

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

OBJETO: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera y administradora del Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios 7X24, administración de plataformas 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 - LINKTIC

1.1. PREGUNTA #1:

En el ítem 3.4.1. Experiencia específica del proponente "El proponente debe acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto sea la prestación de los servicios administración y soporte de infraestructura tecnológica, mediante la modalidad de Outsourcing, en donde se especifique el nivel de satisfacción del servicio, la tecnología de las plataformas administradas y el número mínimo de usuarios soportados en cada contrato debe ser de 500" solicitamos que la solicitud de la experiencia sea en el objeto y/o actividad y/o alcance del contrato que se presente, con el fin que la observación que permitir que la empresa pueda participar en este proceso garantizando total pluralidad, transparencia, eficiencia en esta invitación.

RESPUESTA PREGUNTA #1: Las condiciones de las certificaciones no se cambiarán.

1.2. PREGUNTA #2:

De acuerdo con la solicitud realizada por la entidad en el numeral 2.2.2.5 administración de bodegas de los términos de referencia no es claro si se requiere una persona 100% dedicada a la administración de estas 3 bodegas en una disponibilidad 5x8, 5x12, 7x24 etc, adicional como tiene prevista la entidad la entrega de los activos que se encuentren actualmente en estas bodegas, esto para evitar que se reciban activos defectuosos o dañados y deba ser el contratista quien deba asumir el riesgo de el cambio.

RESPUESTA PREGUNTA #2: La persona no se requiere dedicada el 100% puede compartir el tiempo en actividades de inventario en el horario de 8x5.

1.3. PREGUNTA #3:

De acuerdo con el numeral 2.2.2.7.2. soporte VIP son servicios que serán cancelados bajo unos valores propuestos por el proponente, pero no es claro si estos valores serán pagados de manera independiente al presupuesto oficial o hacen parte de este solicitamos una aclaración correspondiente a este punto

RESPUESTA PREGUNTA #3: Los valores del soporte VIP hará parte del presupuesto de la contratación y se deberán facturar discriminando el valor por este concepto.

1.4. PREGUNTA #4:

De acuerdo con el numeral 2.2.3.5 la entidad cuenta con la herramienta ZABBIX para el monitoreo, en caso de mantener dicha plataforma en aras de evitar un sobre costo en el proyecto en la

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

implementación de una nueva herramienta ¿la entidad esta en la capacidad de brindar la capacitación necesaria para el personal que realice las tareas de operación de dicha plataforma?

RESPUESTA PREGUNTA #4: El recurso asignado a la administración de esta plataforma deberá conocer su funcionamiento para las tareas de operación, administración y actualización.

1.5. PREGUNTA #5:

De acuerdo con el numeral 2.2.7.1 El servicio de soporte técnico on-site (en sitio) solo aplica para la ciudad de Bogotá, en las ciudades en donde PROCOLOMBIA tiene oficinas regionales y/o en las oficinas de Futuros Exportadores, el soporte técnico se dará por demanda (programación previa), no es claro el requerimiento dado que se describe bajo demanda, pero no es claro la entidad como pagara este soporte, está incluido dentro del presupuesto oficial? ¿Será pagado de manera independiente al presupuesto?, según el cuadro de soportes onsite brindados en 2019, 2020 y 2021 los requerimientos son muy variables un año vs el otro sugerimos a la entidad que estos servicios sean bajo una bolsa de horas consumibles, dado que no puede ser dimensionado un soporte y generar un riesgo de sobrecostos para el contratista.

RESPUESTA PREGUNTA #5: Los valores del soporte por demanda harán parte del presupuesto de la contratación y se deberán facturar mensualmente.

1.6. PREGUNTA #6:

En el ítem 2.2.6.3 la entidad indica (debe mencionar y certificar los estándares que cumple) no es clara la solicitud sobre "certificar los estándares que cumple" los estándares a implementar son basados en las mejores prácticas dadas por ITIL, CMBD etc los cuales son un marco de trabajo que permite la eficiente gestión IT y no existe como tal una certificación que apropie estos estándares a una compañía, el personal que realiza las labores e implementaciones son los que reciben dichas certificaciones, por ende solicitamos a la entidad se elimine este requerimiento dado que genera confusión.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Se retira la certificación de la empresa. Ver Adenda No. 2.

1.7. PREGUNTA #7:

No se evidencia un formato unificado de presentación de precios a la entidad, solicitamos se nos indique la forma de presentación de precios si un precio general por los 12 meses o mes a mes.

RESPUESTA PREGUNTA #7: La presentación de la propuesta se deberá ofertar de acuerdo con el siguiente cuadro (Ver Adenda No. 2).

| CONCEPTO | VALOR MENSUAL | VALOR 12 MESES | IVA | VALOR TOTAL |
|----------|---------------|----------------|-----|-------------|
| | | | | |

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

2. INTERESADO DOS – INDRA COMPANY

2.1. PREGUNTA #1:

2.2.1.6. *Administración de las aplicaciones Neo, Gestor de Procesos, entre otras (primer nivel).*

Solicitamos a la entidad confirmar si los tiempos de transición definido para la toma de la operación de las aplicaciones es adicional a la vigencia del contrato o los mismos se encuentran contemplados dentro de la duración del contrato y si este periodo de transición es facturable por el proveedor

RESPUESTA PREGUNTA #1: La administración de las aplicaciones está dentro de los 12 meses del contrato de acuerdo con las fases definidas en el numeral.

2.2. PREGUNTA #2:

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*

Solicitamos a la entidad confirmar las direcciones físicas en las cuales se encuentran ubicados los centros de datos y cableado en cada una de las ciudades.

RESPUESTA PREGUNTA #2: Las siguientes son las direcciones de las sedes:

BOGOTA - CLL. 28 #13A-15 PISO 36 - EDIFICIO BANCAFE – CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL

BOGOTA - CLL. 28 #13A-24 PISO 7 - EDIFICIO MUSEO DEL PARQUE

CALI - Calle 6 N # 1 – 42 oficina 802 – 803 - CENTRO EMPRESARIAL – TORRE CENTENARIO

CARTAGENA - CENTRO DE CONVENCIONES DE CARTAGENA

MEDELLIN - CALLE 4 sur # 43 A-30 OF. 401 - EDIFICIO FORMACOL

BARRANQUILLA - Calle 77 B # 59 – 61 Centro Empresarial Las Américas 2 Oficina 306

BUCARAMANGA - Km 2, 176 Anillo vial Floridablanca- Girón Ecoparque Empresarial Natura, Torre 3 ofc. 451.

PEREIRA - Cra. 13 # 13-40 oficina 402 y 403 Centro comercial Uniplex – Avenida circunvalar

CUCUTA - Calle 10 y 11 Diagonal Santander Barrio Quinta Velez Centro de Negocios Ventura Plaza

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

2.3. PREGUNTA #3:

2.2.4.4 Administración de las soluciones Microsoft

Solicitamos a la entidad confirmar el tipo de sistemas operativos con sus respectivas versiones asociados a los 24 servidores virtuales que deben ser administrados.

RESPUESTA PREGUNTA #3: Las versiones del sistema operativo de los servidores son 23 servidores Windows Server 2016 y 1 Windows Server 2019.

2.4. PREGUNTA #4:

2.2.4.4 Administración de las soluciones Microsoft

Solicitamos a la entidad confirmar la ubicación física de la infraestructura de la nube privada, si esta es propiedad de Procolombia o se encuentra tercerizada con algún proveedor de servicios

RESPUESTA PREGUNTA #4: La ubicación es Cra. 68 #169a-27 Bogotá, es infraestructura tercerizada con Lumen, en este mismo Datacenter se tiene contratado un full rack con algunos servidores OnPremise.

2.5. PREGUNTA #5:

2.2.4.5 Administración de la Plataforma VMWARE

Entendemos que cada referencia de los host indicados por la entidad hacen referencia a la cantidad de servidores sobre los cuales está desplegada la plataforma de VMWARE, confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

RESPUESTA PREGUNTA #5: El entendimiento es correcto.

2.6. PREGUNTA #6:

2.2.4.5 Administración de la Plataforma VMWARE

Confirmar si las 53 máquinas virtuales indicadas en este apartado contemplan los 24 servidores virtuales indicados en el ítem 2.2.4.4.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Es correcto.

2.7. PREGUNTA #7:

2.2.4.5 Administración de la Plataforma VMWARE

Confirmar los sistemas operativos con sus respectivas versiones asociadas a las 53 máquinas virtuales.

RESPUESTA PREGUNTA #7: La versión de los sistemas operativos de los servidores son 23 servidores Windows Server 2016, 1 servidor Windows Server 2019, 14 Linux red Hat, 22 Linux CentOS.

2.8. PREGUNTA #8:

2.2.4.7 Seguridad

Agradecemos a la entidad confirmar cuantas campañas de sensibilización y capacitación deben ser ejecutadas durante la ejecución del proyecto

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

RESPUESTA PREGUNTA #8: Se debe realizar una campaña cada seis meses, el proveedor propone y PROCOLOMBIA luego de revisar su viabilidad se encarga de la ejecución y las capacitaciones si se requiere.

2.9. PREGUNTA #9:

2.2.4.7 Seguridad

Agradecemos a la entidad confirmar La cantidad de funcionarios que harán parte de las actividades de sensibilización y capacitación

RESPUESTA PREGUNTA #9: 600 funcionarios aproximadamente.

2.10. PREGUNTA #10:

2.2.4.7 Seguridad

Agradecemos a la entidad confirmar si las actividades de capacitación se pueden ejecutar de forma virtual.

RESPUESTA PREGUNTA #10: Si, las actividades de capacitación se pueden ejecutar de forma virtual.

2.11. PREGUNTA #11:

2.2.4.7 Seguridad

Agradecemos a la entidad confirmar si para las actividades de sensibilización PROCOLOMBIA puede proveer recursos (plantillas, uso de DA para despliegue de Wall paper, Comunicaciones Internas, etc) para el despliegue de las campañas.

RESPUESTA PREGUNTA #11: Si son provistas por PROCOLOMBIA, la Gerencia de TI cuenta con un correo para el envío de las comunicaciones y con el área de mercadeo se generan las plantillas y el material que se requiera.

2.12. PREGUNTA #12:

2.2.4.7 Seguridad

Agradecemos a la entidad confirmar cuantas políticas y de que tipo deben generarse durante la ejecución del contrato

RESPUESTA PREGUNTA #12: La cantidad se determinará en conjunto entre las dos (2) entidades, el proveedor propone y PROCOLOMBIA luego de revisar su viabilidad se encarga de la ejecución y las capacitaciones si se requiere.

2.13. PREGUNTA #13:

2.2.5.3. Administración de la Plataforma Linux

Confirmar si las 30 máquinas virtuales indicadas en este apartado se encuentran incluidos en los 53 servidores virtuales indicados en la plataforma de Vmware

RESPUESTA PREGUNTA #13: Confirmado. Las 30 máquinas virtuales se encuentran incluidos en los 53 servidores virtuales indicados en la plataforma de Vmware.

2.14. PREGUNTA #14:

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

2.2.5.4. Administración de bases de datos en nube privada, pública e híbrida

Confirmar la distribución de las 120 bases de datos indicadas por la entidad por cada tipo de motor de base de datos relacionados.

RESPUESTA PREGUNTA #14: La distribución aproximada de las bases de datos es del 65% en MySQL, 17% en MariaDB y 27% en Microsoft SQL SERVER (estos porcentajes pueden variar porque se están migrando bases de datos de MySQL a MariaDB.)

2.15. PREGUNTA #15:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar cuantas políticas y de qué tipo deben generarse durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #15: Las políticas de seguridad se deberán generar en equipo con PROCOLOMBIA donde se determinará la cantidad y el tipo, actualmente PROCOLOMBIA es dueña del proceso de la política de seguridad de la información donde están planteadas algunas políticas.

2.16. PREGUNTA #16:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de campañas de cambios de contraseña que deben ser ejecutadas y en qué periodo de tiempo.

RESPUESTA PREGUNTA #16: Se deberán ejecutar mínimo una campaña cada seis meses, la política que tenemos actualmente es el cambio de contraseñas cada seis (6) meses.

2.17. PREGUNTA #17:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar cuantas valoraciones de riesgos deben ejecutarse y que alcance (cantidad de activos a ser involucrados en la valoración) tendrán estas valoraciones

RESPUESTA PREGUNTA #17: La cantidad de valoraciones se definirá en equipo con PROCOLOMBIA, el alcance será la infraestructura IaaS, PaaS y las aplicaciones.

2.18. PREGUNTA #18:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar Si los planes de contingencia se deben generar para la Infraestructura de seguridad (Firewall y otras plataformas de seguridad), o se debe contemplar otra infraestructura de TI de la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #18: Los planes de contingencia se deberán generar para la infraestructura IaaS, PaaS y las aplicaciones.

2.19. PREGUNTA #19:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

Agradecemos a la entidad confirmar si los incidentes de seguridad tienen alcance a las plataformas de seguridad administradas o se relacionan con los incidentes de seguridad de toda la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #19: Los incidentes de seguridad son de la infraestructura IaaS, PaaS y las aplicaciones de la entidad.

2.20. PREGUNTA #20:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de campañas de cambios de contraseña que deben ser ejecutadas y en qué periodo de tiempo

RESPUESTA PREGUNTA #20: Se deberán ejecutar mínimo dos (2) campañas, la política que tenemos actualmente es el cambio de contraseñas cada seis (6) meses.

2.21. PREGUNTA #21:

2.2.5.5 Seguridad de la nube pública o privada

Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad total de plataformas adquiridas que deben ser gestionadas

RESPUESTA PREGUNTA #21: Actualmente en la nube privada en Lumen tenemos 29 servidores en plataforma IaaS, con balanceador de cargas, firewall, WAF y un full rack la administración es compartida, en la nube pública tenemos Microsoft 365, Azure AD e Intune, adicionalmente estamos en proceso de realizar un Journey to Cloud para definir que plataformas se contrataría para la migración de servicios, servidores y aplicaciones.

2.22. PREGUNTA #22:

2.4 Duración

Solicitamos a la entidad indicar si el mes de transición indicado por la entidad se encuentra contemplado en la vigencia total del servicio o se debe considerar como un mes aparte de la vigencia del servicio

RESPUESTA PREGUNTA #22: Para la transición y entrega del servicio el Contratista deberá prestar un (1) mes adicional de servicio sin costo para PROCOLOMBIA y entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente.

2.23. PREGUNTA #23:

Solicitamos amablemente a la entidad ampliar el plazo de entrega de la oferta para el día 5 de noviembre, teniendo en cuenta la fecha en la que la entidad dará respuesta a las observaciones presentadas y debido a que se deben realizar actividades que involucran diversos actores en la elaboración de una oferta altamente atractiva y competitiva para la entidad

RESPUESTA PREGUNTA #23: Se amplía el plazo de entrega hasta el 05 de noviembre.

2.24. PREGUNTA #24:

Teniendo en cuenta que la firma digital, de acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, y que cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

Autenticidad: permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen del mismo y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.

Integridad: garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.

No repudio: el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aceptar que los documentos presentados se alleguen suscritos mediante firmas electrónicas certificadas por ente certificador autorizado en Colombia como certicámara, las cuales cumplen con lo citado anteriormente.

RESPUESTA PREGUNTA #24: Se acepta favorablemente la solicitud del proponente, admitiendo que se presenten los documentos con firma electrónica certificada.

2.25. PREGUNTA #25:

Solicitamos a la entidad para la presentación de la oferta no sea necesario presentar las Hojas de vida del total del personal ni sus soportes, ya que solamente el proveedor actual cuenta con la totalidad del personal disponible. Por lo anterior, sugerimos que, para acreditar el requisito de Equipo de trabajo, se acredite a través de una carta de compromiso firmada por el Representante Legal en donde se comprometa a presentar el personal una vez adjudicado el presente proceso.

RESPUESTA PREGUNTA #25: Se requiere que se anexe esta información, teniendo en cuenta que dentro de la calificación se asignaran puntos a la experiencia de los perfiles propuestos, una vez el servicio entre en operación si el personal propuesto no está disponible este debe ser reemplazado previa aprobación de PROCOLOMBIA y deberá cumplir como mínimo los requisitos contractuales exigidos y el perfil del personal que va a reemplazar.

2.26. PREGUNTA #26:

| | | | |
|--|-----------------|-------------------------------------|--|
| Un (1) especialista en administración de Redes y comunicaciones. | Tiempo completo | Ingeniero de sistemas o electrónico | Tres años de experiencia en Administración de Redes Con certificación en administración y monitoreo de redes y comunicaciones, Microsoft Azure, Amazon AWS o Google Cloud Platform, que deberá ser acreditada con la entrega de las certificaciones laborales que permitan corroborar la experiencia específica de la persona. |
|--|-----------------|-------------------------------------|--|

Solicitamos amablemente a la entidad se modifique el requisito de la certificación requerida para este perfil, teniendo en cuenta la información descrita en el numeral "2.2.4.6. Administración de la Plataforma REDES LAN - WAN (pag 18)

1. Puntos de voz y datos en los puestos de trabajo.
2. Centros de cableado en las oficinas de Bogotá y regionales.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

3. Canales dedicados y de Internet en Colombia.
4. Switches Avaya, Cisco, Aruba.
5. Red WIFI Aruba.
6. Firewalls Fortinet.
7. Solución SD-WAN

Los certificados inicialmente requeridos no correspondería con el perfil y se deberían requerir certificados relacionados con lo descrito en administración de redes, sugerimos se acepte un profesional certificado en CCNA: Rowting And Swiching o similares equivalentes.

RESPUESTA PREGUNTA #26: Se acepta la certificación CCNA no mayor a tres años. Ver Adenda No. 2.

2.27. PREGUNTA #27:

Solicitamos confirmar si la fórmula que se aplicará para asignación de puntaje a las propuestas respecto al numeral 4.2.1. Experiencia Adicional Proponente: (10 puntos) es la siguiente:

$$\frac{\# \text{ de usuarios atendidos de la propuesta a evaluar} \times \text{máximo puntaje (10)}}{\# \text{ mayor número de usuarios atendidos certificados}}$$

RESPUESTA PREGUNTA #26: La interpretación es correcta.

2.28. PREGUNTA #28:

En la asignación de puntos para la experiencia adicional de los perfiles propuestos, específicamente para el caso de Administración plataformas, entendemos que la entidad busca acreditar una experiencia adicional de máximo 2 años por cada uno de los profesionales de administración de plataformas, ¿Es correcta nuestra interpretación?

RESPUESTA PREGUNTA #28: Se busca acreditar la mayor cantidad de experiencia de los perfiles propuestos.

2.29. PREGUNTA #29:

Solicitamos a la entidad aclarar en cuanto a los criterios de evaluación, respecto a: Administración plataformas (14) establecido en el numeral 4.2.2. Experiencia de los Perfiles Propuestos (40 puntos), si dichos perfiles hacen referencia a los perfiles descritos en el numeral 3.4.2.3. Especialistas administración plataforma OnPremise y nube pública, privada o híbrida.

RESPUESTA PREGUNTA #29: Si, los 14 puntos corresponden a los administradores de las plataformas.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

3. INTERESADO TRES – HEINSOHN BUSINESS TECHNOLOGY S.A.

3.1. PREGUNTA #1:

¿Dentro de este proceso se considera una fábrica de software para atender aspectos relacionados con soportes y mantenimientos a nivel de código de las aplicaciones para correctivos y evolutivos?, es decir, ¿este proyecto pretende tener como objetivo principal en su alcance el mantenimiento y soporte de desarrollo de software a las medidas de las aplicaciones?

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se contempla fábrica de software, los desarrollos se contratan con un tercero, el alcance de esta invitación es el soporte de las aplicaciones en alcance 1er y 2do nivel. No soporte funcional, mantenimientos o al código

3.2. PREGUNTA #2:

¿El nivel uno se refiere a los temas funcionales de las aplicaciones?, ¿este nivel también debe estar 7x24?

RESPUESTA PREGUNTA #2: Si, el primer nivel es para el soporte funcionalidad de las aplicaciones y debe ser 7x24 a través de la mesa de servicio por la diferencia de horario que tenemos con las oficinas de ProColombia en el exterior.

3.3. PREGUNTA #3:

¿Cuál es el Tiempo de empalme mencionado por la entidad para apropiarse del entendimiento funcional de las aplicaciones?, ¿será facturable?, ¿qué recursos se necesitan en el empalme?

RESPUESTA PREGUNTA #3: En el numeral 2.2.1.6. se relacionan las fases de cómo se recibirán las aplicaciones dentro de los 12 meses del contrato, durante este periodo el proponente deberá asignar recursos para la recepción de las aplicaciones y durante el empalme se deberá garantizar que se reciban las aplicaciones que ya se tienen documentadas en la mesa de servicio.

3.4. PREGUNTA #4:

Cuál es el porcentaje de incidentes presentados a nivel 1

RESPUESTA PREGUNTA #4: El promedio de incidentes es del 2% del total de incidentes presentados en el mes.

3.5. PREGUNTA #5:

¿Cuál es el Tiempo de empalme mencionado por la entidad?, ¿será facturable?, que recursos se necesitan en el empalme?

RESPUESTA PREGUNTA #5: Para la transición y entrega del servicio el Contratista deberá prestar un (1) mes de servicio sin costo para PROCOLOMBIA y entregará un plan de trabajo para recibir el servicio del proveedor saliente, los recursos los determina el proponente.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

3.6. PREGUNTA #6:

¿Qué idioma deben manejar los recursos de soporte 1 y a quienes atenderían directamente

RESPUESTA PREGUNTA #6: El idioma es español y atenderían a los funcionarios de PROCOLOMBIA.

3.7. PREGUNTA #7:

Por favor explicar las estadísticas presentadas en el punto 2.2.1.3, que unidades son?, ¿qué tipo de incidentes son? ¿Cuál es el tiempo promedio de atención que se gastaron en cada escalamiento?, ¿sobre qué soluciones se dieron estos incidentes, porcentajes?

RESPUESTA PREGUNTA #7: La estadística corresponde a la cantidad de casos mensuales recibidos en la mesa de servicio, de estos casos el 2% corresponde a incidentes, los tiempos de atención y solución máximos están dentro del documento de ANS publicado.

3.8. PREGUNTA #8:

A qué tipo de cambios se refieren pueden estar sometidas las plataformas según la nota 1 del punto 2.2.1.6

RESPUESTA PREGUNTA #8: Los cambios pueden ser disminución del hardware, aumento de servidores virtuales, disminución o aumento de licencias y/o aplicaciones, renovación tecnológica de computadores o equipos de red, migración de servicios asociados a la infraestructura de las aplicaciones a la nube publica con base en la consultoría del Journey to Cloud que se esta planeando realizar.

3.9. PREGUNTA #9:

Se entiende que se debe realizar el mantenimiento al hardware 1 vez en el año y que estos dispositivos están ubicados en diferentes ciudades del país. ¿Este mantenimiento único por año se debe realizar al tiempo en todas las ciudades o de manera secuencial?, ¿En cuánto tiempo debe realizarse dicho mantenimiento?

RESPUESTA PREGUNTA #9: Al comienzo del año del servicio se debe generar un cronograma del mantenimiento secuencial donde se cubran todas las sedes de ProColombia en máximo tres meses, no necesariamente debe ser simultáneo.

3.10. PREGUNTA #10:

Para Los 153 computadores adicionales se indica que el mantenimiento preventivo estará a cargo del proveedor dueño de los equipos, ¿entonces este mantenimiento no es responsabilidad del futuro contratista del contrato que se generara a partir de este proceso de licitación?

RESPUESTA PREGUNTA #10: El alcance del contratista esta en la coordinación con el proveedor de los computadores alquilados es coordinar los tiempos del mantenimiento y la recepción del informe final.

3.11. PREGUNTA #11:

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

Se indica que el soporte debe ser prestado en sitio, ¿Cuántos puestos dispone la entidad para las personas que prestaran el servicio?

RESPUESTA PREGUNTA #11: Se tienen 12 puestos disponibles para el outsourcing tecnológico, pero por el distanciamiento social por la cuarentena se pueden usar solo 6, el contratista deberá generar la distribución para la alternancia que se requiera.

3.12. PREGUNTA #12:

¿El costo de La herramienta opcional nueva que reemplazaría el Excel en donde se lleva el inventario sería asumido por la entidad o debe ser parte del presupuesto ya destinado?, así mismo se pregunta por los costos asociados a hosting de la misma.

RESPUESTA PREGUNTA #12: El costo de la herramienta independiente no será asumida por la entidad, por ser de carácter opcional.

3.13. PREGUNTA #13:

En el punto 2.2.2.7.1 se mencionan tres casos en promedio, ¿son casos relacionados al hardware y equipos?, ¿Cómo es regional se haría desde Bogotá?

RESPUESTA PREGUNTA #13: Son casos de soporte técnico en general, como es regional se haría presencial en cada una de las oficinas regionales (Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira), estos casos deberán ser escalados por la mesa de servicio por no poderse solucionar remotamente.

3.14. PREGUNTA #14:

Las herramientas de monitoreo para plataformas On-premise mencionadas en el punto 2.2.3 son herramientas de monitoreo que ya tiene la entidad o se necesitan nuevas?

RESPUESTA PREGUNTA #14: PROCOLOMBIA cuenta dentro de la infraestructura con la plataforma Zabbix para monitoreo de las plataformas OnPremise, el contratista podrá proponer otras plataformas sin costo para PROCOLOMBIA.

3.15. PREGUNTA #15:

¿Cuál es la orientación de estas plataformas de monitoreo, supervisar recursos computacionales de las máquinas o que otro requerimiento se debe cubrir?

RESPUESTA PREGUNTA #15: El monitoreo se hace a través del protocolo SNMP, IP, puerto de red de la plataforma tecnológica y las aplicaciones, su principal objetivo es supervisar la disponibilidad de los servicios.

3.16. PREGUNTA #16:

Que entiende la entidad por "opciones de autogestión o automatización de servicios del usuario final", se indica que se deben aumentar, ¿Cuáles existen en este momento?, ¿se refieren a implementar herramientas o ayudas o desarrollo de software de nuevas funcionalidades en las plataformas?

RESPUESTA PREGUNTA #16: Se tiene un portal donde los funcionarios pueden autogestionar las solicitudes a la mesa de servicio, el contratista basado en su expertise

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

en servicios y automatización deberá implementar herramientas o aplicaciones (Chatbot, chatOps, portales, entre otros) sin costo para ProColombia para que los funcionarios puedan autogestionar tareas de cambio de claves, backup, mantenimiento lógico del computador y otras solicitudes que ayuden a disminuir los casos que llegan a la mesa de servicio con el fin de mantener el foco del personal y reducir tareas operativas que pueden ser automatizadas.

3.17. PREGUNTA #17:

A que se refiere la entidad con que el servicio puede tener variaciones en su localización según lo mencionado en el punto 2.2.4, ¿Qué las personas prestadoras del servicio de soporte pueden estar ubicadas en otras ciudades diferentes de Bogotá?, ¿si es así, en cuáles?

RESPUESTA PREGUNTA #17: Los servicios de monitoreo que puede tener variaciones en su localización son lo que se migren a la nube privada, pública o híbrida como resultado de la consultoría del proyecto Journey to Cloud.

3.18. PREGUNTA #18:

Se indican trabajos que podrían necesitar horarios de fines de semana y no laborales, según el histórico, ¿cada cuánto se presenta en promedio estas situaciones?, ¿Cuántas en horas promedio pueden requerirse para estas jornadas?, ¿Qué roles por lo general están en estas actividades extras?

RESPUESTA PREGUNTA #18: Las actividades se realizan en promedio dos veces al mes para generar un cambio en las plataformas tecnológicas (generalmente no se ejecuta más de un RFC a tiempo), parcheo de servidores, mantenimientos preventivos o despliegues de aplicaciones, el tiempo promedio que se utiliza es de aproximadamente 4 horas (información de referencia).

3.19. PREGUNTA #19:

Se menciona un servicio de 7x24x365, pero resulta diferente tener una disponibilidad on-call para este tipo de servicios que pueden generar incidentes en horas extras o no y otra cosa es tener gente trabajando en turnos continuados. ¿Cuál de los dos enfoques se acopla más a la necesidad de la entidad?

RESPUESTA PREGUNTA #19: El servicio 7x24x365 es para la mesa de servicio que atiende y soluciona las solicitudes de las oficinas en Colombia y el exterior.

3.20. PREGUNTA #20:

¿Para la atención de otros países se requiere que las personas estén trabajando en su turno 5x8 según el horario del país?, ¿si esto aplica, cuáles son los países que requieren ese horario?

RESPUESTA PREGUNTA #20: El servicio 7x24x365 es para la mesa de servicio que atiende y soluciona las solicitudes de las oficinas en Colombia y el exterior, de acuerdo con el documento de ANS si la mesa de servicio debe escalar el caso lo hace a soporte en sitio que operaría de lunes a viernes de 07:00am a 007:00pm.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

3.21. PREGUNTA #21:

¿Cuál es la nube privada de la entidad, podría por favor la entidad indicar su concepto sobre que es una nube privada para asegurarnos de estar entendiendo los mismos términos?

RESPUESTA PREGUNTA #21: La nube privada de ProColombia la tenemos contratada con Lumen en una infraestructura IaaS.

4. INTERESADO CUATRO – MCO GLOBAL

4.1. PREGUNTA #1:

Cronograma del proceso:

Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas 2 de noviembre de 2021.

Solicitamos cordialmente se pueda ampliar el plazo de entrega para el 05 de noviembre 2021, la solicitud obedece a los tiempos tan cortos de entrega.

RESPUESTA PREGUNTA #1: La entrega de las propuestas se amplió hasta el 05 de noviembre. Ver Adenda No. 1.

5. INTERESADO CINCO – COLSOFT

5.1. PREGUNTA #1:

2.2.2.2. Prestar el servicio de mantenimiento preventivo a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA y hacer el acompañamiento a los proveedores que hacen mantenimiento a los demás componentes de la infraestructura tecnológica.

Solicitamos a la entidad aclarar si el acompañamiento a los proveedores que hacen el mantenimiento se hará con uno de los técnicos asignados al proyecto o hay que asignar personal diferente. Adicional aclarar si el mantenimiento de los equipos se hará en horario laboral o en horario diferente.

RESPUESTA PREGUNTA #1: El acompañamiento se realizará con un soporte en sitio o por demanda, los mantenimientos se programan el fin de semana para Bogotá y en las oficinas regionales en el horario de 12:00m – 02:00pm.

5.2. PREGUNTA #2:

2.2.2.7.1. Brindar Soporte técnico por demanda para las oficinas regionales de PROCOLOMBIA (En promedio se atienden tres (3) casos mensuales en las oficinas regionales).

Solicitamos a la entidad aclarar si los 3 casos mensuales es por cada sede regional.

RESPUESTA PREGUNTA #2: Si, el promedio es por cada sede regional.

5.3. PREGUNTA #3:

2.2.2.2. Prestar el servicio de mantenimiento preventivo a los computadores y servidores propiedad de PROCOLOMBIA

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

Solicitamos a la Entidad aclarar si el mantenimiento preventivo se hará a los 330 computadores y 4 servidores físicos; o si se deben incluir otros equipos adicionales a los anteriormente mencionados.

RESPUESTA PREGUNTA #3: El mantenimiento se hará a los computadores y servidores físicos mencionados, los demás dispositivos cuentan con contratos de soporte con terceros.

5.4. PREGUNTA #4:

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

- 1. Administración de las herramientas de monitoreo proactivo.*
 - 2. Monitoreo de las plataformas OnPremise y nube privada, pública o híbrido que PROCOLOMBIA contrate.*
 - 3. Alertas y acciones preventivas o correctivas para el control de los recursos tecnológicos contratados por PROCOLOMBIA.*
 - 4. Gestión de alarmas de falla en las plataformas tecnológicas y aplicaciones.*
 - 5. Gestión de alarmas de ataques cibernéticos sobre las plataformas tecnológicas y aplicaciones*
- Solicitamos a la entidad aclarar si se debe colocar herramienta de monitoreo adicional a la que tiene la entidad Zabbix, o esta herramienta realiza las actividades descritas y se debe administrar.*

RESPUESTA PREGUNTA #4: La plataforma Zabbix realiza las actividades descritas y se debe configurar y administrar, el proponente podrá sugerir otras plataformas sin costo para ProColombia en el caso que encuentre que la plataforma Zabbix no cubra todos los puntos solicitados.

5.5. PREGUNTA #5:

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 en cada contrato debe ser de 500. Para acreditar la experiencia se requiere la presentación de tres (3) certificaciones de contratos ejecutados, suscritos a partir del 1º de enero del año 2018.

Solicitamos a la entidad amablemente aceptar certificaciones de experiencia de contratos suscritos a partir del 1 de Enero de 2015.

RESPUESTA PREGUNTA #5: No se acepta el cambio solicitado.

5.6. PREGUNTA #6:

Tres (3) Especialistas para prestar el soporte sobre cada una de las plataformas tecnológicas de PROCOLOMBIA

Solicitamos a la entidad aclarar el perfil de los 3 especialistas solicitados incluyendo cuales son las plataformas en las que deben tener experiencia.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

RESPUESTA PREGUNTA #6: La información solicitada se encuentra en el numeral 3.4.2.
- Equipo de trabajo en el documento de la licitación publicada.

5.7. PREGUNTA #7:

Un (1) Especialista en administración de plataforma Linux y administración de plataforma VMWare

Un (1) especialista en administración de Redes y comunicaciones.

Solicitamos a la entidad aclarar la experiencia de estos perfiles ya que no corresponden al rol solicitado

RESPUESTA PREGUNTA #7: La información solicitada se encuentra en el numeral 3.4.2.
- Equipo de trabajo en el documento de la licitación publicada.

5.8. PREGUNTA #8:

NOTA UNO: 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.

Solicitamos a la entidad solicitar las hojas de vida del personal al proponente adjudicatario, una vez firmado el contrato y el acta de inicio correspondiente.

Para efectos de la propuesta, sugerimos solicitar junto con la propuesta, una carta de compromiso firmada por el representante legal en la que se garantice la vinculación y participación del personal requerido para la ejecución del proyecto.

RESPUESTA PREGUNTA #8: Se requiere que se anexe esta información, teniendo en cuenta que dentro de la calificación se asignaran puntos a la experiencia de los perfiles propuestos, una vez el servicio entre en operación si el personal propuesto no está disponible este debe ser reemplazado previa aprobación de ProColombia y cumpla como mínimo los requisitos contractuales exigidos y el perfil del personal que va a reemplazar.

5.9. PREGUNTA #9:

4.2.2. Experiencia de los Perfiles Propuestos (40 puntos)

Solicitamos a la Entidad, de manera respetuosa, eliminar este ítem, dado que en el numeral anterior hicimos la solicitud de que las hojas de vida se entreguen a la firma del contrato.

En este sentido, sugerimos a la Entidad reemplazar este punto, otorgándoselo a los proponentes que cuenten con certificaciones del tipo de ISO 27000, ISO 9000, ISO 20000 entre otras, las cuales tratan de certificaciones de prestación de servicios administrados.

RESPUESTA PREGUNTA #9: Se requiere que se anexe esta información, teniendo en cuenta que dentro de la calificación se asignarán puntos a la experiencia de los perfiles propuestos, una vez el servicio entre en operación si el personal propuesto no está disponible este debe ser reemplazado previa aprobación de ProColombia y cumpla como mínimo los requisitos contractuales exigidos y el perfil del personal que va a reemplazar.

5.10. PREGUNTA #10:

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el cronograma del proceso, ustedes darán respuesta a las observaciones el día de mañana (29 de octubre) y que el próximo lunes es festivo, solicitamos respetuosamente correr la fecha de cierre del proceso, en por lo menos dos días hábiles, de tal forma que tengamos el tiempo suficiente para analizar sus respuestas y preparar nuestra oferta

RESPUESTA PREGUNTA #10: El cronograma fue modificado. Ver Adenda No. 1.

6. INTERESADO SEIS – ARUS

6.1. PREGUNTA #1:

Observaciones jurídicas

6.6. PÓLIZAS

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

Póliza de Cumplimiento entre Particulares:

- *Cumplimiento: por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más*
Solicitamos respetuosamente, que la garantía de cumplimiento sea únicamente por el término de duración del Contrato, y no por cuatro (4) meses más, ya que esta garantía se toma para cubrirse ante posibles incumplimientos dentro del término de ejecución del Contrato.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se acepta la solicitud. La garantía se mantendrá en los términos inicialmente previstos en la invitación.

6.2. PREGUNTA #2:

Observaciones jurídicas

6.7. MULTAS

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

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

RESPUESTA PREGUNTA #3: No se acepta la solicitud. En consideración a la naturaleza de los recursos objetos del contrato que eventualmente se suscribirá, el porcentaje máximo de multas se mantendrá en los términos inicialmente previstos en la invitación.

6.3. PREGUNTA #3:

Observaciones jurídicas

Solicitamos respetuosamente realizar la siguiente aclaración:

6.7. TRANSFERENCIA DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR

En virtud del contrato a celebrarse, el proponente garantizará que todos los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como PROPIEDAD INTELECTUAL

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

que surja en virtud del desarrollo del objeto del contrato a suscribirse, por sí mismo o con la colaboración de sus trabajadores, serán propiedad de FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA producto del encargo previo hecho por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA al proponente, de acuerdo al plan señalado por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA y bajo cuenta y riesgo de FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA, **excepto todo aquello que sea parte del CORE de negocios del proponente.**

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

RESPUESTA PREGUNTA #3: No se acepta la inclusión propuesta. En todo caso y como se señala en la cláusula, la transferencia corresponde a productos por encargo previo hecho por FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA al eventual contratista.

6.4. PREGUNTA #4:

Observaciones jurídicas

6.8. INDEMNIDAD

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

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

6.8 RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a PROCOLOMBIA por cualquier perjuicio o daño directo excluido el lucro cesante, que PROCOLOMBIA pueda sufrir con ocasión de

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por este, en relación con la ejecución de este Contrato. **Las sumas que EL CONTRATISTA pague por estos conceptos, no excederá del diez por ciento (10%) del valor facturado en el último año.**

Se excluyen los daños y perjuicios que pueda sufrir PROCOLOMBIA por: (i) requerimientos hechos por él mismo y que fueren cumplidos por ARUS de conformidad con dicho requerimiento. (ii) cualesquier daño indirecto; (iii) lucro cesante; o (iv) hecho exclusivo de un tercero; (v) hecho de la víctima; (vi) fuerza mayor o caso fortuito; (vii) cuando se establezca que el personal de ARUS cumplió cabalmente con las obligaciones a cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (viii) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando PROCOLOMBIA a formular cualquier reclamo en tal sentido.

RESPUESTA PREGUNTA #4: No se acepta la inclusión propuesta por el contratista y la cláusula se mantendrá en la forma inicialmente prevista en los términos de la invitación.

6.5. PREGUNTA #5:

Agradecemos gentilmente a la entidad que las hojas de vida del personal, estas sean adjuntadas al momento de la firma del contrato, esto debido a que hay varios perfiles de los solicitados que se entrarían a contratar de acuerdo con lo estipulado en el pliego de condiciones, lo que se debe garantizar justamente es que las personas que ingresen al contrato cumplan a cabalidad con lo requerido por la entidad.

RESPUESTA PREGUNTA #5: Se requiere que se anexe esta información, teniendo en cuenta que dentro de la calificación se asignaran puntos a la experiencia de los perfiles propuestos, una vez el servicio entre en operación si el personal propuesto no está disponible este debe ser reemplazado previa aprobación de ProColombia y cumpla como mínimo los requisitos contractuales exigidos y el perfil del personal que va a reemplazar.

6.6. PREGUNTA #6:

Luego de estudiar detenidamente el alcance requerido por PROCOLOMBIA y con el objetivo de entregar un servicio de alta calidad que cumpla con todas las expectativas de la entidad, amablemente solicitamos que el presupuesto indicado en el pliego de condiciones sea ampliado.

RESPUESTA PREGUNTA #6: Las condiciones no cambian, este también responde a una exploración del mercado y la experiencia de PROCOLOMBIA en la contratación de este servicio

6.7. PREGUNTA #7:

Agradecemos gentilmente a la entidad pueda ampliar el plazo de entrega del proceso hasta el 5 de noviembre, ya que por la magnitud de este es poco el tiempo que se estableció después de las respuestas a las observaciones para poder ajustar la oferta comercial.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

RESPUESTA PREGUNTA #7: La entrega de propuestas se amplió hasta el 05 de noviembre. Ver Adenda No. 1.

6.8. PREGUNTA #8:

"EN EL EXTERIOR: Ubicados en Estados Unidos, China, Corea del sur, Japón, India, Indonesia, Singapur, Costa Rica, Guatemala, Alemania, España, Turquía, Francia, Reino Unido, Rusia, Canadá, México, Ecuador, Perú, Venezuela, Argentina, Brasil, Chile y algunas islas del Caribe. La lista de países y ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes, en el funcionamiento de PROCOLOMBIA, en su mayoría estas ciudades están ubicadas en ciudades capitales" Tan amable nos confirman, teniendo en cuenta el punto anterior, la atención del servicio se presenta en idioma español o se requiere un idioma diferente.

RESPUESTA PREGUNTA #8: El idioma de atención es en español.

6.9. PREGUNTA #9:

2.2.1.6. Administración de las aplicaciones Neo, Gestor de Procesos, entre otras (primer nivel). ¿Con respecto a este punto tan amable nos confirman a que se refieren con primer nivel de administración, o se refieren a primer nivel de soporte?

RESPUESTA PREGUNTA #9: El primer nivel se refiere al soporte configuración, y primeros descartes de las aplicaciones que en algunas se requiere administración de usuarios, permisos e ingresos. No es un soporte funcional o de negocio

6.10. PREGUNTA #10:

Primera fase: soporte las aplicaciones de misión crítica (30 días)

Segunda fase: aplicaciones de criticidad alta-media (30 días)

Tercera fase: aplicaciones de criticidad baja (30 días)

Son tan amable nos confirman la cantidad de aplicaciones y cuales son dichas aplicaciones.

RESPUESTA PREGUNTA #10: Son aproximadamente 42 aplicaciones (portales, infraestructura SaaS y desarrollos a la medida).

6.11. PREGUNTA #11:

El acompañamiento a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales para no afectar a los usuarios, cuándo la infraestructura impactada afecte el servicio al usuario, Monitoreo: son Tan amable nos confirman el promedio de actividades los fines de semana o por fuera del horario laboral, para estimar estas horas extras.

RESPUESTA PREGUNTA #11: Las actividades se realizan en promedio dos veces al mes para generar un cambio en las plataformas tecnológicas (generalmente no se ejecuta más de un RFC a tiempo), parcheo de servidores, mantenimientos preventivos o despliegues de aplicaciones, el tiempo promedio que se utiliza es de aproximadamente 4 horas. (información de referencia)

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

6.12. PREGUNTA #12:

2.2.2.4. Administración de inventarios (hardware y software) de equipos propios y alquilados en todas las sedes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior." Tan amable nos confirman cual sería la cantidad de equipos en el exterior.

RESPUESTA PREGUNTA #12: La cantidad aproximada de equipos en el exterior es de 200.

6.13. PREGUNTA #13:

2.2.2.5. Administración de bodegas, PROCOLOMBIA cuenta con tres espacios adecuados como bodegas donde se almacenan los elementos tecnológicos, el proponente seleccionado deberá: son tan amable nos confirma si las bodegas cuentan con los accesos de seguridad establecidos para garantizar que solo el personal del proponente seleccionado tendrá este acceso.

RESPUESTA PREGUNTA #13: Las bodegas cuenta con un control de acceso con tarjeta y llaves para que sea solo el personal del proveedor que tenga acceso.

6.14. PREGUNTA #14:

Implementar y aplicar normas de higiene y seguridad en las bodegas" Son Tan amable nos confirman a que se refieren las normas de higiene o nos comparten estas normas.

RESPUESTA PREGUNTA #14: Las normas se refiere en mantener las bodegas libres de escombros y desperdicios apoyados del servicio

6.15. PREGUNTA #15:

2.2.4. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise, El servicio de monitoreo servicio puede tener variaciones en su localización, como parte del proyecto de Journey to Cloud de la estrategia de transformación digital de PROCOLOMBIA".

¿Son tan amable nos confirman si en nube se va a monitorear con la herramienta nativa de nube?"

RESPUESTA PREGUNTA #15: Si, no tenemos todavía herramientas adicionales hasta que se tenga completa la migración y se establezca la nube destino, esto funcionaría una vez se empiecen a migrar servicios a la nube

6.16. PREGUNTA #16:

Son Tan amables nos confirman el impacto medio y bajo, corresponde a incidentes o requerimientos

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

| TICKET | Prioridad | Prm mes |
|---------------------------|-----------|------------|
| Incidente | Alta | 2 |
| Requerimientos | Alta | 1 |
| | Baja | 97 |
| | Media | 3 |
| Tareas (novedades nomina) | Baja | 68 |
| Total general | | 170 |

RESPUESTA PREGUNTA #16: Los incidentes siempre se clasifican con prioridad alta.

6.17. PREGUNTA #17:

PROCOLOMBIA cuenta con tres controladores de dominio (principal, secundario y una réplica), dos servidores NAS con Windows Server 2016, un (1) DNS interno, 24 servidores virtuales para administrar. El siguiente es "Esta información se repite en el RPF, esta línea base se cuenta como doble o está realmente repetida. "

RESPUESTA PREGUNTA #17: Las cantidades son las mismas, se coloca en varias partes del RFP de acuerdo con las descripciones que se van realizando como se puede evidenciar en el numeral 2.2.4.4.

6.18. PREGUNTA #18:

"Se tienen 53 máquinas virtuales" Por favor confirmar cuales son las cantidades reales ya que durante todo el documento estas cantidades varían.

RESPUESTA PREGUNTA #18: Se tiene 53 máquinas virtuales.

6.19. PREGUNTA #19:

"Generar Políticas de seguridad de la información (el proponente deberá generar recomendaciones de políticas de seguridad de acuerdo con las plataformas administradas y los incidentes de seguridad que se presenten con el fin de minimizar los vectores de ataque.)" Es correcto nuestro entendimiento que PROCOLOMBIA es el dueño del proceso de seguridad de la información, por lo tanto, el proponente no será el dueño de este proceso solo será quien aplique las definiciones realizadas por PROCOLOMBIA, de no ser así tan amable nos aclaran el alcance.

RESPUESTA PREGUNTA #19: ProColombia es el dueño del proceso y tenemos una política de seguridad ya definida, el proponente aplicara las definiciones y recomendará mejoras.

6.20. PREGUNTA #20:

""Administración infraestructura en nube ProColombia no cuenta con servicios en nube pública, El servicio de nube privada puede tener variaciones en su localización, como parte del proyecto de Journey to Cloud de la estrategia de transformación digital de PROCOLOMBIA. En la nube privada se cuenta con los siguientes recursos:"" Son Tan amable nos confirman este journey to cloud es en la nube pública."

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

RESPUESTA PREGUNTA #20: El Journey to Cloud es la consultoría que definirá la nube pública, privada o híbrida donde ProColombia tendrá que migrar, esta consultoría durará 4 meses. Y definirá la mejor nube para migrar.

6.21. PREGUNTA #21:

Son Tan amable nos confirman cual sería el horario de atención del centro de cómputo.

RESPUESTA PREGUNTA #21: El horario será de 08:00am a 06:00pm, tiempo que el especialista encargado estará disponible, en caso de que se presente algún alarma, incidente o cambio el horario cambia.

6.22. PREGUNTA #22:

Seguridad: El alcance de seguridad en cuanto a monitoreo, es monitoreo a nivel de alertamiento o monitoreo a nivel de correlación, si es correlación por favor nos confirman la cantidad de datos que se van a enviar.

RESPUESTA PREGUNTA #22: El monitoreo es a nivel de alertamiento.

6.23. PREGUNTA #23:

Son Tan amable nos confirman el fabricante de WAF"

RESPUESTA PREGUNTA #23: El fabricante es Imperva, esta herramienta está contratada como servicio en el Datacenter Colombia XV de Lumen.

6.24. PREGUNTA #24:

Son Tan amable nos confirman el fabricante del antispam

RESPUESTA PREGUNTA #24: El fabricante es Microsoft.

6.25. PREGUNTA #25:

Es correcto nuestro entendimiento que los componentes a administrar son sobre la capa media y no las aplicaciones de PROCOLOMBIA.

RESPUESTA PREGUNTA #25: La administración se debe realizar en la Capa media y Capa de software de sistema

6.26. PREGUNTA #26:

Son Tan amable nos confirman si con los recursos solicitados en el RFP, se cumplen con el cubrimiento de las necesidades solicitadas y se cumple además con los ans solicitados.

RESPUESTA PREGUNTA #26: Los recursos solicitados es un estimado que realizamos desde ProColombia con base en el servicio actual y los proponentes deberán confirmar en la propuesta económica.

6.27. PREGUNTA #27:

Son Tan amable nos confirman en dado caso de que, con las personas solicitadas no se pueda dar cubrimiento a todos los requerimientos solicitados en este RFP, (teniendo en cuenta % de servicios

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

que deben ser atendidos, líneas, bases y actividades diarias a ejecutar, jornada laboral establecida por la ley), como se manejaría este tema, se agregarían personas adicionales para cumplir con los requerimientos solicitados.

RESPUESTA PREGUNTA #27: Se revisarían en conjunto para determinar la desviación y si se requiere generar otrosí al contrato.

6.28. PREGUNTA #28:

Son Tan amable nos confirman cual es el alcance de Microsoft Azure

RESPUESTA PREGUNTA #28: ProColombia no cuenta con servicios Microsoft Azure, esto lo determinara la consultoría del Journey to Cloud si vamos a usar esta nube publica u otra para la migración de los servicios, el alcance de la nube que se seleccione es la administración, monitoreo y seguridad.

6.29. PREGUNTA #29:

Son Tan amable nos confirman cuantos usuarios resolutores tiene PROCOLOMBIA para el acceso a la herramienta de gestión.

RESPUESTA PREGUNTA #29: Dentro de la licitación se solicitan dos usuarios para el acceso a la herramienta de gestión.

6.30. PREGUNTA #30:

"La participación de los incidentes, requerimientos y tareas de nómina estaría distribuida así" Tan amable nos confirman a que se refiere con las taras de nómina, cuál sería el alcance.

RESPUESTA PREGUNTA #30: Las tareas de nómina son el aprovisionamiento de usuarios donde se debe tener en cuenta la creación o eliminación de la cuenta de red, creación o eliminación del correo electrónico, creación o eliminación del usuario para el acceso al CRM, BPM, backup de la información del funcionario que se retira y asignación de computador y perfilamiento.

6.31. PREGUNTA #31:

Tan amable nos confirman las fechas correctas de adjudicación e inicio del contrato ya que se menciona que son el 15 y luego se menciona que es el 17 de noviembre.

RESPUESTA PREGUNTA #31: En la Adenda No. 1 - Outsourcing Tecnológico, se publica el cronograma actualizado.

6.32. PREGUNTA #32:

""Tres (3) Especialistas para prestar el soporte sobre cada una de las plataformas tecnológicas de PROCOLOMBIA, son Tan amable nos confirman si se requieren 3 analistas en total o 3 por cada una de las plataformas. "

RESPUESTA PREGUNTA #32: Tres (3) especialistas en total.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

6.33. PREGUNTA #33:

4.2.2: Soporte (9 puntos) Por favor nos aclaran como se sumarían estos puntos ya que no coincide con el número de soportes solicitados.

RESPUESTA PREGUNTA #33: Estos puntos se asignarán por cada año de experiencia de los soportes propuestos.

6.34. PREGUNTA #34:

Nivel de Endeudamiento: que sea igual o menor al 72%, Esta solicitud se sustenta por el efecto directo de la pandemia en la estructura financiera de las empresas en el periodo 2020, año en el cual los márgenes de rentabilidad y cobertura se mermaron sustancialmente para conservar el empleo, así como el tener que acudir en mayor grado al endeudamiento para cubrir oportunamente las obligaciones adquiridas, en un periodo de disminución ostensible de la actividad por múltiples motivos. Con la modificación de dicho indicador no se pone en riesgo la estabilidad del cumplimiento del contrato

RESPUESTA PREGUNTA #34: Se acepta favorablemente la solicitud, ajustando el aumento del nivel de endeudamiento del 70% al 72%. Ver Adenda No. 2.

7. INTERESADO SIETE – E & C INGENIEROS

7.1. PREGUNTA #1:

Buenas noches, como empresa interesada en el proceso: "Propuestas para contratar los servicios 7X24, administración de plataformas 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", publicado en la página de SECOP I y teniendo en cuenta los problemas de la página, fin de semana festivo y tiempo corto del cronograma del proceso, amablemente solicitamos a la Entidad correr la fecha y hora de cierre del proceso en al menos unos 4 días hábiles para permitir una mayor participación de oferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #1: El Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas se amplía hasta el 05 de noviembre de 2021. Ver Adenda No. 1.

8. INTERESADO OCHO – LUNEL INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA S.A.

8.1. PREGUNTA #1:

Se solicita amablemente considerar en cuanto a la experiencia específica del proponente la acreditación de contratos suscritos a partir del 1ero de enero de 2015, debido a que actualmente hay compañías con amplia experiencia y que acreditan contratos con valores aproximados al presupuesto.

RESPUESTA PREGUNTA #1: No se puede cambiar.

RESPUESTAS INQUIETUDES

INVITACIÓN No. 713

8.2. PREGUNTA #2:

Se solicita por favor aclarar la Nota dos del numeral 3.4.1, debido a que con una misma empresa se pudieron ejecutar diferentes proyectos en periodos diferentes

RESPUESTA PREGUNTA #2: Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

8.3. PREGUNTA #3:

Si es correcto nuestro entender en cuanto a que no es posible presentar dos certificaciones de una misma empresa contratante (Nota dos) solicitamos amablemente a la entidad considerar eliminar esta solicitud, debido a que hay compañías que suscriben contratos con la misma empresa para diferentes proyectos.

RESPUESTA PREGUNTA #3: Es correcto el entendimiento, la solicitud se mantiene.

La presente se publica el 2 de noviembre de 2021 en la página web <https://www.fiducoldex.com> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.

FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA