

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

Invitación Abierta No. 978 - OUTSOURCING TECNOLÓGICO

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas a los términos de referencia y sus anexos de la Invitación Abierta No. 978 cuyo objeto es:

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

1. INTERESADO UNO – REDCOMPUTO

1.1. PREGUNTA # 1:

Respecto al numeral 4.2.1. Experiencia Adicional Proponente: (30 puntos)

El que presente hasta “tres” (3) certificaciones de contrato adicional a los requeridos como habilitantes, cuyo objeto sea servicios de administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing se le otorgará el mayor puntaje a la certificación que acredite el mayor número de usuarios atendidos, partiendo del mínimo que son 500 usuarios soportados, las demás propuestas se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

*P: # usuarios atendidos de la certificación presentada x máximo
puntaje (30) / número de usuarios atendidos por la
certificación con mayor número de usuarios*

Esta experiencia se acreditará de la misma manera que para la Experiencia Específica del Proponente como requisito habilitante.

Únicamente serán tenidas en cuenta las certificaciones solicitadas con el lleno de los requisitos y cuya cantidad sea mínimo de 500 usuarios por certificación. en caso de que los oferentes presenten más de tres (3) certificaciones adicionales, solo serán tenida en cuenta las tres primeras de acuerdo con el consecutivo numérico de la oferta..

SOLICITUD

Consideramos que este requisito está impidiendo la pluralidad de oferentes debido a que no permite una correcta evaluación del ofrecimiento por lo cual consideramos que la entidad debería eliminar este requisito ponderable o en su defecto modificarlo con la solicitud de certificaciones de experiencia basadas en las diferentes actividades, teniendo la premisa que la cantidad de usuarios no asegura el cumplimiento de la totalidad del anexo técnico, dado que integra diferentes tecnologías de outsourcing tecnológico como bases de datos, middleware, sistemas operativos, infraestructura, networking, entre otros.

En virtud de lo anterior es importante recalcar que para la correcta ejecución del contrato se requiere que la modalidad de Outsourcing implique la tercerización o subcontratación de servicios especializados, por lo tanto, solicitamos que para las experiencias específicas se considere la prestación de servicios tales como:

"Administración y/o soporte de infraestructura tecnológica y/o Gestión de requerimientos y/o Aseguramiento de la Seguridad de soluciones de software y/o Aseguramiento de Calidad de soluciones de software y/o Prestación de servicios de asistencia técnica en sitio y soporte remoto por mesa de ayuda; en donde se mencionen las diferentes tecnologías que deberán ser soportadas por el futuro proveedor; Esta ampliación permitirá que las certificaciones presentadas se centren en el objeto del contrato, garantizando la idoneidad del proponente para la prestación del servicio.

Es relevante mencionar que las observaciones hechas anteriormente están relacionadas con criterios puntuables y necesarios para comparación de ofertas, toda vez que su naturaleza jurídica radica en brindar al contratante el conocimiento de la oferta y la garantía de las calidades ofertadas para un cabal cumplimiento del objeto contractual, por lo cual no se consideran susceptibles de ser subsanados como bien lo menciona la Fiduciaria en su Manual de contratación.

En consecuencia, respetuosamente solicitamos sean acogidas las observaciones planteadas en el presente escrito junto con las consecuencias aplicables al proceso de contratación.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se acepta la solicitud, las condiciones se mantienen. Lo anterior, teniendo en cuenta que desde ProColombia se requiere que el tercero tenga experiencia con una cantidad de usuarios similar a la de ProColombia.

2. INTERESADO DOS – COMWARE

2.1. PREGUNTA # 1:

2.2.2.2. Solicitamos respetuosamente a la entidad eliminar o delimitar muy bien el requerimiento de desplazar un Técnico a los domicilios de los Colaboradores de Procolombia, dados los riesgos de seguridad que representa para el personal; y los riesgos de incumplimientos de ANS, por el tiempo que se pierde en desplazamientos.

RESPUESTA PREGUNTA #1: El soporte técnico en los domicilios de los colaboradores se debe realizar inicialmente remotamente por la mesa de servicio y en caso de que no se logre solucionar se debe programar la visita del soporte en sitio al domicilio de los funcionarios. Es de resaltar que este servicio es esporádico y dependerá del análisis de la situación que se realice al interior de ProColombia.

2.2. PREGUNTA # 2:

2.2.2.3. Solicitamos amablemente a la Entidad aclarar si en las Ciudades relacionadas en este numeral (Huila, Manizales, Buenaventura, Montería, Pasto, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andres,

Sincelejo, Tolima, Villavicencio, Valledupar, Yopal) solo se debe brindar soporte remoto, o si se debe considerar realizar soporte de manera presencial, en sitio.

RESPUESTA PREGUNTA #2: El soporte para las ciudades relacionadas se debe realizar remotamente a través de la mesa de servicio, en caso de requerirse un soporte en sitio se deberá acordar con el funcionario el envío del computador a la oficina más cercana (Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira).

2.3. PREGUNTA # 3:

2.2.2.4. Solicitamos amablemente a la Entidad confirmar si el Mantenimiento Preventivo se puede realizar con el Personal asignado al Proyecto, o si se debe considerar personal adicional.

RESPUESTA PREGUNTA #3: El mantenimiento preventivo se podrá realizar con el personal asignado al contrato o con personal adicional, siempre y cuando tenga el conocimiento y la experiencia, en caso de presentarse daños durante el mantenimiento, el proponente deberá asumir el pago de aquellos daños en el caso de que la garantía del computador o servidor no cubra los señalados daños. Este servicio estará incluido por el fee y no se reconocerán valores adicionales.

2.4. PREGUNTA # 4:

2.2.2.7. Solicitamos amablemente aclarar si el soporte en sitio por demanda aquí indicado corresponde a las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira, o si se deben considerar otras ciudades.

RESPUESTA PREGUNTA #4: Sí, el soporte en sitio por demanda indicado corresponde exclusivamente a las ciudades señaladas.

2.5. PREGUNTA # 5:

2.2.4.6. Solicitamos amablemente aclarar si cuando indican: "...únicamente deberá brindar soporte sobre la misma", se refiere a las actividades de soporte, o si se debe considerar contratar soporte con el fabricante.

RESPUESTA PREGUNTA #5: Solo se deben contemplar las actividades de soporte y actualización de la plataforma Zabbix.

2.6. PREGUNTA # 6:

2.2.5.8. Teniendo en cuenta las actividades y alcance relacionado en este numeral, solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se requiere adicional al perfil de Ciberseguridad, un recurso con el Rol de Gestor y/o Oficial de Seguridad que se encargue de la definición, actualización y gestión a las Políticas y Riesgos de Seguridad de la Información.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Solo se requiere el perfil de Ciberseguridad.

2.7. PREGUNTA # 7:

2.2.7.2. Solicitamos amablemente confirmar la fecha, ya que se indica: "20 de junio de 2024".

RESPUESTA PREGUNTA #7: La fecha aproximada de inicio de los servicios será el 20 de junio de 2025. Se modificará el numeral 2.2.7.2. mediante adenda.

2.8. PREGUNTA # 8:

2.2.8.1. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si las Estadísticas relacionadas en este Numeral corresponden los soportes que se dieron en sitio, o si son todos los casos atendidos tanto remotos como en sitio.

RESPUESTA PREGUNTA #8: Las estadísticas relacionadas corresponden a todos los casos atendidos tanto remotos como en sitio.

2.9. PREGUNTA # 9:

2.2.8.2. Solicitamos amablemente compartir la cantidad y tipo de licenciamiento que se tiene actualmente para la respectiva cotización con el Fabricante.

RESPUESTA PREGUNTA #9: En el siguiente cuadro relacionamos la cantidad y tipo de licenciamiento de la plataforma ARANDA:

SOLUCIÓN	PRECIO POR	SUS	
		SKU	CANT
Aranda Service Management - Usuario Concurrente - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UC-SC_CO	7
Aranda Service Management - Usuario Nombrado - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UN-SC_CO	4

2.10. PREGUNTA # 10:

2.2.8.6. Solicitamos amablemente confirmar que integrantes del equipo la Entidad espera que esté en las instalaciones de Procolombia, y cuales en trabajo en casa.

RESPUESTA PREGUNTA #10: Los integrantes del equipo que deben estar en ProColombia son los que son 100% presencial (líderes, soporte en sitio y especialistas).

2.11. PREGUNTA # 11:

3.4.2.3. Respetuosamente solicitamos a la Entidad incluir en este ítem, el perfil del recurso "Especialista en monitoreo de plataformas", teniendo en cuenta que en el numeral 2.2.4. se mantienen las responsabilidades y actividades que debe realizar este recurso, y así mismo en el numeral 3.4.2. literal

iii. lo relacionan, y es un recurso requerido para dar cumplimiento a lo solicitado por la Entidad, el cual se debe incluir obligatoriamente.

RESPUESTA PREGUNTA #11: El monitoreo solicitado en el numeral 2.2.4 se debe realizar a través del NOC del proponente seleccionado y con la plataforma Zabbix.

2.12. PREGUNTA # 12:

4.2 *Muy amablemente se solicita a la Entidad aclarar si el horario de soporte en sitio cubre días festivos.*

RESPUESTA PREGUNTA #12: No, el horario de soporte en sitio no cubre días festivos.

2.13. PREGUNTA # 13:

4.3 *Muy amablemente se solicita a la Entidad aclarar si el horario de soporte de aplicaciones 1.5 cubre días festivos.*

RESPUESTA PREGUNTA #13: No, el horario de soporte de aplicaciones no cubre días festivos.

2.14. PREGUNTA # 14:

4.4 *Muy amablemente se solicita a la Entidad aclarar si el horario de Gestión de Activos cubre días festivos.*

RESPUESTA PREGUNTA #14: No, el horario de Gestión de Activos no cubre días festivos.

2.15. PREGUNTA # 15:

2.2.4.6 - 2.2.7.5 *Muy amablemente se solicita a la Entidad aclarar la frecuencia de la auditoria solicitada, ya que en el aparte 2.2.4.6 se indica que debe ser trimestral y en el aparte 2.2.7.5. se indica que debe ser semestral.*

RESPUESTA PREGUNTA #14: La auditoría se deberá realizar dos veces al año.

2.16. PREGUNTA # 16:

3.4.2 *Muy amablemente se solicita a la Entidad aclarar las funciones, responsabilidades y alcance de los roles:*

- a) *Un (1) Coordinador del outsourcing tecnológico:*
- b) *Un (1) Líder del soporte técnico.*

RESPUESTA PREGUNTA #16: Las funciones y responsabilidades son las siguientes:

- a) Un (1) Coordinador del outsourcing tecnológico: Encargado del seguimiento y control del recurso humano asignado al outsourcing, seguimiento a los numerales y entregables del contrato, seguimiento al cumplimiento de los ANS, entrega de la prefectura y el informe mensual de gestión.

b) Un (1) Líder del soporte técnico: Garantizar la atención y solución de los casos dentro de los ANS, seguimiento a los recursos de la mesa de servicio, soporte en sitio, aplicaciones 1.5 y soportes por demanda.

2.17. PREGUNTA # 17:

3. Muy amablemente se solicita a la entidad aclarar los medios de contacto dado que en el anexo 15 mencionan correo, web, chatbot, telefónico mientras en el documento "Anexo N. 3 Minuta de contrato numeral 2.1.3" mencionan otros.

RESPUESTA PREGUNTA #16: Los medios de contacto requeridos son Correo electrónico, Web y telefónico y como medida de contingencia una línea de celular dedicada.

2.18. PREGUNTA # 18:

5.1.7 Muy amablemente se solicita aclarar el tiempo de medición de la encuesta de satisfacción del servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #18: La medición de la encuesta de satisfacción deberá realizarse mensualmente.

2.19. PREGUNTA # 19:

Cláusula Octava

Solicitamos amablemente a la Entidad disminuir al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, el máximo de multas diarias que podrá interponer la Entidad, en atención a que el cumplimiento está sobre cubierto con la póliza de cumplimiento y la cláusula penal.

Así mismo, el tener un porcentaje mayor como está estipulado (quince por ciento (15%)) puede poner en riesgo el equilibrio económico del contrato y su ejecución.

RESPUESTA PREGUNTA #19: No se acepta la solicitud. El porcentaje establecido del quince por ciento (15%) como límite máximo para las multas diarias es razonable y proporcional considerando la naturaleza, el valor y la importancia estratégica del contrato para la entidad. Las multas tienen una finalidad conminatoria distinta a la indemnizatoria que cumple la póliza de cumplimiento, por lo que no existe una duplicidad en su cobertura.

2.20. PREGUNTA # 20:

3.4.2. Equipo de trabajo

3.4.2.1. Administración Outsourcing Tecnológico

Entendemos que las hojas de vida y los soportes del equipo mínimo requerido deberán ser presentados por el contratista adjudicado del proceso. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA PREGUNTA #20: Las hojas de vida de cada uno de los perfiles solicitados deberán ser suministrada una vez sea adjudicado el contrato, y de forma previa para iniciar su ejecución.

2.21. PREGUNTA # 21:

3.4.2. Equipo de trabajo

3.4.2.2. Soporte

Entendemos que las hojas de vida y los soportes del equipo mínimo requerido deberán ser presentados por el contratista adjudicado del proceso. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA PREGUNTA #21: Las hojas de vida de cada uno de los perfiles solicitados deberán ser suministrada una vez sea adjudicado el contrato, y de forma previa para iniciar su ejecución.

2.22. PREGUNTA # 22:

Especialista en administración de plataformas Microsoft: Tres años de experiencia en Administración de plataformas Windows, - - Microsoft Azure, Microsoft Intune, Microsoft 365, Microsoft SharePoint.

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que la experiencia pueda ser acreditada de la siguiente manera:

Tres años de experiencia en Administración de plataformas Windows, y/o Microsoft Azure y/o Microsoft Intune y/o Microsoft 365 y/o Microsoft SharePoint.

RESPUESTA PREGUNTA #22: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente

2.23. PREGUNTA # 23:

Especialista en administración de plataformas Microsoft:

** Certificación en plataformas Microsoft OnPremise.*

** Certificación en plataformas Microsoft Azure.*

** Certificación en plataformas Microsoft 365.*

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que las certificaciones técnicas puedan ser acreditadas de la siguiente manera, contar mínimo con dos de las siguientes certificaciones:

** Certificación en plataformas Microsoft OnPremise.*

** Certificación en plataformas Microsoft Azure.*

** Certificación en plataformas Microsoft 365.*

RESPUESTA PREGUNTA #23: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente

2.24. PREGUNTA # 24:

Especialista en administración de plataformas Microsoft:

Tres años de experiencia en

- *Administración de plataformas Windows,*
- *Microsoft Azure,*
- *Microsoft Intune,*
- *Microsoft 365,*
- *Microsoft SharePoint.*

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que la experiencia sea solicitada en al menos 3 de las 5 plataformas relacionadas, esto teniendo en cuenta que un mismo perfil no es viable que tenga conocimientos y experiencia en todas las indicadas

RESPUESTA PREGUNTA #24: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente

2.25. PREGUNTA # 25:

Especialista en administración de plataforma Linux:

** Tres años de experiencia en administración y monitoreo de plataformas Linux.*

** Un año de experiencia en administración e implementación en Docker y/o Kubernetes.*

** Un año de experiencia en administración e implementación plataforma Zabbix. - Certificación en plataformas*

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que la experiencia pueda ser acreditada de la siguiente manera:

** Tres años de experiencia en administración y monitoreo de plataformas Linux y/o*

** Un año de experiencia en administración e implementación en Docker y/o Kubernetes y/o*

** Un año de experiencia en administración e implementación plataforma Zabbix. - Certificación en plataformas.*

Esto teniendo en cuenta que en el mercado NO es posible encontrar un recurso que tenga la experiencia y certificaciones en estas tecnologías tan específicas y en plataformas que no están relacionadas entre sí.

RESPUESTA PREGUNTA #25: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente.

2.26. PREGUNTA # 26:

Especialista en administración de Redes y comunicaciones:

- * *Certificación en administración y monitoreo de redes y comunicaciones*
- * *Certificación en plataformas Fortinet.*

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que las certificaciones técnicas puedan ser acreditadas de la siguiente manera:

Contar Mínimo con una de las siguientes certificaciones:

- *Certificación en administración y monitoreo de redes y comunicaciones*
- *Certificación en plataformas Fortinet o la solución ofertada*

RESPUESTA PREGUNTA #26: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente.

2.27. PREGUNTA # 27:

Especialista administrador de bases de datos (DBA):

- * *Certificación en administración de Microsoft SQL Server.*
- * *Certificación en administración bases de datos open source (mySQL, MariaDB).*

Solicitamos de manera atenta a la entidad permitir que las certificaciones técnicas puedan ser acreditadas de la siguiente manera:

Contar Mínimo con una de las siguientes certificaciones:

- * *Certificación en administración de Microsoft SQL Server.*
- * *Certificación en administración bases de datos open source (mySQL, MariaDB).*

RESPUESTA PREGUNTA #27: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR teniendo en cuenta que son las plataformas que actualmente maneja Procolombia por lo que debe tenerse experiencia en cada una de ellas como requisito excluyente.

2.28. PREGUNTA # 28:

NOTA: Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal del proponente adjudicado previo al inicio del contrato deberá remitir junto con la hoja de vida una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos. El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido.

El proponente que no especifique alguno de los puntos anteriores y que no anexe las certificaciones de experiencia requeridas, no será tenido en cuenta para la evaluación de las propuestas.

Entendemos que las hojas de vida y los soportes del equipo mínimo requerido deberán ser presentados por el contratista adjudicado del proceso. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA PREGUNTA #28: Es correcta la apreciación.

2.29. PREGUNTA # 29:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

4.2.1. Experiencia Adicional Proponente: (30 puntos)

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo SETECIENTOS MILLONES DE PESOS (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados suscritos a partir del 1º de enero del año 2020, los contratos en ejecución no serán tenidos en cuenta.

Solicitamos amablemente a la entidad que la experiencia acreditar sea en ejecutados y terminados suscritos a partir del 1º de enero del año 2017.

Esta modificación permitirá ampliar la concurrencia de oferentes sin comprometer la calidad de los servicios a contratar, en conformidad con los principios de selección objetiva y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007

RESPUESTA PREGUNTA #29: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR. Lo anterior, dado que desde ProColombia se requiere que el proveedor tenga experiencia actual.

3. INTERESADO TRES – S3

3.1. PREGUNTA # 1:

Se solicita amablemente a la entidad, dar claridad sobre el alcance de mantenimiento para los 217 PCs que la entidad indica haber contratado en modalidad de servicio, ya que al ser de terceros no se cuenta con información de las condiciones de servicio para estos equipos pactadas con el tercero que las provee.

RESPUESTA PREGUNTA #1: El mantenimiento de los 217 computadores alquilados la realizará la empresa que los provee.

3.2. PREGUNTA # 2:

Para la condición de demostrar conocimiento en equipos apple, se solicita a la entidad dar alcance sobre las certificaciones que se deben presentar para que la experiencia y conocimiento en estos equipos se soporte adecuadamente.

RESPUESTA PREGUNTA #2: No se requiere certificación, solo demostrar en la hoja de vida experiencia en la tecnología APPLE.

3.3. PREGUNTA # 3:

Se solicita amablemente a la entidad, confirmar si para el proceso se contempla el suministro de bolsa de repuestos para renovación tecnológica.

RESPUESTA PREGUNTA #3: No se contempla el suministro de bolsa de repuestos.

3.4. PREGUNTA # 4:

"En relación con las actividades previstas en el objeto del contrato orientado a la provisión de servicios de outsourcing, luego de un análisis detallado y en virtud de los términos establecidos en el proceso de licitación, conforme al entendimiento de S3, solicitamos amablemente a la entidad ampliar el alcance de las líneas de servicio para el presente proceso, ya que los servicios dentro de las categorías de BPO y Mesa de Ayuda pueden ser clasificados como servicios de outsourcing.

Es importante destacar que la tercerización de servicios se orienta principalmente a satisfacer aquellos requerimientos que surgen en áreas específicas, donde los clientes finales pueden no contar con la experiencia o los recursos especializados necesarios. Asimismo, se reconoce que la colaboración con empresas especializadas en la provisión de personal y perfiles técnicos especializados resulta fundamental para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia requeridos en el contrato".

RESPUESTA PREGUNTA #4: El detalle del servicio requerido se relaciona en el numeral 2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO.

3.5. PREGUNTA # 5:

"En el marco del presente proceso de licitación, solicitamos amablemente a la entidad contratante que considere la ampliación de los términos relativos a la validez de los contratos presentados como prueba de experiencia en la ejecución de servicios, permitiendo que se avalen aquellos contratos cuya ejecución haya finalizado dentro del período exigido, sin limitarse únicamente a los contratos firmados dentro de dicho período.

Esta ampliación tiene como objetivo garantizar una mayor participación y pluralidad de oferentes, en cumplimiento con los principios de transparencia y competencia que rigen los procesos de contratación pública. Cabe resaltar que, en muchos casos, los contratos a lo largo de su vigencia son objeto de renovaciones o ampliaciones de servicio, lo cual da continuidad a la relación contractual y, por ende, a la experiencia acumulada en la prestación de los servicios solicitados.

La flexibilidad en los criterios para la validación de experiencia permitirá una mayor inclusión de empresas que, por diversas circunstancias, hayan podido renovar sus contratos con clientes, sin que ello implique una pérdida de la experiencia o capacidad operativa relevante para el cumplimiento del objeto del presente proceso."

RESPUESTA PREGUNTA #5: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR. Lo anterior, dado que desde ProColombia se requiere que el proveedor tenga experiencia actual.

3.6. PREGUNTA # 6:

"En el marco del presente proceso de licitación, solicitamos amablemente a la entidad contratante la modificación de los términos relacionados con los contratos válidos para demostrar y avalar la experiencia requerida, específicamente en lo que respecta a la restricción que solo considera contratos de clientes diferentes.

Proponemos que, además de los contratos con clientes distintos, se consideren también aquellos contratos asociados a servicios de outsourcing prestados al mismo cliente, siempre que el alcance de los servicios sea diferente y relevante para el objeto del presente proceso de licitación.

Esta modificación tiene como objetivo garantizar el principio de pluralidad de oferentes, promoviendo una mayor inclusión de empresas con experiencia comprobada en diversos tipos de servicios y sectores, lo que contribuirá a una mayor competitividad y transparencia en el proceso.

La consideración de contratos con alcance diferente, aun siendo con el mismo cliente, no afectaría la calidad ni la idoneidad de los oferentes, permitiendo una participación más amplia y justa para todas las empresas que cumplan con los requisitos técnicos y operativos exigidos.

Agradecemos la atención prestada a esta solicitud."

RESPUESTA PREGUNTA #6: No se acepta la solicitud. Se mantiene la condición de que los contratos para acreditar experiencia deben corresponder a clientes diferentes. Esta exigencia tiene como finalidad garantizar que el proponente cuente con experiencia diversificada, demostrando su capacidad para prestar servicios a distintos tipos de entidades y adaptarse a diferentes entidades y entornos organizacionales.

3.7. PREGUNTA # 7:

Se aceptan uniones temporales.

RESPUESTA PREGUNTA #7: Sí, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia, incluyendo, pero no limitándose a los establecidos en el numeral 3.2.2. y subsiguientes.

4. INTERESADO CUATRO – TIVIT

4.1. PREGUNTA # 1:

Solicitamos a la entidad ampliar el rango de solicitud de la experiencia específica que sean contratos suscritos en 10 años anteriores a la fecha de cierre del proceso. Lo anterior teniendo en cuenta que los contratos de Outsourcing tienen una duración mínima de 3 años y a los cuales se le van haciendo

modificaciones contrafactuales que pueden llevar un contrato a una duración de más de 10 años, de acuerdo a lo anterior, contratos suscritos a partir del 01 de enero de 2020 nos da un tiempo de cinco años y al no permitir contratos en ejecución es un tiempo muy pequeño para demostrar la experiencia de una compañía.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se acepta la solicitud, las condiciones se mantienen. Lo anterior, dado que desde ProColombia se requiere que el proveedor tenga experiencia actual.

5. INTERESADO CINCO – GRUPO LICITACIONES

5.1. PREGUNTA # 1:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.5. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise."

Página(s): (Secciones 2.2.5 (Página 19-22), 2.2.6 (Página 23-25))

Texto: "Capítulo global ...Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise ...Detalle de plataformas a administrar..."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

Agradecemos nos compartan los diagramas actualizados de red y arquitectura que se encuentren disponibles. Adicionalmente, solicitamos nos indiquen cuáles son los servicios asociados a cada una de las soluciones en la nube

RESPUESTA PREGUNTA #1: Esta información se entregará al proponente seleccionado.

5.2. PREGUNTA # 2:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.8. Generalidades"

Página(s): (29)

Texto: "2.2.8.3. El estimado de casos mensuales de soporte a nivel PROCOLOMBIA en el mundo es de mil cien (1.100), entre incidentes y requerimientos."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

Entendiendo que el requerimiento descrito en el pliego contempla la gestión de incidentes y requerimientos, solicitamos amablemente a la entidad que se nos comparta el histórico de casos, diferenciando entre incidentes y servidores, nube, entre otros). Esta información permitirá una mejor estimación y planificación de los recursos necesarios.

RESPUESTA PREGUNTA #2: Esta información se discrimina en los diferentes numerales del documento de términos de referencia, los recursos solicitados en el numeral 3.4.2 Son los necesarios para cubrir el servicio.

5.3. PREGUNTA # 3:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "5.1. ANS Mesa de Servicio y soporte en sitio"

Página(s): (4)

Texto: "5.1.1. Tiempos de atención, 5.1.2. Tiempos de solución incidentes y requerimientos, 5.1.2.3. Tiempos de solución a novedades de ingreso, modificación y retiro de funcionarios"

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

Por favor indicarnos cuales son los ANS para la llegada del técnico a sitio en regionales?

RESPUESTA PREGUNTA #3: Los ANS de atención y solución del soporte en sitio se detallan en el documento Anexo No. 15 - ANS Outsourcing Tecnológico.pdf.

5.4. PREGUNTA # 4:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.5.8. Ciberseguridad, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:"

Página(s): (22)

Texto: "2.2.5.8. Ciberseguridad, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así: Generar monitoreo constante de la infraestructura tecnológica y generar estrategias para garantizar la ciberseguridad."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

Agradecemos nos aclaren si el monitoreo especificado será realizado a través de la plataforma Zabbix, o en su defecto, si PROCOLOMBIA cuenta con una solución SIEM destinada para este fin.

RESPUESTA PREGUNTA #4: El monitoreo se deberá realizar a través de la plataforma Zabbix.

5.5. PREGUNTA # 5:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.6.6. Administración y soporte de infraestructura de aplicaciones (primer y segundo nivel):"

Página(s): (25)

Texto: "El proponente deberá realizar el soporte del primer y segundo nivel a los cinco servidores, debe darse en todas las capas de las aplicaciones de PROCOLOMBIA, así como participar activamente en los controles de cambio y las implementaciones de las aplicaciones con los ingenieros del soporte de aplicaciones.

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 durante el empalme y periodo de transición con el actual proveedor."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

En relación con el numeral 2.2.6.6, entendemos que la "administración de infraestructura de todas las capas" hace referencia únicamente a la administración de aplicaciones. Solicitamos, por favor, aclarar

si el alcance de esta actividad debe aplicarse a todas las capas de infraestructura de PROCOLOMBIA en lo que respecta al soporte de nivel 2.

RESPUESTA PREGUNTA #5: hace referencia únicamente a la administración de aplicaciones.

5.6. PREGUNTA # 6:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.6.6. Administración y soporte de infraestructura de aplicaciones (primer y segundo nivel):"

Página(s): (25)

Texto: "El proponente deberá realizar el soporte del primer y segundo nivel a los cinco servidores, debe darse en todas las capas de las aplicaciones de PROCOLOMBIA, así como participar activamente en los controles de cambio y las implementaciones de las aplicaciones con los ingenieros del soporte de aplicaciones.

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 durante el empalme y periodo de transición con el actual proveedor."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

En relación con el numeral 2.2.6.6, entendemos que la "administración de infraestructura de todas las capas" hace referencia únicamente a la administración de aplicaciones. Solicitamos, por favor, aclarar si el alcance de esta actividad debe aplicarse a todas las capas de infraestructura de PROCOLOMBIA en lo que respecta al soporte de nivel 2.

RESPUESTA PREGUNTA #6: hace referencia únicamente a la administración de aplicaciones.

5.7. PREGUNTA # 7:

OBSERVACIÓN No. 7

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.8.1. El soporte técnico requerido por PROCOLOMBIA en 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, en la siguiente tabla se muestra el esquema de cómo se prestarán los servicios:"

Página(s): (27)

Texto: "El servicio de soporte en sitio solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales, en las demás ciudades donde ProColombia tenga presencia, el soporte técnico se dará remoto la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia (los desplazamientos a las sedes estarán a cargo del proponente seleccionado)."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCOLDEX:

Agradecemos nos indiquen si cuentan con información sobre el promedio de desplazamiento de personal a sitio para cada una de las sedes. Esta información es necesaria para definir adecuadamente el porcentaje estimado de gastos asociados al desplazamiento del personal.

RESPUESTA PREGUNTA #7: No se tiene la información solicitada.

5.8. PREGUNTA # 8:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "2.2.8.5. Suministrar licencias de Team viewer"

Página(s): (29)

Texto: "2.2.8.5. Suministrar licencias de Team Viewer para el soporte remoto de los funcionarios de ProColombia desde la mesa de servicio, soporte en sitio y especialistas. No se permiten soluciones de software libre por las políticas de seguridad de la información de ProColombia."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A:

En relación con el numeral 2.2.8.5, entendemos que el suministro de licencias de TeamViewer estará destinado exclusivamente al personal asignado para brindar soporte, conforme a lo indicado en el numeral 3.4.2.2. Por lo tanto, las licencias de TeamViewer para el personal propio de PROCOLOMBIA no se encuentran dentro del alcance de este pliego. Agradecemos confirmar si este entendimiento es correcto.

RESPUESTA PREGUNTA #8: Sí, el entendimiento es correcto.

5.9. PREGUNTA # 9:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "3.4. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS" **NOTA OCHO: ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LAS CERTIFICACIONES numeral 2"**

Página(s): (50)

Texto: "2. Cuando el proponente acredite experiencia obtenida en consorcios o uniones temporales, se tomará la experiencia en proporción a su participación en dicho consorcio o unión temporal, en valor equivalente al porcentaje de participación del proponente respecto del valor total del contrato. En este caso se debe anexar adicionalmente el documento de constitución del consorcio o unión temporal para determinar su participación en la ejecución del contrato aportado."

Por lo anterior solicitamos a FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A:

Que para el caso de proponentes plurales se permita que la experiencia sea certificada por cualquiera de los miembros de la unión temporal o consorcio, es importante tener en cuenta que las uniones temporales son figuras jurídicas reconocidas por la Ley 80 de 1993, específicamente en su artículo 7º, que establece que los miembros de la unión temporal deben designar a una persona para representarla ante la entidad contratante. Esta figura permite que uno de los miembros asuma la responsabilidad principal del contrato, mientras que los demás aportan su experiencia y capacidad técnica.

En ese mismo orden, el Consejo de Estado, en sentencia del 28 de octubre de 2021 (Rad. 25000-23-37-000-2016-01920-01), ha señalado que las uniones temporales no constituyen personas jurídicas distintas de sus miembros, pero tienen la capacidad de contratar con el Estado. Esto implica que los requisitos habilitantes pueden ser cumplidos por uno de los miembros, siempre que el objeto del contrato esté relacionado con la experiencia presentada.

Exigir que cada miembro de la unión temporal aporte experiencia habilitante puede limitar la participación de empresas con la capacidad técnica necesaria, pero sin la experiencia específica solicitada. Permitir que uno de los miembros aporte la experiencia habilitante amplía la competencia y fomenta la participación de empresas con diversas fortalezas técnicas, en cumplimiento de los principios de libre concurrencia, pluralidad de oferentes y transparencia del proceso contractual.

RESPUESTA PREGUNTA #9: No se acepta la solicitud. El interesado se refiere a dos situaciones distintas: (1) la acreditación de experiencia obtenida como parte de una UT en contratos pasados (donde aplica la proporcionalidad); y (2) el cumplimiento de requisitos habilitantes por parte de una unión temporal proponente actual. Conforme a la NOTA 1 del numeral 3.2.2 de los términos de referencia:

"NOTA 1. Los requisitos de experiencia y capacidad financiera podrán acreditarse en su totalidad por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal".

Esta disposición ya permite que la experiencia sea acreditada por uno solo de los miembros de la unión temporal, por lo que no es necesario modificar los términos

5.10. PREGUNTA # 10:

Documento: "Copia de TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico"

Tema: "3.4.2. Equipo de trabajo, 3.4.2.1. Administración Outsourcing Tecnológico, 3.4.2.2. Soporte, 3.4.2.3. Especialistas administración plataforma OnPremise y nube pública, privada o híbrida"

Página(s): (50,51,52,53,54,55,57)

Texto: "NOTA: Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal del proponente adjudicado previo al inicio del contrato deberá remitir junto con la hoja de vida una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos. El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido".

Por lo anterior solicitamos a FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A:

Teniendo en cuenta que no es claro si las hojas de vida se requieren con la presentación de la oferta o previo a la firma del acta de inicio solicitamos a la entidad aclare si el equipo de trabajo y las hojas de vida del personal propuesto en su totalidad se debe aportar con la presentación de la oferta o posterior a la adjudicación previo a la firma del acta de inicio.

RESPUESTA PREGUNTA #10: Las hojas de vida de cada uno de los perfiles solicitados deberán ser suministrada una vez sea adjudicado el contrato, y para iniciar su ejecución.

6. INTERESADO SEIS – TSG

6.1. PREGUNTA # 1:

Conforme a lo dispuesto en el ítem 3.4.1. Experiencia específica del proponente, la entidad señala: “El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo SETECIENTOS MILLONES DE PESOS (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato.”

Solicitamos respetuosamente confirmar lo siguiente:

¿Se considera que las certificaciones de experiencia cuyo objeto principal acredite la prestación de servicios de mesa de ayuda; gestión, administración y operación de la plataforma tecnológica; y administración, operación y soporte de la infraestructura tecnológica, cumplen integralmente con el objeto de experiencia específica requerido, siempre y cuando dichas certificaciones evidencien el cumplimiento de los demás criterios establecidos (nivel de satisfacción, tecnología, número de usuarios y monto del contrato)? O, por el contrario, ¿es condición indispensable que estas certificaciones consignen explícitamente que la ejecución de los servicios se realizó bajo la modalidad de "Outsourcing"?

Fundamentamos esta solicitud en el entendimiento de que el elemento sustancial del requisito de experiencia radica en la naturaleza y el alcance de los servicios prestados, es decir, la experticia técnica demostrada en la administración y soporte de la infraestructura tecnológica. Consideramos que las denominaciones de los servicios mencionados (mesa de ayuda, gestión de plataformas, soporte de infraestructura) describen las actividades y conocimientos técnicos esenciales que la entidad busca en el proponente.

La mención de la modalidad de "Outsourcing" parece referirse a la forma contractual de la prestación del servicio, más que a la esencia de la experiencia requerida.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Las certificaciones que acrediten la prestación de servicios de mesa de ayuda, gestión, administración y operación de la plataforma tecnológica, y administración, operación y soporte de la infraestructura tecnológica, cumplirían con lo solicitado.

7. INTERESADO SIETE – ARUS

7.1. PREGUNTA # 1:

3.4.1. Experiencia específica del proponente

Se solicita respetuosamente a la entidad, acepte certificaciones cuya ejecución sea apartir del 2019.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se acepta la observación. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR.

7.2. PREGUNTA # 2:

2.6. Cronograma de la invitación

Se solicita respetuosamente a la entidad se extienda en plazo en la entrega de la oferta hasta el 15 de mayo. Buscando entregar una oferta muy competitiva acorde con las necesidades de la entidad

RESPUESTA PREGUNTA #2: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR.

7.3. PREGUNTA # 3:

2.2.1.2. Prestar el servicio de soporte tecnológico a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en Colombia y en el exterior. PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 590 usuarios ubicados en:

i.COLOMBIA: Aproximadamente el 70% de usuarios están ubicados Bogotá, oficinas regionales (Pereira, Cúcuta, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Medellín, Barranquilla) y demás ciudades donde se tengan funcionarios de ProColombia (Huila, Manizales, Buenaventura, Montería, Pasto, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andres, Sincelejo, Tolima, Villavicencio, Valledupar, Yopal). La lista de ciudades está sujeta a cambios, producto de los ajustes de PROCOLOMBIA.

Se solicita amablemente a la entidad relacionar las direcciones de cada sede así como la relación de la cantidad de usuarios a atender por sede.

RESPUESTA PREGUNTA #3: La ubicación de las oficinas de ProColombia se puede encontrar en el link <https://procolombia.co/nosotros/red-mundial-oficinas>, a continuación relacionados la cantidad de funcionarios por sede:

UBICACIÓN	SEDE	CANTIDAD FUNCIONARIOS
COLOMBIA	ARMENIA	1
COLOMBIA	BARRANQUILLA	8
COLOMBIA	BOGOTA	289
COLOMBIA	BUCARAMANGA	7
COLOMBIA	BUENAVENTURA	1
COLOMBIA	CALI	11
COLOMBIA	CARTAGENA	9
COLOMBIA	CUCUTA	5
COLOMBIA	MANIZALES	5
COLOMBIA	MEDELLIN	17
COLOMBIA	MONTERIA	1
COLOMBIA	PASTO	1
COLOMBIA	PEREIRA	8

COLOMBIA	RIOHACHA	1
COLOMBIA	SANTAMARTA	1
COLOMBIA	SINCELEJO	1
COLOMBIA	TOLIMA	1
EXTERIOR	ALEMANIA	5
EXTERIOR	ARGENTINA	6
EXTERIOR	BRASIL	3
EXTERIOR	CANADA	8
EXTERIOR	CHILE	3
EXTERIOR	CHINA	7
EXTERIOR	COREA DEL SUR	4
EXTERIOR	COSTA RICA	5
EXTERIOR	ECUADOR	8
EXTERIOR	ESPAÑA	4
EXTERIOR	ESTADOS UNIDOS	36
EXTERIOR	FRANCIA	4
EXTERIOR	GUATEMALA	3
EXTERIOR	INDIA	1
EXTERIOR	INDONESIA	1
EXTERIOR	ITALIA	1
EXTERIOR	JAPON	6
EXTERIOR	MEXICO	9
EXTERIOR	PANAMA	2
EXTERIOR	PERU	6
EXTERIOR	PUERTO RICO	1
EXTERIOR	REINO UNIDO	4
EXTERIOR	REPUBLICA DOMINICANA	1
EXTERIOR	RUSIA	1
EXTERIOR	SUECIA	1
EXTERIOR	TRINIDAD Y TOBAGO	1
EXTERIOR	TURQUIA	1
EXTERIOR	VENEZUELA	4

7.4. PREGUNTA # 4:

2.2.1.3. Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que

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

Por favor indicar si el oferente deberá suministrar licenciamiento de la herramienta actual ITSM utilizada por PROCOLOMBIA, o si debe proponer una herramienta diferente. En caso de ser la misma ITSM usada por PROCOLOMBIA, por favor indicar su nombre, y tipo de licenciamiento si es onpremise o en Nube.

RESPUESTA PREGUNTA #4: Actualmente ProColombia cuenta a nuestro nombre con licenciamiento de ARANDA en nube, el cual deberá ser renovado por el contratista seleccionado por el término de duración del contrato.

7.5. PREGUNTA # 5:

2.2.1.3. Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que la herramienta suministrada por el proveedor quede apuntando; y para el canal de comunicación correo: se permitirá que los recursos del outsourcing usen el dominio procolombia.co incluyendo la mesa de servicio, las licencias de Microsoft office 365 las deberá suministrar el proveedor.

Para el caso donde se deba ofertar licenciamiento de la herramienta actual ITSM utilizada por PROCOLOMBIA, se solicita amablemente indicar la cantidad de licencias nombradas y concurrentes que se requieren.

RESPUESTA PREGUNTA #5: Se adjunta licenciamiento Actual de Aranda.

SOLUCIÓN	PRECIO POR	SUS	
		SKU	CANT
Aranda Service Management - Usuario Concurrente - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UC-SC_CO	7
Aranda Service Management - Usuario Nombrado - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UN-SC_CO	4

7.6. PREGUNTA # 6:

2.2.1.3. Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que

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

Por favor relacionar la cantidad de usuarios resolutores que interactúan con la herramienta ITSM

RESPUESTA PREGUNTA #6: Los usuarios resolutores son 23.

7.7. PREGUNTA # 7:

2.2.1.3. Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que la herramienta suministrada por el proveedor quede apuntando; y para el canal de comunicación correo: se permitirá que los recursos del outsourcing usen el dominio procolombia.co incluyendo la mesa de servicio, las licencias de Microsoft office 365 las deberá suministrar el proveedor.

Se solicita amablemente a la entidad detallar el tipo de licencias Microsoft 365 con el que deberá contar el personal asignado al contrato para los servicios de soporte objeto del alcance.

RESPUESTA PREGUNTA #7: El licenciamiento deberá ser Microsoft 365 E5.

7.8. PREGUNTA # 8:

2.2.1.3. Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el proponente seleccionado; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que la herramienta suministrada por el proveedor quede apuntando; y para el canal de comunicación correo: se permitirá que los recursos del outsourcing usen el dominio procolombia.co incluyendo la mesa de servicio, las licencias de Microsoft office 365 las deberá suministrar el proveedor.

Por favor aclarar si el licenciamiento Microsoft del personal del ofertante deberá ser aprovisionado en el Tenant de PROCOLOMBIA o en el tenant del proveedor.

RESPUESTA PREGUNTA #8: El licenciamiento provisto por el contratista deberá aprovisionarse en el TENANT de ProColombia

7.9. PREGUNTA # 9:

2.2.1.6. *Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel) - Garantizar el soporte de primer nivel de 15 aplicaciones con 24 servicios (anexo No. 17) (sin limitarse a ellas) en los tiempos establecidos en el numeral 2.2.1.5. de PROCOLOMBIA con los ingenieros de soporte de aplicaciones 1.5 en los primeros cuatro meses de iniciado el contrato, la transición del servicio propuesto es:*

-Primera fase: soporte a los 8 servicios de misión crítica (60 días)

-Segunda fase: soporte a los 16 servicios de criticidad alta-media (60 días)

En el lisado de aplicaciones, se observa que la entidad maneja tableros con BI y Trableu, para este último, podrían por favor especificar si los reportes que se visualizan se extraen de la herramienta ITSM, y si es requerido dimensionar licenciamiento nombrado para este.

RESPUESTA PREGUNTA #9: Los reportes implementados en los tableros de BI y Tableau no tienen relación con la herramienta ITSM.

7.10. PREGUNTA # 10:

2.2.1.7 *Brindar soporte de primer nivel de las impresoras el cual consiste en: cambio de tóner, alimentación de papel, dar capacitación al usuario final sobre el manejo de las impresoras, atender los atascos de papel y en el momento que una impresora deje de funcionar verificar que la impresora este conectada al punto red y toma corriente, que la maquina no tenga alerta y que la impresora encienda. Luego de estos procedimientos escalar el caso al soporte de segundo nivel de las impresoras que se entregará al proveedor Cortes Print.*

Se solicita amablemente a la entidad aclarar si los temas relacionados con el inventario de tóner e inventario de impresoras, será responsabilidad del proveedor Cortes Print.

RESPUESTA PREGUNTA #10: El contratista deberá mantener un inventario actualizado de impresoras y suministros para requerir los consumibles y soportes al contratista de outsourcing de impresión

7.11. PREGUNTA # 11:

2.2.2.1. *El Prestar el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (se excluye los días feriados y festivos), en las oficinas de ProColombia ubicadas en Bogotá.*

Se estima hasta cuatro (4) acompañamientos durante la ejecución del contrato por solicitud de ProColombia cuando se necesite el servicio de ocho (8) horas durante los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

Se solicita amablemente a la entidad relacionar las fechas en las cuales se programarán los acompañamientos mencionados

RESPUESTA PREGUNTA #11: No se tienen establecidas fechas específicas para los acompañamientos, estos dependerán de la operación de la infraestructura.

7.12. PREGUNTA # 12:

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

Se estima hasta cuatro (4) acompañamientos durante la ejecución del contrato por solicitud de ProColombia cuando se necesite el servicio de ocho (8) horas durante los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

Se solicita amablemente a la entidad indicar si las ocho (8) horas a ejecutar durante los fines de semana serán ejecutadas en horario de oficina o si se requiere contemplar recargos nocturnos

RESPUESTA PREGUNTA #12: Conforme a los requerimientos de la operación, se debe contemplar la ejecución en horarios no hábiles incluyendo horarios nocturnos.

7.13. PREGUNTA # 13:

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

Se estima hasta cuatro (4) acompañamientos durante la ejecución del contrato por solicitud de ProColombia cuando se necesite el servicio de ocho (8) horas durante los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

Se solicita amablemente a la entidad indicar si las cuatro (4) horas en horario no laboral se ejecutarán entre semana o fines de semana (sábados), y si es requerido contemplar recargos nocturnos

RESPUESTA PREGUNTA #13: Conforme a los requerimientos de la operación, se debe contemplar la ejecución en horarios no hábiles incluyendo horarios nocturnos.

7.14. PREGUNTA # 14:

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

Se estima hasta cuatro (4) acompañamientos durante la ejecución del contrato por solicitud de ProColombia cuando se necesite el servicio de ocho (8) horas durante los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

Teniendo en cuenta que se menciona que lo acompañamientos se harán en fines de semana o en horarios no laborales y se excluyen feriados y festivos, por favor aclara si nuestro entendimiento es

correcto: Los acompañamientos se llevarán a cabo en un máximo de hasta 8 horas los días sábados para el párrafo que indica "fines de semana".

RESPUESTA PREGUNTA #14: Es correcto su entendimiento

7.15. PREGUNTA # 15:

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

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

Se solicita amablemente a la entidad relacionar las direcciones de las ubicaciones de los domicilios de los funcionarios de PROCOLOMBIA

RESPUESTA PREGUNTA #15: Por razones de habeas data no es posible compartir dicha información en este momento del proceso. Dicha información será proporcionada oportunamente al contratista seleccionado cuando se requiera la prestación del servicio.

7.16. PREGUNTA # 16:

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

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

Por favor indicar si los costos de desplazamiento hacia los domicilios de los funcionarios de PROCOLOMBIA que trabajan de manera remota serán asumidos por PROCOLOMBIA

RESPUESTA PREGUNTA #16: Los costos de desplazamiento deberán ser asumidos por el contratista. Regularmente e históricamente, el contratista contrata un técnico local para atender de manera excepcional este tipo de casos y así evitar altos costos de transporte.

7.17. PREGUNTA # 17:

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

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

Por favor indicar, cuál es el proceso a realizar para el caso donde se deba desplazar un equipo de cómputo hacia el domicilio de un funcionario de PROCOLOMBIA para su reemplazo, o en caso de que el equipo del funcionario presente falla y deba ser llevado a las oficinas de PROCOLOMBIA para su revisión. En caso de que EL OFERENTE sea quien deba asumir los costos de desplazamientos de equipos, será requerido que PROCOLOMBIA relacione la tabla de seguros por activo de cada funcionario, detallar las direcciones de los domicilios para que de este modo se contemplen todos los posibles riesgos.

RESPUESTA PREGUNTA #17: La persona de gestión de activos deberá coordinar con el área administrativa de transporte de ProColombia la logística para el desplazamiento del técnico con los equipos necesarios para el caso de Bogotá. Para otras ciudades se deberá coordinar con el área administrativa a fin de establecer con el contrato de mensajería el envío y recepción de los equipos.

7.18. PREGUNTA # 18:

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

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

Se solicita amablemente a la entidad, relacionar la cantidad de casos atendidos en los domicilios de los funcionarios de PROCOLOMBIA de los últimos seis (6) meses

RESPUESTA PREGUNTA #18: En el último año se atendieron 5 casos en domicilio.

7.19. PREGUNTA # 19:

2.2.2.4 Mantenimiento Preventivo PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 166 computadores (propiedad de PROCOLOMBIA) en Colombia (que pueden disminuir o aumentar) a los cuales se les deberá hacer mantenimiento preventivo y/o gestionar dicho mantenimiento con el proveedor que suministro los equipos si aplica:

Se solicita amablemente a la entidad indicar si el listado de 166 equipos cuenta con garantía de fabricante al igual que los servidores a los cuales se les solicita ejecución de mantenimiento preventivo.

RESPUESTA PREGUNTA #19: No todos los equipos propiedad de Colombia cuentan con garantía de fabricante. Los servidores si cuentan con Soporte.

7.20. PREGUNTA # 20:

2.2.2.6. Garantizar que al menos un recurso dimensionado en el servicio de soporte en sitio cuente con conocimiento y experiencia en la tecnología Apple para el soporte de los computadores MAC (portátiles y desktop), iPad y iPhone.

Se solicita amablemente a la entidad detallar las actividades esperadas para los equipos Apple MAC (Portátiles y desktop), iPad y iPhone. Adicionalmente detallar por favor sobre los iPhone si estos son propiedad de los usuarios finales o de PROCOLOMBIA para que por favor se detalle el alcance esperado sobre estos dispositivos

RESPUESTA PREGUNTA #20: Para los equipos MAC y Iphone se debe prestar soporte de primer nivel a nivel funcional de apps y sistema operativo.

7.21. PREGUNTA # 21:

2.2.3.1. Administrar los inventarios de equipos de ProColombia, lo cual incluye pero no se limita a: recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja (hardware y software) y alquilados en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS. La administración de inventarios de los activos de ProColombia en el exterior corresponde únicamente a registro, administración remota, y darles de baja.

Se solicita amablemente a la entidad aclarar cómo es el manejo de activos a realizar sobre los equipos que se encuentren en la figura de arrendamiento con otro proveedor. Cómo es el proceso de baja de un activo que se encuentra en arrendamiento

RESPUESTA PREGUNTA #21: El contratista debe mantener el inventario de equipos en alquiler y gestionar con el contratista de arrendamiento garantías y cambios. El contratista de outsourcing debe prestar el servicio de soporte lógico y de software de los equipos alquilados.,

7.22. PREGUNTA # 22:

El proponente seleccionado deberá realizar durante el periodo de transición la comprobación del inventario registrado en el Excel y firmará un acta confirmando la responsabilidad de su administración, el inventario se deberá seguir llevando el Excel.

Por favor confirmar si PROCOLOMBIA entregará al inicio del contrato el inventario actualizado de todo parque de equipos de cómputo que será gestionado por EL OFERENTE

RESPUESTA PREGUNTA # 22: Si, se entregará el inventario actualizado al contratista seleccionado del presente proceso.

7.23. PREGUNTA # 23:

2.2.3.2. Administrar las tres (3) bodegas donde se almacenan los elementos tecnológicos en Bogotá: el horario de disponibilidad de los recursos almacenados en las bodegas deberá ser en el horario de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes, el proponente deberá:

- Hacer la recepción de los elementos con los respectivos registros fotográficos y registro en actas de acuerdo con la remisión de los proveedores;*
- Hacer un uso adecuado del espacio de las bodegas dispuestas por PROCOLOMBIA;*
- Actualizar políticas de uso de las bodegas;*
- Evitar pérdidas y daños de los elementos que se tengan almacenados llevando un control de las personas que ingresan a las bodegas;*
- Realizar una adecuada manipulación, manejo y conservación de los elementos tecnológicos, a efectos de evitar algún tipo de daño o pérdida;*
- Disponer de documentos de respaldo (actas de entrega, recepción de equipos, entre otras) y procedimientos para las funciones de recepción, almacenamiento y entrega.*
- Implementar y aplicar normas de higiene y seguridad en bodega.*

Se solicita amablemente a la entidad relacionar la dirección de cada una de las tres (3) bodegas indicadas.

RESPUESTA PREGUNTA #23: Las bodegas se encuentran en la sede principal de ProColombia ubicadas en la Calle 28 13a – 15 en la Ciudad de Bogotá.

7.24. PREGUNTA # 24:

2.2.3.2. Administrar las tres (3) bodegas donde se almacenan los elementos tecnológicos en Bogotá: el horario de disponibilidad de los recursos almacenados en las bodegas deberá ser en el horario de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes, el proponente deberá:

- Hacer la recepción de los elementos con los respectivos registros fotográficos y registro en actas de acuerdo con la remisión de los proveedores;*
- Hacer un uso adecuado del espacio de las bodegas dispuestas por PROCOLOMBIA;*
- Actualizar políticas de uso de las bodegas;*
- Evitar pérdidas y daños de los elementos que se tengan almacenados llevando un control de las personas que ingresan a las bodegas;*
- Realizar una adecuada manipulación, manejo y conservación de los elementos tecnológicos, a efectos de evitar algún tipo de daño o pérdida;*
- Disponer de documentos de respaldo (actas de entrega, recepción de equipos, entre otras) y procedimientos para las funciones de recepción, almacenamiento y entrega.*
- Implementar y aplicar normas de higiene y seguridad en bodega.*

Por favor indicar si cada bodega cuenta con mecanismos electrónicos de seguridad para control de ingresos y salidas. En caso de no contar, por favor detallar como se maneja el control del acceso a estas bodegas

RESPUESTA PREGUNTA #24: Las bodegas no cuentan con acceso electrónico. El acceso es mediante llaves físicas las cuales serán administradas por el contratista.

7.25. PREGUNTA # 25:

2.2.4.1. *Suministrar esquemas y soporte a la plataforma Zabbix, que permitan garantizar que el negocio corre los mínimos riesgos de capacidad, continuidad de operación y el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios e infraestructura. ProColombia cuenta con los servicios de Microsoft office 365, Salesforce, Success Factor y en nube privada tenemos servidores virtuales donde se tienen publicados los portales de ProColombia y las aplicaciones, para lo cual deberá ejecutar como mínimo las siguientes actividades:*

En el caso en que EL OFERENTE requiera para el monitoreo el uso de herramientas adicionales que se encuentren dentro del servicio y que no generen costos adicionales para PROCOLOMBIA, PROCOLOMBIA dispondrá y facilitará de la infraestructura que sea requerida para la implementación de las herramientas propuestas por EL OFERENTE seleccionado

RESPUESTA PREGUNTA #25: El contratista seleccionado deberá hacer uso de las herramientas de monitoreo con que cuenta ProColombia

7.26. PREGUNTA # 26:

2.2.5.1. *A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, aumentar o disminuir:*

Se solicita amablemente a la entidad si los equipos de red relacionados en la tabla cuentan con respaldo de fábrica.

RESPUESTA PREGUNTA #26: Todos los activos de red cuentan con contrato de soporte y mantenimiento de segundo nivel a excepción de los equipos de marca AVAYA.

7.27. PREGUNTA # 27:

2.2.5.1. *A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, aumentar o disminuir:*

Por favor indicar la marca de los Access Point y la marca de la controladora, según cantidades indicadas en el cuadro de cantidades de equipos de red.

RESPUESTA PREGUNTA #27: Los access point y la controladora son marca Aruba.

7.28. PREGUNTA # 28:

2.2.5.2. *Administración del centro de cómputo de PROCOLOMBIA (ubicado en Bogotá), el cual cuenta con los siguientes componentes, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, las referencias pueden cambiarse o las cantidades aumentar o disminuir:*

1. Se solicita a la entidad indicar si el centro de cómputo se encuentra tercerizado o en las instalaciones de PROCOLOMBIA. Indicar por favor la dirección de ubicación del centro de cómputo

2. Se solicita amablemente a la entidad indicar si nuestro entendimiento es correcto: El proveedor seleccionado únicamente realizará atención básica a los componentes relacionados en la tabla en mención, y se escalará a los respectivos proveedores con los cuales PROCOLOMBIA tiene contrato de soporte y mantenimiento para la atención y solución de incidentes/requerimientos

3. Por favor indicar si los componentes alojados en el centro de cómputo de PROCOLOMBIA ubicado en Bogotá, cuentan con garantía de fábrica.

RESPUESTA PREGUNTA #28: Si, es correcto el entendimiento.

7.29. PREGUNTA # 29:

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

1. Se solicita amablemente a la entidad relacionar la dirección de cada uno de los centro de Cableado de en Bogotá, oficinas regionales y oficinas en el exterior.

2. Se solicita amablemente a la entidad aclarar cuál es el alcance esperado de esta actividad para las oficinas del exterior.

3. Se solicita amablemente indicar si cada centro de cableado cuenta con la misma cantidad de componentes descritos en la tabla del documento TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico (1)2025.pdf página 20

RESPUESTA PREGUNTA #29: La ubicación de las oficinas de ProColombia donde están cada uno de los centros de cableado se puede encontrar en el link <https://procolombia.co/nosotros/red-mundial-oficinas>,

El alcance esperado para esta actividad en las oficinas en el exterior corresponde a hacer acompañamiento remoto al servicio que contrate ProColombia para atender el incidente o mantenimiento en el respectivo país.

La cantidad de equipos en los centros de cableado de las oficinas en el exterior y Colombia se relacionan en el numeral 2.2.4.3.

7.30. PREGUNTA # 30:

2.2.5.5. Administración de la Plataformas de virtualización, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Consultar y aplicar boletines de seguridad generados por CSIRT gobierno y las entidades especializadas.
- Configuración y administración de la plataforma SIEM Wazuh.
- Generar planes de mejora trimestrales para la Ciberseguridad.

Se solicita amablemente a la entidad indicar acorde a la tabla de ambientes virtualizados, la cantidad de máquinas virtuales contenidas en cada una, discriminando los sistemas operativos de cada MV

RESPUESTA PREGUNTA #30: El detalle de esta información será suministrado al contratista seleccionado.

7.31. PREGUNTA # 31:

2.2.5.6. Administración de la Plataforma BACKUP Veritas backup exec, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Backup de servidores virtuales de los hosts de virtualización de ProColombia
- Backup de los servidores NAS y la información de ProColombia
- Envío, recepción y administración de cintas de backup LTO a la empresa de custodia contratada por ProColombia.
- Administración y soporte al servidor de backup y unidad LTO de la solución de backup.
- Definir y administrar la política de backup.
- Seguimiento y pruebas de restauración a la información de ProColombia en OnPremise y la nube privada.
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas de backup y la infraestructura asociada.
- La siguiente es la infraestructura a administrar:

1. Se solicita amablemente a PROCOLOMBIA indicar marca, cantidades y características de los servidores NAS

2. Por favor indicar si la entidad cuenta con políticas de backup y con políticas de envío, recepción y administración de cintas LTO

3. Por favor indicar si la plataforma de backup cuenta con respaldo de fabricante

RESPUESTA PREGUNTA #31: La NAS es marca HP Store Easy 1650 16 Gb RAM 205 Tb Almacenamiento, La NAS es marca HP Store Easy 1650 16 Gb RAM 18.62 Tb Almacenamiento

Procolombia cuenta con políticas de backup y políticas de envío y recepción de cintas LTO la cual será suministrada en su debido momento al contratista que resulte favorecido en el presente proceso de contratación.

La plataforma de backup cuenta con respaldo del fabricante.

7.32. PREGUNTA # 32:

2.2.5.7. Administración de la Plataforma REDES LAN – WAN, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Puntos de voz y datos en los puestos de trabajo.
- Centros de cableado en las oficinas de Bogotá y regionales.
- Canales dedicados y de Internet en Colombia.
- Switches Avaya, Cisco, Aruba.
- Red WIFI Aruba.

- Solución Fortinet (firewall, Access point, fortiAnalyzer, fortiManager).
- Solución SD-WAN Fortinet.
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas de red, seguridad perimetral y WIFI.

1. Se solicita amablemente a la entidad indicar si cuenta con proveedores con contratos vigentes para la atención, puesta y configuración de puntos de voz y de datos (intervención de infraestructura física)

2. Por favor indicar si los dispositivos mencionados se encuentran con soporte de fabricante.

RESPUESTA PREGUNTA #32: ProColombia cuenta con contrato de soporte para puntos de voz y datos.

Todos los activos de red cuentan con contrato de soporte y mantenimiento de segundo nivel a excepción de los equipos de marca AVAYA.

7.33. PREGUNTA # 33:

2.2.5.8. Ciberseguridad, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Generar monitoreo constante de la infraestructura tecnológica y generar estrategias para garantizar la Ciberseguridad.
- Garantizar las pruebas de restauración del backup de la información-
- Proponer, implementar y probar planes de recuperación en caso de algún incidente de seguridad.
- Brindar atención y documentación de los incidentes de seguridad.
- Generar Políticas de seguridad informática.
- Generar políticas de Ciberseguridad.
- Generar informes mensuales y anuales de eventos de seguridad (incidentes, ataques, spam, phishing, demás sucesos que puedan poner en riesgo a ProColombia).
- Actualizar la política de seguridad informática de ProColombia de acuerdo con los cambios o ajustes que se hagan en las infraestructura o aplicaciones.
- Identificar y gestionar los riesgos de seguridad de la información.
- Conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales de ProColombia.
- Consultar y aplicar boletines de seguridad generados por CSIRT gobierno y las entidades especializadas.
- Configuración y administración de la plataforma SIEM Wazuh.
- Generar planes de mejora trimestrales para la Ciberseguridad.

1. Por favor indicar si PROCOLOMBIA cuenta con DRP para llevar a cabo la actividad mencionada de "garantizar las pruebas de restauración de backup de la información"

2. Por favor detallar cuantas y cuales son las herramientas utilizadas por PROCOLOMBIA para los temas asociados con Ciberseguridad

RESPUESTA PREGUNTA #33: Procolombia No cuenta con DRP. Sin embargo, la plataforma de backup permite hacer pruebas de restauración.

En cuanto a las herramientas de ciberseguridad, por tratarse de información sensible, esta información será suministrada al contratista seleccionado.

7.34. PREGUNTA # 34:

2.2.6.4. Administración de bases de datos, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Gestión de bases de datos en Windows: Microsoft SQL Server.
- Gestión de bases de datos Linux: MySQL, Maria DB y las definidas por PROCOLOMBIA
- Backups y planes de mantenimiento.
- Hardening y tuning de bases de datos.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas en el OnPremise y la nube privada.
- Generar planes de mejora trimestrales

Nota 1. Todas las bases de datos se encuentran en Single Instance.

Se solicita amablemente a PROCOLOMBIA relacionar la cantidad de bases de datos por cada motor (SQL Server, MySQL, Maria DB) así como también la versión de cada uno de los motores

RESPUESTA PREGUNTA #34: Esta información será suministrada al contratista seleccionado.

7.35. PREGUNTA # 35:

2.2.6.5. Ciberseguridad, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Realizar monitoreo constante y generar estrategias para garantizar la ciberseguridad (Seguridad de la información, DDoS, phishing, spam, etc).
- Garantizar la instalación, actualización y monitoreo del antivirus y antispam.
- Atender y documentar los incidentes de seguridad.
- Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).
- Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de ProColombia.
- Generar informes mensuales y anuales de eventos de seguridad (incidentes, ataques, spam, phishing, demás sucesos que puedan poner en riesgo a ProColombia).
- Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.
- Administrar y realizar seguimiento de las consolas del antivirus Microsoft Defender for Endpoint.

Se solicita amablemente a la entidad, confirmar si estas soluciones ya se encuentran implementadas.

RESPUESTA PREGUNTA #35: Las soluciones descritas ya se encuentran implementadas.

7.36. PREGUNTA # 36:

2.2.8 Generalidades

Se solicita amablemente a PROCOLOMBIA relacionar la sábana de casos del año 2024 donde se detallen los casos atendidos por cada grupo resolutor: Mesa de Servicios, Soporte en Sitio, Gestión de infraestructura

RESPUESTA PREGUNTA #36: Se adjunta la relación de casos de 2024 por resolutor

Grupo Resolutor	Total general
Soporte en sitio	4430
Soporte Aplicaciones 1.5	3307
Mesa de servicios	2110
Especialistas TI (NOC y SOC)	571
Proveedor Videoconferencia	482
Gestor Activos	378
Proveedores	329
Plataforma Windows	324
Proveedor Telefonía	278
Redes y Comunicaciones	210
Plataforma Linux	101
SOC y Ciberseguridad	51
Plataforma VMWare	34
Proveedor Impresión	30
Especialista Bases de Datos (DBA)	30
Plataforma Backup	29
Proveedor TryCore	11
Soporte Aplicaciones N3	3
Proveedor fábrica GestorPro	3
Proveedor fábrica Neo-Salesforce	1
Total general	12712

7.37. PREGUNTA # 37:

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

Por favor relacionar la cantidad de licencias nombradas y la cantidad de licencias concurrentes

RESPUESTA PREGUNTA #37: Se adjunta licenciamiento Actual de Aranda.

SOLUCIÓN	PRECIO POR	SUS	
		SKU	CANT
Aranda Service Management - Usuario Concurrente - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UC-SC_CO	7
Aranda Service Management - Usuario Nombrado - Suscripción Anual Cloud	User	SM-ASMS-UN-SC_CO	4

7.38. PREGUNTA # 38:

2.2.8.5. Suministrar licencias de Team Viewer para el soporte remoto de los funcionarios de ProColombia desde la mesa de servicio, soporte en sitio y especialistas. No se permite soluciones de software libre por las políticas de seguridad de la información de ProColombia.

Se solicita amablemente a PROCOLOMBIA indicar cual es la herramienta actual de conexión remota, y a su vez indicar si es posible que PROCOLOMBIA suministre la herramienta.

RESPUESTA PREGUNTA #38: La herramienta utilizada es Teamviewer y el licenciamiento debe ser suministrado por el contratista.

7.39. PREGUNTA # 39:

2.2.8.6. Garantizar que los recursos que garantizaran el servicio tengan una conexión adecuada de internet para el trabajo remoto desde la casa (no aplica para soporte y especialistas en sitio), para el caso que se requiere trabajo presencial en las oficinas de ProColombia, el proponente seleccionado tendrá puestos de trabajo

Por favor indicar si la mesa de servicios deberá estar ubicada en las instalaciones de PROCOLOMBIA o en las instalaciones de EL OFERENTE

RESPUESTA PREGUNTA #39: La mesa de servicios deberá estar remota, pero con la opción de desplazamiento 24/7 a las oficinas de ProColombia en caso de requerirse.

7.40. PREGUNTA # 40:

2.6 Cronograma de Invitación

Se solicita amablemente a la entidad, considerar actualizar la entrega de las propuestas para el día 15 de mayo de 2025

RESPUESTA PREGUNTA #40: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR.

7.41. PREGUNTA # 41:

Anexo No. 16 - Listado de aplicaciones (1)

Se solicita amablemente indicar si nuestro entendimiento es correcto, el listado de aplicaciones corresponde al Anexo No. 16 - Listado de aplicaciones (1) y no al Anexo 17 como se menciona en el numeral 2.2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel) del documento TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico (1)2025

RESPUESTA PREGUNTA #41: El entendimiento es correcto, el listado de aplicaciones se encuentra en el Anexo No. 16 - Listado de aplicaciones.

7.42. PREGUNTA # 42:

Anexo No. 16 - Listado de aplicaciones (1)

Se solicita amablemente a la entidad indicar cual es el nivel de criticidad de las plataformas Salesforce, Export Access, Manejo de PQRF, Universidad ProColombia, 3 Ejes, Isolución, Portal Compras Públicas, las cuales están en el Anexo No. 16 - Listado de aplicaciones (1) pero no tienen criticidad definida.

RESPUESTA PREGUNTA #42: Todas las aplicaciones relacionadas son de misión crítica.

8. INTERESADO OCHO – SINERGY & LOWELLS

8.1. PREGUNTA # 1:

Equipo de trabajo

- I. *El proponente deberá presentar junto con la propuesta una certificación suscrita por el representante legal en la que certifique que cuenta con el equipo de trabajo base para el suministro de los servicios de forma presencial o virtual de conformidad con los perfiles y experiencia solicitados en los numerales 3.4.2.1., 3.4.2.2., 3.4.2.3. Una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicado para el inicio de la ejecución del contrato deberá suministrar la hoja de vida de cada uno de los perfiles solicitados, donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general requerido, junto con sus respectivas certificaciones.*
- II. *Para efectos del empalme durante el mes de transición el equipo de trabajo necesario será el siguiente:*
 - a) *Un (1) Coordinador del outsourcing tecnológico*
 - b) *Un (1) Líder del soporte técnico*
 - c) *Un (1) Técnico gestión de inventarios y bodegas*
 - d) *Un (1) Especialista en administración de plataforma Windows*
 - e) *Un (1) Especialista en administración de plataforma Linux*
 - f) *Un (1) Especialista en Plataforma VMWare*
 - g) *Un (1) Especialista en Plataforma backup*
 - h) *Un (1) Especialista en administración de Redes y comunicaciones*
 - i) *un (1) especialista de monitoreo.*

J) un (1) especialista de Ciberseguridad.

k) un (1) especialista en base de datos.

l. Las hojas de vida de todo el equipo de trabajo deberán ser aprobadas previamente por ProColombia

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar si con la presentación de la Oferta, se requiere aportar las hojas de vida de todo el Equipo de Trabajo ?

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se deben adjuntar las hojas de vida ni los soportes con la oferta. El representante legal debe manifestar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos para cada uno de los perfiles. Una vez adjudicado el contrato se verificará el cumplimiento de los requisitos y la verificación de las hojas de vida.

8.2. PREGUNTA # 2:

2.2.3.2. Administrar las tres(3) donde se almacenan los elementos tecnológicos en Bogotá: el horario de disponibilidad de los recursos almacenados en las bodegas deberá ser en el horario de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes, el proponente deberá:

¿Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar si los perfiles descritos en el presente proceso son los mismos que realizarán la actividad de la administración de bodegas o si el Proponente deberá disponer adicionalmente de otros recursos humanos para ejecutar esta laborar?

RESPUESTA PREGUNTA #2: El perfil denominado, *Un (1) Técnico gestión de inventarios y bodegas* será el encargo de realizar dicha función.

8.3. PREGUNTA # 3:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

2.2.2.1. El prestar el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (se excluye los días feriados y festivos), servicio que se prestará en las oficinas de ProColombia ubicadas en Bogotá.

Se estima cuatro (4) acompañamientos mensuales de ocho (8) los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

¿Se tienen definidas horas extras teniendo en cuenta que el horario será de 7:00 am a 7:00 pm, teniendo en cuenta que actualmente son 46 horas semanales y se espera que a partir de julio de 2025 se reduzcan a 44 horas semanales de conformidad a la Ley 2101 de 2021?

¿La Entidad asumirá costos adicionales fuera de los horarios laborales?

¿La coordinación de los acompañamientos durante la ejecución del contrato será acordada entre las partes?

RESPUESTA PREGUNTA #3: El oferente deberá contemplar en su oferta cualquier costo asociado que permita cumplir con los requerimientos establecidos en los Términos de referencia. ProColombia no asumirá costos adicionales asociados a horas semanales u horas extras. Los acompañamientos serán coordinados entre las partes conforme a las necesidades de operación de ProColombia.

8.4. PREGUNTA # 4:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

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

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

¿Cómo se coordinará el servicio de soporte técnico?

¿ El servicio será realizado por el personal de soporte descrito en el Proceso o requiere un personal adicional ?

¿ Quién asumirá este costo?

RESPUESTA PREGUNTA #4: El oferente deberá contemplar en su oferta cualquier costo asociado que permita cumplir con los requerimientos establecidos en los Términos de referencia. ProColombia no asumirá costos adicionales asociados a la prestación del servicio.

8.5. PREGUNTA # 5:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

2.2.2.4. Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo físico y lógico de manera presencial a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA ubicados en Colombia y Oficinas Regionales (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira). Asimismo, deberá realizar el acompañamiento a los proveedores encargados de realizar el mantenimiento a los demás componentes de la infraestructura tecnológica de ProColombia, con el fin de validar y avalar la correcta ejecución de dicho mantenimiento. Estas actividades se deben realizar una (1) vez al año y de manera programada, incluyendo limpieza interna y externa del hardware de los equipos de PROCOLOMBIA. Los gastos de desplazamiento y atención del servicio a la oficina donde deba realizar el mantenimiento preventivo, sea Bogotá u oficina regional, será con cargo al presupuesto del tercero, ProColombia no asumirá ni reembolsará este concepto. De acuerdo con la cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar en un 10% por año).

El proponente seleccionado deberá realizar durante el periodo de transición la comprobación del inventario registrado en el Excel y firmará un acta confirmando la responsabilidad de su administración, el inventario se deberá seguir llevando en Excel.

¿Los mantenimientos preventivos se realizan con personal diferente al de soporte en sitio?

¿La Entidad exige herramientas mínimas para los mantenimiento ?

¿Se debe poner sticker de mantenimiento?

¿Se debe registrar los mantenimiento en una plataforma?

¿Se levanta la hoja de vida del equipo por cada mantenimiento?

RESPUESTA PREGUNTA #5: Para el caso de Bogotá, los mantenimientos preventivos se hacen con el mismo personal. Para el caso de fuera de Bogotá, el contratista deberá disponer recursos en sitio para cumplir con la obligación.

No se exigen herramientas mínimas para los mantenimientos.

No se debe poner sticker de mantenimiento

No se debe registrar en una plataforma específica, pero el contratista si debe tener una relación.

Si se debe levantar una hoja de vida de cada mantenimiento

8.6. PREGUNTA # 6:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

2.2.4.6. Garantizar que tendrá dentro del equipo humano asignado, un recurso para el seguimiento de la adherencia de los procesos ITIL y realizar auditoria trimestral al cumplimiento de los procedimientos dentro de la operación, adicionalmente generar nuevas prácticas o proponer mejoras a los servicios establecidos de acuerdo con los cambios que se presenten en la operación del servicio.

¿Este perfil solicitado por la entidad hace parte de los perfiles de soporte requeridos o es adicional?

RESPUESTA PREGUNTA #6: Es un perfil Adicional.

8.7. PREGUNTA # 7:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

iii. Para efectos del empalme durante la transición el equipo de trabajo necesario será el siguiente:

- a) Un (1) Coordinador del outsourcing tecnológico*
- b) Un (1) Líder del soporte técnico*
- c) Un (1) Técnico gestión de inventarios y bodegas*
- d) Un (1) Especialista en administración de plataforma Windows*
- e) Un (1) Especialista en administración de plataforma Linux*
- f) Un (1) Especialista en Plataforma VMWare*
- g) Un (1) Especialista en Plataforma backup*
- h) Un (1) Especialista en administración de Redes y comunicaciones*

- i) un (1) especialista de monitoreo.
- J) un (1) especialista de Ciberseguridad.
- k) un (1) especialista en base de datos.

¿En la fase del empalme este tiempo será pagada a el contratista?

RESPUESTA PREGUNTA #7: El contratista favorecido no generará cobro adicional para ProColombia para el periodo de empalme.

8.8. PREGUNTA # 8:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

Siete (7) técnicos de Soporte para Regionales	Por demanda	Presencial en ProColombia	Tecnólogo o técnico de sistemas, electrónico o profesiones afines	Dos (2) años de experiencia como técnico Diploma o certificación de la institución educativa donde obtuvo el título.
---	-------------	---------------------------	---	---

Con respecto al equipo de trabajo que requiere la entidad y que se enuncia a continuación y basado en lo que menciona la entidad respecto a que se otorgara el puntaje máximo a la oferta con menor valor

“PROCOLOMBIA evaluará la propuesta económica, otorgando el máximo puntaje, 50 puntos, a la propuesta más económica y las demás se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

$P = \text{valor de la propuesta más económica} \times \text{puntaje máximo (50)}$

Valor de la propuesta a evaluar

Estas tarifas deberán ser presentadas a todo costo, incluyendo todos los Impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.”

PERFILES:

Administración Outsourcing Tecnológico

- Un (1) coordinador del outsourcing tecnológico

3.4.2.2. Soporte

Un (1) líder de soporte

Tres (3) técnicos de Soporte en sitio

Un (1) técnico gestión de inventarios y bodegas

Siete (7) técnicos de Soporte para Regionales

Una (1) mesa de servicio

Dos (2) recursos para soporte aplicaciones 1.5.

3.4.2.3. Especialistas administración plataforma OnPremise y nube publica, privada o híbrida

- Especialista en administración de plataformas Microsoft
- Especialista en administración de plataforma Linux
- Especialista en plataforma de virtualización
- Especialista en plataforma backup
- Especialista en administración de Redes y comunicaciones
- Especialista administrador de bases de datos (DBA)
- Especialista de Ciberseguridad

Solicitamos a la entidad aclarar para los anteriores perfiles lo siguiente:

¿Se exigirá una remuneración mínima para los perfiles.

¿Así mismo si la remuneración debe ser 100% prestacional ?

¿Solicitamos a la entidad aclarar si el personal debe estar uniformado o se le exigirá algún distintivo?

RESPUESTA PREGUNTA #8: ProColombia no establece la remuneración mínima para los perfiles solicitados. El tipo de vinculación laboral de los perfiles solicitados será a criterio del contratista. No se requiere uniforme, sin embargo, el contratista está en libertad de proveer algún distintivo como parte de la imagen y buen servicio que se preste.

8.9. PREGUNTA # 9:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo SETECIENTOS MILLONES DE PESOS (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados suscritos a partir del 1º de enero del año 2020, los contratos en ejecución no serán tenidos en cuenta.

Solicitamos a la Entidad que la Experiencia sea modificada de la siguiente manera:

"El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados por cada contrato debe ser de 500, con un monto mínimo SETECIENTOS MILLONES DE PESOS (\$700.000.000) impuestos incluidos por cada contrato. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados y terminados suscritos a partir del 1º de enero del año 2020, los contratos en ejecución no serán tenidos en cuenta."

Respetuosamente, solicitamos a la entidad considerar la posibilidad de modificar el requisito de experiencia mínima exigida en el proceso, ampliándolo de 3 a 5 años. Esta modificación permitiría una mayor pluralidad de oferentes, promoviendo una competencia más amplia y favoreciendo la participación a empresas, sin desvirtuar el objeto del contrato ni afectar la idoneidad exigida para su ejecución.

RESPUESTA PREGUNTA #9: No se acepta la observación. Las certificaciones de experiencia solicitadas en los TDR garantizan la pluralidad de oferentes y garantizan plenamente la experiencia solicitada para el futuro contratista.

8.10. PREGUNTA # 10:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

No	Rol	Cantidad	Dedicación	Ubicación	Formación académica	Certificaciones y experiencia
1	Especialista en administración de plataformas Microsoft	1	Tiempo completo	100% Presencial en ProColombia	Ingeniero de sistemas o electrónico o profesiones afines	- Tres años de experiencia en Administración de plataformas Windows, - - Microsoft Azure, Microsoft Intune, Microsoft 365, Microsoft SharePoint. - Certificación en plataformas Microsoft OnPremise. - Certificación en plataformas Microsoft Azure. - Certificación en plataformas Microsoft 365. - Diploma o certificación de la institución educativa donde obtuvo el título.

Solicitamos a la Entidad se flexibilice las exigencias solicitadas por la entidad frente a la experiencia y certificaciones, toda vez que esto permite mayor amplitud de candidatos, además considerar personas que tienen bastante experiencia y con el fin de que el proceso se declare desierto por falta de una certificación:

Basado en lo anterior solicitamos a la entidad muy respetuosamente se pueda modificar así:

Requisitos mínimos:

Experiencia:

- Tres años de experiencia en administración de plataformas Windows, y/o Microsoft Azure, y/o Microsoft Intune, y/o Microsoft 365, y/o Microsoft SharePoint.
- (Es decir, que no sea obligatorio tener experiencia en todas las plataformas, sino en algunas de ellas).*

Certificación:

- Certificación en plataformas Microsoft OnPremise y/o Microsoft Azure y/o Microsoft 365. (Permites que tenga al menos una certificación fuerte, en lugar de todas).

RESPUESTA PREGUNTA #10: No se acepta la observación. Los requisitos para los perfiles solicitados en los TDR corresponden a la necesidad de ProColombia.

8.11. PREGUNTA # 11:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

7	Especialista de Ciberseguridad	1	Tiempo completo	100% Presencial en ProColombia	Ingeniero de sistemas o electrónico o profesiones afines	título. - Tres años de experiencia en ciberseguridad para plataformas OnPremise y nube privada. - Certificación en ISO 27001 o especialización en seguridad. - Diploma o certificación de la institución educativa donde obtuvo el título.
---	--------------------------------	---	-----------------	--------------------------------	--	---

¿En relación con su solicitud de certificación para un perfil de especialista en ciberseguridad, ¿podrían precisar si buscan una certificación personal basada en competencias alineadas con una norma ISO (por ejemplo, ISO/IEC 27001), o si están solicitando una certificación de cumplimiento de dicha norma para una organización? Teniendo en cuenta que las certificaciones ISO son otorgadas exclusivamente por organismos de certificación acreditados y aplican a organizaciones, no a personas individuales.

RESPUESTA PREGUNTA #11: Mínimo debe tener la certificación básica ISO/IEC 27001 Foundation.

8.12. PREGUNTA # 12:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

5	Especialista en administración de Redes y comunicaciones	1	Tiempo completo	100% Presencial en ProColombia	Ingeniero de sistemas o electrónico o profesiones afines	- Tres años de experiencia en Administración de Redes. - Certificación en administración y monitoreo de redes y comunicaciones - Certificación en plataformas Fortinet. - Diploma o certificación de la institución educativa donde obtuvo el título.
---	--	---	-----------------	--------------------------------	--	--

Solicitamos a la Entidad se flexibilice las exigencias solicitadas por la entidad frente a la experiencia y certificaciones, toda vez que esto permite mayor amplitud de candidatos, además considerar personas que tienen bastante experiencia y con el fin de que el proceso se declare desierto por falta de una certificación:

*Basado en lo anterior solicitamos a la entidad muy respetuosamente se pueda modificar así:
Requisitos mínimos:*

- Tres años de experiencia en administración de redes y/o comunicaciones. (Esto permite que alguien con experiencia en comunicaciones, aunque no exclusivamente en redes, también pueda aplicar).
- Certificación en administración y/o monitoreo de redes y comunicaciones. (No es necesario que tenga ambas, basta con una fuerte administración o monitoreo).

- *Certificación en plataformas Fortinet y/o experiencia comprobable en su gestión. (Aquí puedes aceptar candidatos que aunque no tengan la certificación, sí tengan experiencia sólida en Fortinet).*

RESPUESTA PREGUNTA #12: No se acepta la observación. Los requisitos para los perfiles solicitados en los TDR corresponden a la necesidad de ProColombia.

8.13. PREGUNTA # 13:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

6	Especialista administrador de bases de datos (DBA)	1	Medio tiempo	presencial / remoto	Ingeniero de sistemas o electrónico o profesiones afines	-Tres años de experiencia administración de bases de datos Linux (mySQL, MariaDB) y Windows (Microsoft Sql Server). - Certificación en administración de Microsoft SQL Server. - Certificación en administración bases de datos open source (mySQL, MariaDB). - Diploma o certificación de la institución educativa donde obtuvo el título.
---	--	---	--------------	---------------------	--	--

PREGUNTA: Solicitamos a la Entidad se flexibilice las exigencias solicitadas por la entidad frente a la experiencia y certificaciones, toda vez que esto permite mayor amplitud de candidatos, además considerar personas que tienen bastante experiencia y con el fin de que el proceso se declare desierto por falta de una certificación:

*Basado en lo anterior solicitamos a la entidad muy respetuosamente se pueda modificar así:
Requisitos mínimos:*

- *Tres años de experiencia en administración de bases de datos Linux (mySQL y/o MariaDB) y/o Windows (Microsoft SQL Server).*
- *Certificación en administración de Microsoft SQL Server y/o experiencia comprobable en su administración. (Permite considerar a personas que administran SQL Server profesionalmente aunque no tengan una certificación oficial aún).*
- *Certificación en administración de bases de datos open source (mySQL y/o MariaDB) y/o experiencia comprobable.*

RESPUESTA PREGUNTA #13: No se acepta la observación. Los requisitos para los perfiles solicitados en los TDR corresponden a la necesidad de ProColombia.

8.14. PREGUNTA # 14:

Con respecto a lo que menciona la entidad:

Primer apartado:

La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta doce (12) meses, sin incluir el periodo de empalme y **transición** sin costo a la suscripción del contrato, y doce (12) meses

segundo apartado:

4.2.3. Propuesta económica: (50 puntos)

El proponente deberá presentar la oferta económica y especificar el valor cobrado objeto de la invitación, por los 12 meses de prestación del servicio e incluyendo el mes de **transición**, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

Teniendo en cuenta que dentro de la invitación y en el primer apartado que se copia, la entidad informa que el periodo de transición y empalme es sin costo para la entidad pero el contratista si lo debe asumir y posteriormente en el segundo apartado que se copia de la propuesta económica menciona que los 12 meses de prestación del servicio incluyendo el mes de transición,

¿Solicitamos a la entidad aclarar si dentro de los 12 meses está incluido el mes de transición o si por el contrario sería 12 meses pagados por la entidad y un mes no pagado por la entidad que corresponde al mes de transición?

RESPUESTA PREGUNTA #14: Se aclara que el valor de la Oferta económica debe incluir el servicio prestado por el término de 12 meses. El mes adicional de empalme no debe tener costo para ProColombia.

9. INTERESADO NUEVE – INDRA

PREGUNTA #1

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos llenar el resumen de la infraestructura a nivel de marcas y cantidades a ser administrada por Indra, proponemos que esta información la puedan entregar en el formato adjunto a estas preguntas en la hoja "Summary INFRA".

RESPUESTA PREGUNTA #1: Este tipo de información solo será suministrada al proveedor seleccionado

PREGUNTA #2

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos confirmar que la facturación solo será desde Colombia. En caso contrario indicar desde qué países.

RESPUESTA PREGUNTA #2: Se confirma que la facturación solo será desde Colombia.

PREGUNTA #3

Título del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente se solicita a la entidad ver la opción de ampliar el tiempo de inicio del servicio al menos 2 semanas, lo anterior debido a que si la adjudicación es el 22 de mayo, quedaría menos de 1 mes para la firma de contrato, transición y contratación de personal, el cual es muy corto, ya que solo la fase de transición toma alrededor de 1 mes.

RESPUESTA PREGUNTA #3: No se acepta su solicitud, los tiempos son los establecidos en la adenda 1.

PREGUNTA #4

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 27

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente se solicita a Procolombia incluir como requerimiento habilitante que el proveedor tenga membresía GOLD de Aranda (fabricante de la herramienta de gestión de incidentes que utiliza Procolombia). Esto es esencial debido a:

1. La criticidad de la gestión de los incidentes.
2. La alta experiencia requerida por el proponente en la implementación y configuración de la herramienta.
3. Para asegurar que el conocimiento de ambientes complejos sea transferido a Procolombia. Por lo anterior, el proveedor elegido debe tener el más alto nivel de expertise en la herramienta Aranda.

RESPUESTA PREGUNTA #4: No se considera necesario contar con el tipo de membresía nombrada, pero sí la experiencia en su configuración y manejo.

PREGUNTA #5

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos informar la versión de Aranda y qué productos están implementados (AQM, ASMS, ADM, etc).

RESPUESTA PREGUNTA #5: La versión actual es 9.10.0.23 y los productos implementados son AQM y ASM

PREGUNTA #6

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos informar qué integraciones existen actualmente en Aranda.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Por el momento no se tiene ningún tipo de integración con la herramienta

PREGUNTA #7

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos informar la cantidad de incidentes y requerimientos que son asignados mensualmente al grupo que se encarga de la administración de Aranda.

RESPUESTA PREGUNTA #7: Hacer referencia al numeral 2.2.8.3 de la invitación

PREGUNTA #8

Título del Numeral: Generalidades

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos informar la cantidad de especialistas de la entidad que se conectan a Aranda para la gestión, documentación y resolución de casos (incidentes, requerimientos, cambios, problemas, etc).

RESPUESTA PREGUNTA #8: Se tiene una cantidad de 20 personas aproximadamente gestionando casos dentro de la herramienta.

PREGUNTA #9

Título del Numeral: Monitoreo y acciones de mejora

Página del Texto de Referencia: 18

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente solicitamos informar qué nubes públicas se tienen contratadas y si se tienen provisionados los servicios de monitoreo nativos de nube (Azure Monitoring, AWS Cloud Watch, etc).

RESPUESTA PREGUNTA #9: Solo se cuenta con servicios en la nube de ALIBABA y el monitoreo se realiza con su sistema nativo.

PREGUNTA #10

Titulo del Numeral: Mesa de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 13

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad aclarar si su planta telefónica permite conexión por medio de troncales SIP para la comunicación con nuestra planta telefónica en nube

RESPUESTA PREGUNTA #10: La planta si permite conexión por medio de troncales SIP

PREGUNTA #11

Titulo del Numeral: Monitoreo y acciones de mejora

Pagina del Texto de Referencia: 18

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad detallar el listado de aplicaciones de monitoreo que deben ser administradas por el oferente y el listado de aplicaciones que vamos a consultar para soporte 7x24.

RESPUESTA PREGUNTA #11: Hacer referencia al Anexo 16 del proceso

PREGUNTA #12

Titulo del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 19

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad aclarar si la prestación del servicio debe ser en sitio o puede ser desde las instalaciones de la Entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #12: La modalidad para la prestación del servicio varía, en el numeral 3.4.2. Equipo de trabajo se detalla.

PREGUNTA #13

Titulo del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 19

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad si el recurso del especialista debe ser dedicado o puede ser con una dedicación parcial garantizando el cumplimiento de los ANS.

RESPUESTA PREGUNTA #13: Se requiere que el recurso sea dedicado.

PREGUNTA #14

Titulo del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 19

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la entidad entregar el inventario de equipos con marca, modelo, vencimiento de garantía, versión de IOS, ubicación.

RESPUESTA PREGUNTA #14: Este tipo de información solo será suministrada exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #15

Título del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Página del Texto de Referencia: 19

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad indicar las ubicaciones de los centros de datos donde tiene alojada la infraestructura y el rol que tiene (centro de datos principal / centro de datos alterno).

RESPUESTA PREGUNTA #15: Las ubicaciones actuales son:

* ALIBABA

* Data Center ubicado en PROCOLOMBIA para ambientes preproductivos

PREGUNTA #16

Título del Numeral: Administración de centros de cableado en Bogotá, oficinas regionales y oficinas en el exterior, los cuales cuentan con los siguientes componentes

Página del Texto de Referencia: 20

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la Entidad confirmar que dentro del alcance del servicio no está proveer los soportes en sitio en las sedes del exterior. Si nuestro entendimiento no es correcto por favor aclarar.

RESPUESTA PREGUNTA #16: No está previsto el proveer un recurso como soporte en sitio, pero si la prestación del servicio de manera remota.

PREGUNTA #17

Título del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Página del Texto de Referencia: 21

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar si PROCOLOMBIA cuenta con más de 1 dominio, así como la cantidad de los controladores de dominio y su distribución (arquitectura o topología).

RESPUESTA PREGUNTA #17: Solo se cuenta con un dominio

PREGUNTA #18

Título del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 21

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar cuántas máquinas virtuales se ejecutan en la plataforma de virtualización y qué sistemas operativos tienen.

RESPUESTA PREGUNTA #18: La cantidad y sistemas operativos son los siguientes:

LINUX - 46

- * Centos LINUX Release 8.5.211
- * Red Hat Enterprise Linux Server Release 9.4
- * Red Hat Enterprise Linux Server Release 7.9
- * Centos LINUX Release 7.9
- * Centos Stream Release 8
- * Red Hat Enterprise Linux Release 9.3
- * Ubuntu 22.04.3 LTS X86_64
- * Debian GNU/Linux 11
- * Ubuntu Server 24.04
- * Oracle Linux Server 9.2
- * Oracle Linux Server 8.10

Windows - 35

- * Windows 2016 Standard
- * Windows 2019 Standard
- * Windows 10 Enterprise

PREGUNTA #19

Título del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 21

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar la cantidad de cintas LTO que se tienen en inventario.

RESPUESTA PREGUNTA #19: Las cantidades son las siguientes:

- LTO 2: 47

- LTO 3: 78
- LTO 7: 299
- LTO CLEANING: 7

PREGUNTA #20

Titulo del Numeral: Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Pagina del Texto de Referencia: 24

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar la cantidad de bases de datos, su fabricante, versión y estado del contrato de actualización.

RESPUESTA PREGUNTA #20: La cantidad de bases de datos y versiones son las siguientes:

LINUX – 46

- * Maria DB
- * MySQL

Windows – 35

- * Microsoft SQL Server 2017
- * Microsoft SQL Server 2019

PREGUNTA #21

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la entidad confirmar qué procesos o prácticas de ITIL se encuentran documentadas y adoptadas en la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #21: Las prácticas de ITIL que se tienen documentadas son: Incidentes, requerimientos, problemas, cambios y conocimiento.

PREGUNTA #22

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar si se cuenta con un informe de análisis de madurez de los procesos de ITIL. ¿Pueden compartir el último resultado obtenido?

RESPUESTA PREGUNTA #22: si se tiene un informe, este se entregará al inicio del contrato exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #23

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se requiere que se incluya en la oferta el análisis de madurez de los procesos en la etapa de transición del servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #23: Durante el tiempo de la transición, el proveedor saliente divulgará la metodología de trabajo y los ANS.

PREGUNTA #24

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar si actualmente cuentan con gestores de procesos de ITIL para la operación de cada una de las prácticas o procesos implementados. ¿Cuántos?

RESPUESTA PREGUNTA #24: Si se cuenta con los gestores de procesos para las practicas implementadas.

PREGUNTA #25

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Por favor confirmar si requiere que el proveedor realice la administración y operación de las prácticas o procesos de ITIL o solo deben tener un rol consultor e implementador de las prácticas?

RESPUESTA PREGUNTA #25: Efectivamente se requiere que el proveedor realice la administración y operación de las prácticas y/o procesos ITIL

PREGUNTA #26

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Por favor confirmar si cuentan con un catálogo de servicio automatizado.

RESPUESTA PREGUNTA #26: No se cuenta con ese tipo de catálogo

PREGUNTA #27

Titulo del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Pagina del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita a la entidad indicar los procesos o prácticas que están actualmente configurados en la herramienta de gestión.

RESPUESTA PREGUNTA #27: se tienen configurados las prácticas de Incidentes, requerimientos, problemas, cambios y conocimiento.

PREGUNTA #28

Título del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Página del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se solicita confirmar qué perfiles deben cumplir los gestores de procesos de ITIL?

RESPUESTA PREGUNTA #28: El gestor de procesos debe contar con mínimo la Certificación en fundamentos de la metodología ITIL

PREGUNTA #29

Título del Numeral: Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

Página del Texto de Referencia: 26

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Por favor indicar qué prácticas o procesos específicos requieren que se implemente o mejore en la entidad, y con qué prioridad.

RESPUESTA PREGUNTA #29: Seguimiento de la adherencia de los procesos ITIL y realizar auditoria trimestral al cumplimiento de los procedimientos dentro de la operación, adicionalmente generar nuevas prácticas o proponer mejoras a los servicios establecidos de acuerdo con los cambios que se presenten en la operación del servicio.

PREGUNTA #30

Título del Numeral: Soporte en Sitio

Página del Texto de Referencia: 16

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Dentro de este contrato se dará soporte en la mesa de servicio a los 217 equipos alquilados con un tercero por Procolombia?

RESPUESTA PREGUNTA #30: El soporte a realizar es solo de tipo lógico (Software) sobre los equipos nombrados

PREGUNTA #31

Titulo del Numeral: Mesa de Servicio

Pagina del Texto de Referencia: 13

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Cuántos PCs existen actualmente en las sedes del exterior? Favor detallar por cada sede si está dentro de una sede de ProColombia, es móvil o está en oficinas diferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #31: Este tipo de información solo será suministrada exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #32

Titulo del Numeral: Manejo de Inventarios

Pagina del Texto de Referencia: 17

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Solicitamos amablemente confirmar si el inventario de equipos y activos se encuentra gestionado en Excel y, segundo, confirmar si se ha considerado el uso de otra herramienta para esta actividad. Si esta segunda es correcta, por favor indicar cuál sería y si debe ser comprada por el contratista o si ya es propiedad de ProColombia.

RESPUESTA PREGUNTA #32: Actualmente el manejo del inventario se tiene en un archivo Excel. La adquisición de alguna herramienta para la administración debe ser coordinada junto con PROCOLOMBIA teniendo presente costos y/o licenciamiento.

PREGUNTA #33

Titulo del Numeral: Mesa de Servicio

Pagina del Texto de Referencia: 13

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Con qué herramienta se está haciendo autogestión de contraseñas?

RESPUESTA PREGUNTA #33: Actualmente no se cuenta con este tipo de herramienta.

PREGUNTA #34

Titulo del Numeral: Monitoreo y acciones de mejora

Pagina del Texto de Referencia: 18

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿El licenciamiento de la herramienta de monitoreo Zabbix será provista por ProColombia? Si no es así, por favor informar la cantidad y tipo de licenciamiento requeridos. En caso de que ProColombia ya tenga estas licencias adquiridas, por favor detallar si será solo renovación de las mismas, y en caso de ser así, por favor detallar la cantidad de licenciamiento

actual de ProColombia a ser renovada.

RESPUESTA PREGUNTA #34: El actual licenciamiento con el que se cuenta es open source.

PREGUNTA #35

Título del Numeral: Especialistas administración plataforma OnPremise y nube pública, privada o híbrida

Página del Texto de Referencia: 56

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente nos permitimos solicitar a la entidad si las hojas de vida del equipo de trabajo deben ser entregadas junto con la propuesta, toda vez que en el numeral 3.4.2.se estipula lo siguiente "i. El proponente deberá presentar junto con la propuesta una certificación suscrita por el representante legal en la que certifique que cuenta con el equipo de trabajo base para el suministro de los servicios de forma presencial o virtual de conformidad con los perfiles y experiencia solicitados en los numerales 3.4.2.1., 3.4.2.2., 3.4.2.3.

Y en la pagina 56 se especifica lo siguiente "NOTA: Para cada uno de los perfiles requeridos el Representante Legal del proponente adjudicado previo al inicio del contrato deberá remitir junto con la hoja de vida una certificación en la cual se manifieste que el profesional cumple con el conocimiento en cada uno de los anteriores requisitos. **El proponente debe adjuntar con la propuesta las hojas de vida del personal propuesto en donde se identifique claramente el perfil solicitado, la profesionalización y el conocimiento general como aparece requerido.**"

Por lo cual solicitamos a la entidad aclarar si las hojas de vida deben entregarse junto con la propuesta antes de la adjudicación, debido a que los textos resultan ser confusos.

RESPUESTA PREGUNTA #35: De acuerdo a la nota nombrada en la página 56, la remisión de las hojas de vida se debe hacer solo al momento de iniciar el contrato.

PREGUNTA #36

Título del Numeral: Equipo de trabajo

Página del Texto de Referencia: 51

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Se menciona un especialista de monitoreo. Por favor especificar si este perfil está incluido dentro de los técnicos de soporte o es un perfil requerido adicional.

RESPUESTA PREGUNTA #36: El especialista de monitoreo no se requiere, estaremos haciendo la corrección a través de Adenda.

PREGUNTA #37

Título del Numeral: Experiencia específica del proponente

Página del Texto de Referencia: 50

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Amablemente nos permitimos solicitar a la entidad confirmar el número de certificaciones de experiencia puntuable y el número de certificaciones habilitantes, debido a que en el texto de la página 50 se entiende que es 1 certificación tal como se estipula a continuación "NOTA SIETE: EL PROPONENTE DEBERÁ SEÑALAR, CUÁLES CERTIFICACIONES SE DEBEN TENER EN CUENTA COMO REQUISITO HABILITANTE Y CUÁL COMO CRITERIO DE EVALUACIÓN, EN CASO DE QUE NO LO SEÑALE SE TOMARAN EN EL ORDEN QUE SE ENCUENTREN UBICADAS LAS CERTIFICACIONES EN LA PROPUESTA, SIENDO LAS TRES PRIMERAS LAS CORRESPONDIENTE AL REQUISITO HABILITANTE Y LA CUARTA RESTANTE, CORRESPONDIENTE AL ASPECTO CALIFICABLE." y en la página 58 se estipula "El que presente hasta "tres" (3) certificaciones de contrato adicional a los requeridos como habilitantes". Por lo cual es confuso el entendimiento si son 3 o 1 sola certificación la calificable.

En dado caso de que sean 3 certificaciones calificables por favor indicar si en la formula se tomará la más grande o la sumatoria de las 3.

RESPUESTA PREGUNTA #37: La cantidad de certificaciones tanto habilitantes como calificables están estipuladas en numerales 3.4.1. y 4.2.1., la nota hace referencia a que el proveedor deberá notificar para cada certificación si es habilitantes o calificable.

PREGUNTA #38

Título del Numeral: N/A.

Página del Texto de Referencia: N/A

Aclaración solicitada: En el Anexo 3 no se regula la responsabilidad contractual de las partes, por lo que existe un vacío en el contrato con relación a la responsabilidad que asumirán las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones. les sugerimos limitar la responsabilidad de las partes al 100% del valor del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #38: No se acepta. La responsabilidad de las partes se rige por las normas generales aplicables a los contratos comerciales en Colombia.

PREGUNTA #39

Título del Numeral: El Anexo 3 no contempla una cláusula o regulación sobre la responsabilidad contractual

Página del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Muy amablemente, les proponemos establecer en el contrato que ninguna de las partes será responsable por daños indirectos o consecuenciales, por pérdida de oportunidad, pérdidas de negocio o utilidad, ni lucro cesante.

RESPUESTA PREGUNTA #39: No se acepta. No resulta procedente excluir la responsabilidad por daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante o pérdida de oportunidad, ya que estos conceptos forman parte integral de la responsabilidad contractual establecida en la legislación colombiana.

PREGUNTA #40

Título del Numeral: *El Anexo 3 no contempla una cláusula o regulación sobre la responsabilidad contractual.*

Página del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A.

Aclaración solicitada: *De manera cordial, les agradecemos precisar que el contratista no será responsable por daños o averías de los equipos que resulten de vicios ocultos o rehidibitorios o del uso de éstos por parte del personal de PROCOLOMBIA.*

RESPUESTA PREGUNTA #40: De conformidad con lo establecido en el numeral 2.3.1. del Anexo No. 3 – Minuta del Contrato, los daños o averías derivados del uso normal o inadecuado serán tramitados mediante el procedimiento denominado "REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS", el cual deberá ser gestionado por el eventual contratista.

Por otro lado, los daños derivados de vicios ocultos o redhibitorios serán cubiertos por las garantías otorgadas por los fabricantes de los equipos que sean propiedad de Procolombia, o por el proveedor respectivo en caso de equipos suministrados bajo la modalidad de arrendamiento. Sin perjuicio de lo anterior, el eventual contratista seleccionado estará obligado a realizar la revisión completa de los equipos nuevos que adquiera Procolombia, así como a ejecutar el protocolo de validación al momento de recibir equipos devueltos por los funcionarios y previo a su reasignación. Se realizará adenda a la minuta para reflejar estos últimos dos puntos.

PREGUNTA #41

Título del Numeral: *El Anexo 3 no contempla una cláusula o regulación sobre la responsabilidad contractual*

Página del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A.

Aclaración solicitada: *Muy amablemente, les solicitamos precisar que el contratista no será responsable por el impacto que puedan causar en la operación del servicio contratado las demoras de personal o proveedores de PROCOLOMBIA.*

RESPUESTA PREGUNTA #41: De acuerdo.

PREGUNTA #42

Titulo del Numeral: *El Anexo 3 no contempla una cláusula o regulación sobre la responsabilidad contractual.*

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A.

Aclaración solicitada: *Les agradecemos confirmar que el contratista no será responsable por errores, omisiones u incumplimientos que ocurran como resultado de indisponibilidad de las redes de internet, recursos de telecomunicaciones o el proveedor de transporte y traslados que serán provistos por el contratante.*

RESPUESTA PREGUNTA #42: De acuerdo

PREGUNTA #43

Titulo del Numeral: *El Anexo 3 no contempla una cláusula o regulación sobre la responsabilidad contractual*

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A.

Aclaración solicitada: *Proponemos que en el marco de la ejecución contractual se establezca una limitación de responsabilidad aplicable a ambas partes. Esta aclaración resulta importante para efectos de dimensionar adecuadamente los riesgos asociados a la prestación de los servicios y garantizar una ejecución equilibrada del contrato conforme a las condiciones del proceso. De ser así, sugerimos, incluir en la versión definitiva del contrato la siguiente redacción:*

"EL CONTRATISTA responde por el cumplimiento pleno de sus obligaciones. En relación con los perjuicios, las Partes únicamente responderán por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento las Partes responderán por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, pérdida de información, afectación de reputación comercial y/o pérdida de oportunidad. En todo caso, la responsabilidad de las Partes en ningún evento excederá el cien por ciento del valor pagado a Indra en el presente contrato, salvo en los eventos de dolo o culpa grave o daños contra terceros, en los cuales la responsabilidad será plena."

RESPUESTA PREGUNTA #43: No se acepta limitar la responsabilidad. No se considera aceptable establecer limitaciones a la responsabilidad ni excluir categorías de daños como el lucro cesante, daños indirectos o consecuenciales. La responsabilidad se regirá por las normas aplicables a contratos comerciales en Colombia.

PREGUNTA #44

Titulo del Numeral: CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO

Pagina del Texto de Referencia: 2

Texto referencia del documento: *En virtud del presente contrato, el CONTRATISTA se obliga para con PROCOLOMBIA a prestar los servicios 7x24 de administración y monitoreo de plataformas de la*

infraestructura tecnológica con especialistas, brindar soporte técnico a PROCOLOMBIA en sus oficinas en Colombia y en el exterior. Asimismo, soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de outsourcing.

Aclaración solicitada: *Por favor, confirmar que el soporte técnico en el exterior se prestará únicamente a distancia o por internet.*

RESPUESTA PREGUNTA #44: El soporte a oficinas en el exterior se realiza de manera remota.

PREGUNTA #45

Título del Numeral: CLÁUSULA SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO Y/O OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Página del Texto de Referencia: 3

Texto referencia del documento: *Las oficinas de Bogotá y oficinas regionales están conectadas a través de canales MPLS e internet contratados con un mismo operador, las demás sedes manejan canales de internet independientes.*

Aclaración solicitada: *Por favor, confirmar que el soporte tecnológico que el contratista prestará a todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el exterior se realizará únicamente a través de "canales MPLS e internet contratados con un mismo operador".*

RESPUESTA PREGUNTA #45: El soporte tecnológico se realiza a través del canal de internet contratado por la oficina que no es el mismo para todos.

PREGUNTA #46

Título del Numeral: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Página del Texto de Referencia: 6

Texto referencia del documento: *Quien incumpla sus obligaciones de reserva y las de garantizar la reserva de sus potenciales subcontratistas o empleados, pagará a FIDUCOLDEX y/o PROCOLOMBIA una suma equivalente al 5% del valor estimado para el contrato a suscribir. La anterior suma se deberá como multa. Su pago no indemniza los perjuicios sufridos por FIDUCOLDEX y/o PROCOLOMBIA, ni limita en nada las posibilidades de reclamación de estas por los daños sufridos.*

Aclaración solicitada: *Amablemente solicitamos negociar en la etapa precontractual una gradualidad de sanciones o, al menos, excluir a terceros subcontratistas ajenos al control directo del contratista de esa responsabilidad.*

RESPUESTA PREGUNTA #46: No se acepta. Es responsabilidad del contratista garantizar que sus subcontratistas y empleados cumplan las obligaciones de confidencialidad.

PREGUNTA #47

Título del Numeral: CLÁUSULA SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO Y/O OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Página del Texto de Referencia: 6

Texto referencia del documento: Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de PROCOLOMBIA en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español.

Aclaración solicitada: Confirmar que los usuarios de PROCOLOMBIA a quienes el contratista prestará los servicios objeto del contrato que estén localizados en el exterior y fuera de Bogotá se les atenderá únicamente a través de las siguientes herramientas: Teléfono, Web y Correo.

RESPUESTA PREGUNTA #47: El soporte remoto se realiza haciendo uso de los medios de contacto mencionados.

PREGUNTA #48

Título del Numeral: CLÁUSULA SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO Y/U OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

Página del Texto de Referencia: 6

Texto referencia del documento: 2.1.5. Garantizar que la mesa de servicio atenderá y solucionará los casos relacionados con las aplicaciones en hasta 30 minutos, en caso contrario deberá escalar al soporte de segundo y tercer nivel. El soporte de segundo y tercer nivel lo dará el equipo de ingenieros soporte de aplicaciones 1.5 solicitado en el numeral 3.4.2.2. de los términos de referencia..

Aclaración solicitada: Solicitamos que en los 30 minutos no se contemplen aquellas actividades o gestiones que dependan de una acción u omisión de un tercero o de Procolombia, o de la entrega de información de un tercero o de Procolombia.

RESPUESTA PREGUNTA #48: El periodo de 30 minutos son para el soporte de primer nivel de la mesa de servicio y las acciones con terceros se pueden dar después de realizar el escalamiento al segundo o tercer nivel.

PREGUNTA #49

Título del Numeral: CLÁUSULA NOVENA – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

Página del Texto de Referencia: 29

Texto referencia del documento: Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente al contratante, PROCOLOMBIA podrá hacer efectiva una cláusula penal pecuniaria por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, en caso de incumplimiento total del contrato por parte del CONTRATISTA y cuya causa no obedezca a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

Aclaración solicitada: Respetuosamente, solicitamos considerar ajustar el porcentaje de penalidad

previsto para el evento de incumplimiento total y de multas, reduciéndolo al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, como se estila en esta clase de negocios del sector tecnología.

Esta solicitud busca garantizar la razonabilidad y proporcionalidad de las consecuencias contractuales, en línea con los principios de equilibrio de cargas, buena fe contractual y ejecución armónica del contrato.

Lo anterior, teniendo en cuenta que además existen penalidades específicas por incumplimientos parciales previstas en otras cláusulas del contrato, lo cual hace necesario moderar el impacto económico de la penalidad general.

RESPUESTA PREGUNTA #49: No se acepta. El porcentaje del veinte por ciento (20%) establecido para la cláusula penal pecuniaria en caso de incumplimiento total del contrato es adecuado considerando la naturaleza, valor e importancia estratégica del contrato.

PREGUNTA #50

Título del Numeral: CLÁUSULA OCTAVA – CLÁUSULA PENAL DE APREMIO

Página del Texto de Referencia: 28

Texto referencia del documento: "PROCOLOMBIA aplicará al CONTRATISTA multas diarias del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, sin que su imposición pueda superar el quince por ciento (15%) del valor del contrato, (...)".

Aclaración solicitada: Respetuosamente, solicitamos considerar ajustar el porcentaje de penalidad previsto para el evento de incumplimiento total y de multas, reduciéndolo al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, como se estila en esta clase de negocios del sector tecnología.

Esta solicitud busca garantizar la razonabilidad y proporcionalidad de las consecuencias contractuales, en línea con los principios de equilibrio de cargas, buena fe contractual y ejecución armónica del contrato.

Lo anterior, teniendo en cuenta que además existen penalidades específicas por incumplimientos parciales previstas en otras cláusulas del contrato, lo cual hace necesario moderar el impacto económico de la penalidad general.

RESPUESTA PREGUNTA #50: No se acepta la solicitud. El porcentaje establecido del quince por ciento (15%) como límite máximo para las multas diarias es razonable y proporcional considerando la naturaleza, el valor y la importancia del contrato para la entidad.

PREGUNTA #51

Título del Numeral: CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA:

Página del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: multas diarias del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, sin que su imposición pueda.

Aclaración solicitada: *Respetuosamente solicitamos considerar ajustar la redacción de la cláusula para establecer una obligación de confidencialidad recíproca entre las partes, de modo que tanto PROCOLOMBIA como el CONTRATISTA estén obligados a preservar la confidencialidad de la información técnica, comercial, operativa o de cualquier otra naturaleza que sea entregada o generada en desarrollo de la ejecución contractual.*

Esta solicitud se fundamenta en la necesidad de proteger adecuadamente los secretos empresariales y comerciales del CONTRATISTA, en concordancia con lo previsto en los artículos 15 y 16 de la Ley 256 de 1996 sobre competencia desleal; Así como los datos personales que puedan tratarse en el marco de la ejecución contractual, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

El establecimiento de una cláusula de confidencialidad bilateral fortalecería el principio de equidad y la protección de la información estratégica de ambas partes, en armonía con los principios de buena fe contractual y lealtad comercial.

RESPUESTA PREGUNTA #51: No se acepta. La cláusula de confidencialidad establecida constituye una política estándar para todos los contratos y no admite modificaciones.

PREGUNTA #52

Título del Numeral: CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA::

Página del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: *multas diarias del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, sin que su imposición pueda.*

Aclaración solicitada: *Considerando que la información catalogada como secreto comercial o empresarial por el artículo 260 de la Decisión 486 de la CAN, la contabilidad e información financiera y demás libros del comercial, y los datos personales se encuentran protegidos legalmente, solicitamos que se extienda a los proponentes / contratistas la protección de su información confidencial o reservada por orden legal.*

RESPUESTA PREGUNTA #52: No se acepta. La cláusula de confidencialidad es una política estándar no modificable. Sin perjuicio de lo anterior, se aclara que la información del contratista que tenga carácter confidencial o reservado por disposición legal, como secretos comerciales, información financiera y datos personales, goza de la protección legal correspondiente, sin que sea necesario modificar la cláusula contractual.

PREGUNTA #53

Título del Numeral: CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA::

Página del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: multas diarias del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, sin que su imposición pueda.

Aclaración solicitada: ¿El proponente puede marcar o rotular en su oferta aquella información protegida legalmente bajo reserva o secreto?

RESPUESTA PREGUNTA #53: NO es potestad del proveedor definir cual es la información confidencial.

PREGUNTA #54

Título del Numeral: CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - INDEMNIDAD:

Página del Texto de Referencia: 40

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

Aclaración solicitada: Solicitamos precisar que la indemnidad se aplicará respecto de la responsabilidad frente a terceros que reclamen a Procolombia sobre daños o perjuicios relacionados con la ejecución del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #54: No se aceptan limitaciones a la cláusula de indemnidad.

PREGUNTA #55

Título del Numeral: CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - INDEMNIDAD:

Página del Texto de Referencia: 40

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

Aclaración solicitada: Solicitamos aclarar que la indemnidad (como fenómeno de garantía frente a terceros) no abarcará los daños y perjuicios que pueden ocasionarse las partes con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, dado que en virtud del artículo 1613 del Código Civil el incumplimiento de obligaciones contractuales genera responsabilidad entre las partes y la obligación de reparar los daños resarcibles.

RESPUESTA PREGUNTA #55: No se aceptan limitaciones a la cláusula de indemnidad.

PREGUNTA #56

Título del Numeral: CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CAUSALES DE TERMINACIÓN::

Página del Texto de Referencia: 38

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

Aclaración solicitada: Solicitamos precisar si, en caso de terminación anticipada sin incumplimiento imputable al contratista, se reconocerán todos los costos y gastos efectivamente ejecutados, así como aquellos en que se hubiere incurrido para la prestación del servicio, que sean razonablemente demostrados.

RESPUESTA PREGUNTA #56: Se precisa que el parágrafo de la Cláusula Quinta del Anexo. 3 – Minuta del contrato, establece claramente que la terminación anticipada podrá realizarse únicamente “previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al CONTRATISTA”.

PREGUNTA #57

Título del Numeral: CLÁUSULA SEXTA – VALOR Y FORMA DE PAGO

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: El valor del presente contrato se establece en la suma de XXXXXXXXXX DE PESOS M/CTE, más el IVA de XXXXXXXX DE PESOS M/CTE (\$XXXXXXX), para un total de XXXXXX DE PESOS M/CTE (\$XXXXXXX) incluido el IVA, que PROCOLOMBIA en doce (12) mensualidades vencidas de igual valor, una vez suscrito el contrato, a la presentación de la factura mensual previa aprobación por parte del supervisión del contrato.

Aclaración solicitada: Por favor, confirmar que las facturas se presentarán únicamente ante ProColombia en Colombia y que no se presentarán facturas ante otras oficinas o dependencias de ProColombia fuera de Colombia.

RESPUESTA PREGUNTA #57: La facturación del contrato se realizará solo en Colombia.

PREGUNTA #58

Título del Numeral: DURACIÓN

Página del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta doce (12) meses, sin incluir el periodo de empalme y transición sin costo a la suscripción del contrato, y doce (12) meses de prestación de servicios contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin embargo, el contrato que surja con la adjudicación de la presente invitación podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos del contrato. Asimismo, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes o terminado de manera anticipada por PROCOLOMBIA en cualquier tiempo, dando aviso por escrito

de tal hecho al CONTRATISTA, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que por este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al PROPONENTE. El proveedor para la transición y entrega del servicio deberá contar con un periodo de transición sin costo para PROCOLOMBIA, el proveedor entrante entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente. **NOTA:** Los doce (12) meses del servicio deberá iniciar el 20 de junio de 2025, fecha en la que termina el contrato actual.

Aclaración solicitada: Por favor, aclarar que en el periodo de transición y empalme no se contabilizarán indicadores ni se aplicarán niveles de servicio ni penalidades.

RESPUESTA PREGUNTA #58: Durante el período de empalme el proveedor seleccionado solamente acompañara al proveedor actual para recibir los servicios y procesos.

PREGUNTA #59

Título del Numeral: DURACIÓN

Página del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta doce (12) meses, sin incluir el periodo de empalme y transición sin costo a la suscripción del contrato, y doce (12) meses de prestación de servicios contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin embargo, el contrato que surja con la adjudicación de la presente invitación podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos del contrato. Asimismo, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes o terminado de manera anticipada por PROCOLOMBIA en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al CONTRATISTA, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que por este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al PROPONENTE. El proveedor para la transición y entrega del servicio deberá contar con un periodo de transición sin costo para PROCOLOMBIA, el proveedor entrante entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente. **NOTA:** Los doce (12) meses del servicio deberá iniciar el 20 de junio de 2025, fecha en la que termina el contrato actual.

Aclaración solicitada: Solicitamos que la terminación unilateral y anticipada del contrato donde no medie el incumplimiento del contratista tenga un periodo de preaviso de sesenta (60) días con el fin de que el contratista tenga un plazo razonable y suficiente para poder cerrar la operación y entregar el servicio. Es importante tener en cuenta que la terminación anticipada del contrato no puede ejercerse en circunstancias que impliquen la generación de un perjuicio al contratista, sino que deben ejecutarse en el marco de los deberes secundarios de conducta que emanan de la buena fe y que integran el contrato conforme lo previsto en el artículo 871 del Código de Comercio y la Sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 30 de agosto de 2011, Radicado: 11001-3103-012-1999-01957-01, con ponencia del magistrado William Namen en la que esa sala de unificación jurisprudencial estableció límites a la terminación unilateral del contrato los cuales son vinculantes para todo contrato comercial en Colombia..

RESPUESTA PREGUNTA #59: Se acepta parcialmente la solicitud, estableciendo un preaviso de treinta (30) días calendario para la terminación anticipada del contrato. Se realizará adenda.

PREGUNTA #60

Titulo del Numeral: DURACIÓN

Pagina del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta doce (12) meses, sin incluir el periodo de empalme y transición sin costo a la suscripción del contrato, y doce (12) meses de prestación de servicios contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin embargo, el contrato que surja con la adjudicación de la presente invitación podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos del contrato. Asimismo, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes o terminado de manera anticipada por PROCOLOMBIA en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al CONTRATISTA, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que por este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al PROPONENTE. El proveedor para la transición y entrega del servicio deberá contar con un periodo de transición sin costo para PROCOLOMBIA, el proveedor entrante entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente. **NOTA:** Los doce (12) meses del servicio deberá iniciar el 20 de junio de 2025, fecha en la que termina el contrato actual.

Aclaración solicitada: Solicitamos que se precise que el proveedor entrante no será responsable en caso de que el proveedor saliente no entregue el servicio en condiciones aceptables que permitan la continuidad de la operación por el proveedor entrante o entorpece la transición y empalme..

RESPUESTA PREGUNTA #60: Durante el período de empalme el proveedor entrante deberá indagar al proveedor saliente sobre los servicios. En caso de que no reciba la información en su totalidad debe notificar a ProColombia por escrito y de forma oportuna para la oportuna consecución de la información, El proveedor saliente entregara como lo hace mensualmente el informe del cierre del contrato que sirve de insumo al nuevo proveedor.

PREGUNTA # 61

Titulo del Numeral: DURACION

Pagina del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: La propuesta para la selección de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de hasta doce (12) meses, sin incluir el periodo de empalme y transición sin costo a la suscripción del contrato, y doce (12) meses de prestación de servicios contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin embargo, el contrato que surja con la adjudicación de la presente invitación podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos del contrato. Asimismo, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes o terminado de manera anticipada por PROCOLOMBIA en cualquier tiempo, dando aviso por escrito

de tal hecho al CONTRATISTA, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que por este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al PROPONENTE. El proveedor para la transición y entrega del servicio deberá contar con un periodo de transición sin costo para PROCOLOMBIA, el proveedor entrante entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente. NOTA: Los doce (12) meses del servicio deberá iniciar el 20 de junio de 2025, fecha en la que termina el contrato actual.

Aclaración solicitada: Solicitamos que en caso de omisiones, problemas, falencias en la operación entregada por el proveedor saliente, se permita al proveedor entrante un periodo de puesta a punto mientras logra estabilizar la operación, en el que no se apliquen ANS ni penalidades..

RESPUESTA PREGUNTA #61: Durante el período de empalme el proveedor entrante deberá indagar al proveedor saliente sobre los servicios. En caso de que no reciba la información en su totalidad debe notificar a ProColombia por escrito y de forma oportuna para la oportuna consecución de la información, El proveedor saliente entregara como lo hace mensualmente el informe del cierre del contrato que sirve de insumo al nuevo proveedor.

PREGUNTA # 62

Titulo del Numeral: 2.1.3

Pagina del Texto de Referencia: 3

Texto referencia del documento: "(...)El soporte se dará en español."

Aclaración solicitada: Solicitamos aclarar en qué idioma será el soporte en los casos del exterior y cómo será el objeto y cotización de este, en caso de existir.

RESPUESTA PREGUNTA #62: Tal como lo establece el numeral 2.1.3 El soporte se dará en español.

PREGUNTA #63

Titulo del Numeral: CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROPIEDAD INTELECTUAL

Pagina del Texto de Referencia: 34

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: Solicitamos precisar que los derechos sobre innovaciones, metodologías o mejoras que preexistían y que son propiedad intelectual únicamente del contratista no serán objeto de cesión automática, salvo pacto expreso.

RESPUESTA PREGUNTA #63: No se acepta la solicitud. La cláusula DÉCIMA SEXTA del Anexo No. 3 – Minuta del Contrato ya establece claramente el régimen de propiedad intelectual aplicable, precisando que PROCOLOMBIA adquiere los derechos sobre bienes protegibles por propiedad intelectual e industrial desarrollados en virtud del contrato "cuando esto aplique", lo cual excluye implícitamente los derechos preexistentes del contratista. Adicionalmente, respecto a obras protegibles por derecho de autor, estas se consideran "obras por encargo" conforme al artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, cediendo el contratista los derechos patrimoniales sobre obras creadas en

ejecución del contrato, sin que esto afecte derechos sobre creaciones previas a la relación contractual.

PREGUNTA #64

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: 2.2.5.1. A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, aumentar o disminuir:

2.2.5.2. Administración del centro de cómputo de PROCOLOMBIA (ubicado en Bogotá), el cual cuenta con los siguientes componentes, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, las referencias pueden cambiarse o las cantidades aumentar o disminuir:

Aclaración solicitada: En el capítulo 2.2.5.1. se mencionan 24 firewalls, y en el capítulo 2.2.5.2 solo se mencionan 2, por lo tanto agradecemos aclarar la cantidad correcta..

RESPUESTA PREGUNTA #64: El numeral 2.2.5.1 hace referencia a la cantidad total de equipos por tipo, el numeral 2.2.5.2 hace referencia a los equipos ubicados específicamente dentro del centro de cómputo del piso 36.

PREGUNTA #65

Titulo del Numeral: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos aclarar si únicamente se requiere la administración de la herramienta, es decir, que la gestión del alertamiento no hace parte del alcance.

RESPUESTA PREGUNTA #65: Se requiere la administración y gestión de la plataforma SIEM Wazuh.

PREGUNTA #66

Titulo del Numeral: N/A.

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).

Aclaración solicitada: Agradecemos informar la cantidad de licencias que se tienen para cada tecnología.

RESPUESTA PREGUNTA #66: La información detallada de cantidades por tipo de licencias se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #67

Titulo del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).

Aclaración solicitada: Agradecemos informar la cantidad de requerimientos/incidentes que se generan en promedio mensual para cada tecnología.

RESPUESTA PREGUNTA #67: La información detallada de cantidades por cada tecnología se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #68

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Administrar y realizar seguimiento de las consolas del antivirus Microsoft Defender for Endpoint.

Aclaración solicitada: Agradecemos informar la cantidad de requerimientos/incidentes que se generan en promedio mensual.

RESPUESTA PREGUNTA #68: La cantidad de requerimientos/incidentes promedio mensual esta detallada en el numeral 2.2.8.3. del documento de Términos de Referencia

PREGUNTA #69

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad aclarar si se requiere implementar un SIEM Wazuh completamente nuevo o solo administrar y configurar un SIEM ya existente.

RESPUESTA PREGUNTA #69 la plataforma SIEM Wazuh ya se tiene implementada, Se requiere administrar y configurar.

PREGUNTA #70

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad nos informe, en caso de contar con un siem actual, cual es la cantidad de alertas e incidentes que atienden y se gestionan actualmente en promedio mensual.

RESPUESTA PREGUNTA #70 La información solo se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #71

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad, en caso de tener un SIEM actual, indicar cuántos activos se tienen integrados, qué tipo de activos, y si en el futuro se desean integrar otro tipo de activos adicionales al SIEM.

RESPUESTA PREGUNTA #71: Esta información se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #72

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad, en caso de tener un SIEM actual, indicarnos el promedio de EPS (eventos por segundo) que el SIEM consume.

RESPUESTA PREGUNTA #72 Esta información se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #73

Titulo del Numeral:N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Administrar y realizar seguimiento de las consolas del antivirus Microsoft Defender for Endpoint.

Aclaración solicitada: Agradecemos informar la cantidad de licencias que se tienen.

RESPUESTA PREGUNTA #73: La información detallada de cantidades por tipo de licencias se entregará exclusivamente al proveedor seleccionado.

PREGUNTA #74

Titulo del Numeral:N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Garantizar la instalación, actualización y monitoreo del antivirus y antispam.

Aclaración solicitada: Dentro de la infraestructura tecnológica on-premise no se identifica alguna herramienta antispam. Por favor, aclarar si existe alguna, cuál es el modelo y referencia, o si, por el contrario, se debe realizar la implementación de una herramienta antispam."

RESPUESTA PREGUNTA #74 ProColombia cuenta con Microsoft Defender para Office 365 como herramienta AntiSpam.

PREGUNTA #75

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).

Aclaración solicitada: Agradecemos aclarar si el licenciamiento de Azure WAF se encuentra asociado al servicio de Azure Application Gateway o Azure Front Door.

RESPUESTA PREGUNTA #75 El WAF lo tenemos con CloudFlare.

PREGUNTA #76

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad confirmar si actualmente el monitoreo de Microsoft Defender for Office 365 se está realizando a través de Wazuh.

RESPUESTA PREGUNTA #76: No.

PREGUNTA #77

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad que aclare si actualmente el monitoreo de Microsoft DLP (ahora Microsoft Purview DLP) se está realizando a través de Wazuh.

RESPUESTA PREGUNTA #77: No

PREGUNTA #78

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.

Aclaración solicitada: Confirmar si actualmente el monitoreo del WAF se está realizando a través de Wazuh.

RESPUESTA PREGUNTA #78: No

PREGUNTA #79

Titulo del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 23

Texto referencia del documento: Administración de las soluciones en las nubes públicas de Microsoft.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad por aclarar qué servicios y/o soluciones deben administrarse puntualmente en Microsoft Azure.

RESPUESTA PREGUNTA #79: Administrar el servicio ENTRA ID.

PREGUNTA #80

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 22

Texto referencia del documento: Ciberseguridad, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así: *Proponer, implementar y probar planes de recuperación en caso de algún incidente de seguridad.

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad confirmar si, en caso de incidentes de seguridad, se ha tenido que ejecutar algún plan de recuperación. De ser así, indicar si se llevó a cabo utilizando alguna solución específica de Microsoft Azure.

RESPUESTA PREGUNTA #80: No se han presentado incidente de seguridad que nos haya generado la ejecución de un plan de recuperación.

PREGUNTA #81

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).

Aclaración solicitada: Se agradece a la entidad aclarar si actualmente Microsoft DLP (ahora Microsoft Purview DLP) cuenta con políticas configuradas para prevenir la pérdida de datos, tales como bloquear el envío, cifrar o auditar correos electrónicos que contengan información confidencial. Asimismo, se solicita confirmar si la información sensible se encuentra clasificada mediante etiquetas.

RESPUESTA PREGUNTA #81: No se tiene configurado Microsoft Purview DLP.

PREGUNTA #82

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: 2.2.6.5. Ciberseguridad: Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de ProColombia..

Aclaración solicitada: Agradecemos a la entidad aclarar el alcance del análisis de riesgos de la operación y la infraestructura, se refiere a en general la infraestructura y operación de seguridad? o de todo IT.

RESPUESTA PREGUNTA #82: El análisis de riesgos es solo de la operación y la infraestructura que hace parte del alcance de este proceso.

PREGUNTA #83

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: 2.2.6.5. Ciberseguridad: Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de ProColombia.

Aclaración solicitada: Se cuenta con una metodología de riesgos ya definida? el alcance es solo Colombia de este análisis de riesgos?.

RESPUESTA PREGUNTA #83: No se cuenta con una metodología de riesgos.

PREGUNTA #84

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 25

Texto referencia del documento: 2.2.6.5. Ciberseguridad: Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de ProColombia.

Aclaración solicitada: Se cuenta con un inventario de activos definido y actualizado? en caso que no, el proveedor debería levantarlo?.

RESPUESTA PREGUNTA #84: Si se cuenta con un inventario actualizado de activos.

PREGUNTA #85

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 23

Texto referencia del documento: Consultar y aplicar boletines de seguridad generados por CSIRT gobierno y las entidades especializadas.

Aclaración solicitada: Agradecemos confirmar si ya se cuenta con el acceso a los boletines mencionados.

RESPUESTA PREGUNTA #85: ProColombia cuenta con acceso a los boletines del CSIRT

PREGUNTA #86

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 23

Texto referencia del documento: Consultar y aplicar boletines de seguridad generados por CSIRT gobierno y las entidades especializadas

Aclaración solicitada: Agradecemos informar el alcance de la gestión mencionada.

RESPUESTA PREGUNTA #86: Esa gestión hace referencia a consultar, validar y ejecutar en caso de que aplique boletines de seguridad generados por CSIRT.

PREGUNTA #87

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Existen actualmente políticas de seguridad de la información y de ciberseguridad vigentes? ¿Requieren actualización o rediseño completo?.

RESPUESTA PREGUNTA #87: Se cuenta con políticas de seguridad de la información y seguridad informática, se requiere hacer actualización.

PREGUNTA #88

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Se cuenta con un inventario actualizado de activos de información y sistemas críticos?.

RESPUESTA PREGUNTA #88: Si se cuenta con un inventario actualizado de activos de información y sistemas críticos. Anexo 16 del proceso.

PREGUNTA #89

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: ¿Cuál es el marco de referencia o normativa que debe adoptarse (ej. ISO/IEC 27001, NIST, ISO/IEC 27701)?

RESPUESTA PREGUNTA #89: El marco de referencia que debe adoptarse es el ISO/IEC 27001

PREGUNTA #90

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: N/A

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: se cuenta con un modelo de seguridad implementado y definido? bajo que estandar o framework y sobre qué procesos?

RESPUESTA PREGUNTA #90: Si se cuenta con un modelo de seguridad implementando bajo el marco de referencia de ISO/IEC 27001.

PREGUNTA #91

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: Documento de los planes de contingencia trimestral.

Aclaración solicitada: cual es el alcance que se espera de planes de contingencia?. Se debe construir o actualizar el Plan de Continuidad de Negocio (BCP) y el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)? agradecemos aclarar si ya se cuenta con documentación

RESPUESTA PREGUNTA #91 El alcance de los planes de contingencia están asociados a las plataformas tecnológicas, se debe construir el Plan de Continuidad de Negocio (BCP) y el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), no se tiene documentación.

PREGUNTA #92

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: N/A

Aclaración solicitada: cual es el alcance que se espera de las políticas? construir políticas a nivel de gobierno de seguridad? o documentar las políticas definidas a nivel de firewall por ejemplo. agradecemos aclarar.

RESPUESTA PREGUNTA #92 Actualizar el manual políticas de la seguridad informática e implementar las que se requieran según los planes de mejoramiento establecidos por el especialista de ciberseguridad.

PREGUNTA #93

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: Documento de las campañas trimestrales de sensibilización y capacitación

Aclaración solicitada: Desean capacitaciones de concientización en seguridad de la información para el personal de ProColombia? cuantos usuarios? solo Colombia?

RESPUESTA PREGUNTA #93: Capacitaciones de concientización en seguridad puede ser uno de ellos temas de las jornadas de sensibilización: Las campañas deben estar dirigidas a ProColombia mundo aproximadamente 550 personas.

PREGUNTA #94

Titulo del Numeral: N/A

Pagina del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: Documento de las campañas trimestrales de sensibilización y capacitación

Aclaración solicitada: Las capacitaciones serían virtuales o presenciales?

RESPUESTA PREGUNTA #94: El proveedor puede proponer la metodología para la realización de las campañas, ya sea por medio de piezas de comunicación, sesiones virtuales o presenciales o usando la plataforma de universidad corporativa con la que cuenta ProColombia actualmente.

PREGUNTA #95

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 30

Texto referencia del documento: Documento de las campañas trimestrales de sensibilización y capacitación

Aclaración solicitada: Agradecemos indicar el alcance de lo que se espera de las campañas por ejemplo, elaboración de piezas de comunicación? cuentan con alguna herramienta de capacitación o desean que se incluya alguna?

RESPUESTA PREGUNTA #95: El proveedor puede proponer la metodología para la realización de las campañas, ya sea por medio de piezas de comunicación, sesiones virtuales o presenciales o usando la plataforma de universidad corporativa con la que cuenta ProColombia actualmente.

PREGUNTA #96

Título del Numeral: N/A

Página del Texto de Referencia: 31

Texto referencia del documento: Fecha de cierre.

Aclaración solicitada: Amablemente nos permitimos solicitar a la entidad ampliar la fecha del cierre del proceso hasta el 15 de mayo

RESPUESTA PREGUNTA #96: No se acepta la sugerencia, el cierre permanece para el 9 de mayo tal como lo establece la Adenda no.1 del proceso.

10. INTERESADO DIEZ – T&S COMP TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S

10.1. PREGUNTA # 1:

2.2.8.2 Suministrar como parte del servicio, el software Aranda Service Management Suite alojado en la nube publica, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos.

Este licenciamiento lo proveerá la entidad o se debe adquirir para suministrarlo a la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #1: El licenciamiento de Aranda debe proveerlo el eventual proveedor del servicio.

10.2. PREGUNTA # 2:

3.4.1 presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados suscritos a partir del 1º de enero del año 2020, los contratos en ejecución no serán tenidos en cuenta.

Se solicita aclarar si el cumplimiento de experiencia se dará con el aporte de mínimo 3 tres certificaciones de contratos o si por el contrario podrá ser al menos una que de cumplimiento con lo anteriormente señalado

RESPUESTA PREGUNTA #2: Se aclara que, de acuerdo con el numeral 3.4.1 de los términos de referencia, se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados a partir del 1º de enero de 2020. El proponente deberá aportar las tres (3) certificaciones para acreditar la experiencia solicitada, no siendo suficiente la presentación de una sola certificación.

11. INTERESADO ONCE – REDNEET

11.1. PREGUNTA # 1:

De acuerdo con el documento "TDR Invitación Abierta No. 978 - Outsourcing Tecnológico" en la página 43, se solicita lo siguiente:

Adicionalmente los perfiles deberán tener conocimiento en los siguientes aspectos y **anexar las certificaciones y hoja de vida** donde se pueda validar el cumplimiento:

a. Líder de soporte

- Certificado en la metodología ITIL.
- Gestión de Personal.
- Conocimiento en Nube pública, privada e híbrida.
- Indicadores de gestión.
- Acuerdos de Nivel de Servicios.
- Conocimiento en metodologías ágiles.

b. Técnico Soporte

- Atención de soportes de Mesa de Servicio,
- Cableado estructurado.
- Redes de comunicaciones.
- Servicio al cliente.
- Plataforma Windows y MAC.
- Soporte a equipos de cómputo (Laptops, Tablets, Smartphones, Desktops y demás dispositivos de usuario final), impresión, etc.

Solicitamos aclarar a la entidad a que se requiere con "certificaciones" dado que no existe una certificación específica para "Gestión de personal", "indicadores de gestión", "acuerdos de nivel de servicio", sino que estos son subtemas dentro de otras certificaciones como por ejemplo una certificación en metodología ágiles.

Por esta razón solicitamos aclarar si lo que se requiere es una certificación de experiencia profesional en donde se certifique que la persona tiene estos conocimientos, o si por el contrario es válida una certificación, o especialización, o curso que contenga estos temas específicos con los que se pueda soportar el conocimiento del perfil.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Por certificación de experiencia profesional se entiende un documento expedido por una entidad educativa o el representante legal de la empresa que permita validar que la persona tiene los conocimientos y experiencia requeridos.

11.2. PREGUNTA # 2:

Solicitamos a la entidad mencionar que conocimientos se deberían tener para el perfil de Técnico gestión de inventarios y bodegas

RESPUESTA PREGUNTA #2: El perfil del técnico para la gestión de bodegas esta descrito en el numeral 3.4.2.2. Soporte en el documento de Términos de Referencia.

12. INTERESADO DOCE – DBSYSTEM SAS

12.1. PREGUNTA # 1:

¿El proponente debe suministrar las licencias corporativas de TeamViewer (o herramienta equivalente de soporte remoto) para la atención de usuarios nacionales e internacionales, o ProColombia suministrará dichas licencias para su equipo? ¿Cuántas licencias dispone ProColombia para el presente proceso? ¿Por favor indicar la versión del TeamViewer requerida para el proceso?

RESPUESTA PREGUNTA #1: Tal como se enuncia en el numeral 2.2.8.5. El proveedor debe Suministrar licencias de Team Viewer para el soporte remoto de los funcionarios de ProColombia desde la mesa de servicio, soporte en sitio y especialistas.

La cantidad y la versión de las licencias las define el proveedor para asegurar la calidad y oportunidad del servicio de acuerdo con las características solicitadas en los TDR.

12.2. PREGUNTA # 2:

¿Podrían precisar cuántos recursos técnicos mínimos deben estar disponibles en sitio (Bogotá y principales regionales) y cuántos en modalidad remota para garantizar la cobertura 7x24x365, incluyendo los acompañamientos de fin de semana solicitados?

RESPUESTA PREGUNTA #2: La disponibilidad de 7*24*365 se requiere para la mesa de servicio. La disponibilidad de los demás recursos es de 5*12 y la cantidad de recursos por oficina es la siguiente

- Oficina en Bogota, tres (3) soporte en sitio presenciales.
- Oficinas Regionales, siete (7) soportes por demanda (uno por cada oficina).

12.3. PREGUNTA # 3:

¿El alcance de la administración de la plataforma Zabbix incluye la actualización de versiones, ajuste de configuraciones, inclusión de nuevos activos y definición de nuevas alarmas, o estas actividades serán realizadas exclusivamente bajo instrucciones de ProColombia? el contratista tendrá acceso a esta solución?

RESPUESTA PREGUNTA #3: La administración de la plataforma Zabbix incluye la actualización de versiones, ajuste de configuraciones, inclusión de nuevos activos y definición de nuevas alarmas, TODAS las actividades serán realizadas bajo supervisión y con previa aprobación de ProColombia. El contratista tendrá acceso a la solución para realizar estas actividades.

12.4. PREGUNTA # 4:

¿Se requiere que el proponente asigne personal exclusivamente administrativo para la gestión del inventario de activos y la operación de las bodegas en Bogotá, o estas actividades podrán ser realizadas por el personal técnico asignado al servicio?

RESPUESTA PREGUNTA #4: El personal técnico asignado al servicio **NO** podrá encargarse de la gestión de activos y/o la operación de la bodega. Para esta labor se requiere que se asigne un recurso que se dedique exclusivamente a esa labor.

12.5. PREGUNTA # 5:

¿ProColombia exige que cada tecnología (Windows, Linux, redes, virtualización, bases de datos, backup) sea atendida por especialistas dedicados en cada área, o permite la asignación de personal multidisciplinario con certificaciones que cubran varias tecnologías?

RESPUESTA PREGUNTA #5: Para las especialidades con dedicación del 100% (Windows, Linux, redes y Ciberseguridad) se requiere que sean atendida por un especialista dedicado, las especialidades con dedicación del 50% (virtualización, bases de datos y Backup) si podrá ser atendido por personal multidisciplinario cumpliendo los tiempos solicitados en los términos de referencia.

13. INTERESADO TRECE – EXPERIS

13.1. PREGUNTA # 1:

¿Cuál es el tiempo estimado para el periodo de transición que tiene definida la entidad para realizar el empalme con el proveedor actual?

RESPUESTA PREGUNTA #1: Se estiman 30 días de transición.

13.2. PREGUNTA # 2:

Sobre la experiencia específica solicitada, solicitamos que acepten contratos que inicien desde el año 2017.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR.

13.3. PREGUNTA # 3:

Solicitamos ampliar el plazo de entrega de propuesta para el próximo viernes 16 de mayo, para garantizar pluralidad de proponente.

RESPUESTA PREGUNTA #3: No se acepta la solicitud. Se mantiene el requerimiento conforme a lo establecido en los TDR.