Center: por favor aclarar el alcance de la administración de :*

- *El sistemas contraincendios de precisión*
- *Aire acondicionado*
- *UPS´s*
- *Control de Acceso*
- *Data Center Externo*

Procolombia cuenta con proveedores externos que se encargan de la funcionalidad de los anteriores servicios o esta contratación queda a cargo del proveedor de outsourcing?”

Respuesta: ProColombia cuenta con contratos de servicios de soporte y mantenimiento sobre los sistemas mencionados.

2. *“Los equipos a los que se les debe realizar el mantenimiento preventivo son los del cuadro de la página 6 o los relacionados en el cuadro de la página 12?”*

Respuesta: Los equipos de la página 12.

3. *“Las dos personas de soporte con dedicación tiempo completo atenderán la sede principal y la oficina de Museo?”*

Respuesta: Si.

4. *“La cantidad de casos estadísticos de la mesa de servicios en Colombia del numeral 1.10.6 tiene incluidos los casos estadísticos de la tabla del numeral 1.10.10?”*

Respuesta: Si.

5. *“3.3.3.1 El personal con dedicación tiempo completo contara con un puesto de trabajo?”*

Respuesta: Si.

6. *“1.10.11.6 La administración del Cableado estructurado incluye puntos nuevos y sus materiales?”*

Respuesta: No, para estos trabajos se tiene un contrato con un tercero.

A. ENTELGY

1. *“¿Cuál es el Proveedor actual y hasta cuándo está vigente el contrato actual?”*

Respuesta: Esta información no es relevante para la presentación de la propuesta.

2. *Por favor especificar la forma de certificar la Metodología.*

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.

3. *Por favor detallar la volumetría de casos históricos para los acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales*

Respuesta: Los mantenimientos o instalaciones nuevas que se programan los fines de semana o en horarios laborales son aquellas que generan alguna indisponibilidad en la plataforma tecnológica o aquellos que se hacen en zonas comunes donde hay funcionarios.

4. *¿Se debe contemplar una migración de los datos históricos del contrato actual?*

Respuesta: Los históricos se deben tener en cuenta para los informes del comportamiento del servicio.

5. *¿Se recibirá un inventario de equipos y garantías actualizado o se deberá levantar esta información?*

Respuesta: Durante el empalme el proveedor hará la entrega del inventario y las garantías a la fecha en el archivo Excel donde se está llevando, el proponente seleccionado deberá hacer una comprobación de cada uno de los elementos entregados.

6. *“Se menciona el componente de soporte de aplicaciones, por favor especificar*

Respuesta: El soporte de las aplicaciones que se solicita es de primer nivel, 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

7. *¿Se contempla capacitación en caso de no ser soluciones estándar de mercado?"*

Respuesta: La capacitación y transferencia de conocimiento se hará durante el empalme.

8. *Se solicita amablemente se amplié el plazo de presentación de las ofertas 10 días hábiles*

Respuesta: La fecha de entrega de las propuestas se ampliará hasta el 08 de agosto de 2016 a las 10:00 am.

9. *Se solicita tener en cuenta la figura de Uniones Temporales, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en el Presente Termino de Referencia. Esto dará más pluralidad de oferentes a este proceso.*

Respuesta: Para la presentación de propuestas en el presente proceso no se habilitó a las Uniones Temporales, por cuanto en el mercado hay múltiples operadores que prestan este servicio, lo que le da pluralidad al proceso.

La presente se publica el viernes veintinueve (29) de julio de 2016 en la página web de Fiducoldex, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA