

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
“MARIANO OSPINA PÉREZ”- ICETEX**

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES
DEFINITIVO**

PROCESO DE SELECCIÓN POR LISTA CORTA No. 016 DE 2014

CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT

OBSERVACIONES PRESENTADAS INTERGRUPO NICOLAS CAPASSO VÉLEZ GERENTE DE CUENTA

1) En el Numeral 6.3.2 Certificación Microsoft

Se incluyeron las certificaciones “Management And Virtualization” y “Server platform” sin embargo esas dos ya no existen pues se fusionaron recientemente en una nueva competencia denominada “Datacenter” , para efectos de verificación por parte de la entidad a continuación suscribimos el link de Microsoft para constancia de lo antes expuesto:
<https://mspartner.microsoft.com/es/co/Pages/Membership/datacenter-competency.aspx>

Entendiendo que las dos certificaciones “Management And Virtualization” y “Server platform” se fusionaron en la de “Datacenter” solicitamos respetuosamente a la entidad que esta última certificación reciba los puntajes de las dos solicitadas inicialmente.

**RESPUESTA DEL ICETEX
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**

De acuerdo con la solicitud del proponente y posterior a la validación respectiva, se acepta la observacion y se modifica el pliego (Folio 43) numeral 6.3.2 **CERTIFICACION MICROSOFT (60 PUNTOS)** así:

Tabla1.

COMPETENCIA	TIPO DE CERTIFICACION MICROSOFT	PUNTAJE ASIGNADO	TIPO CERTIFICACION MICROSOFT	PUNTAJE ASIGNADO
<i>PRODUCTIVIDAD COMERCIAL</i>				
Communications	GOLD	10	SILVER	5
Messaging	GOLD	10	SILVER	5
<i>INFRAESTRUCTURA PRINCIPAL</i>				
Devices and Deployment	GOLD	10	SILVER	5
Identity and Access	GOLD	10	SILVER	5
Management And Virtualization y Server platform o Datacenter	GOLD	20	SILVER	10

- 2) En el capítulo IV, lo referente a Acuerdos de Nivel de Servicio, ajustar el descuento a los casos críticos al 1% del valor mensual definido en la forma de pago, por cada hora encima del tiempo de atención.

**RESPUESTA DEL ICETEX
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**

Se acepta la observación y se modifica el pliego en el folio (34 y 35) así:

“

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de realizar periódicamente la medición de los parámetros establecidos en los ANS se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel	Tiempo Máximo de Atención	Descuento
<p>Crítico: Se considera como un incidente crítico a la caída de un sistema de información, o aplicación Microsoft que afecte la prestación de servicios informáticos en Servicios de Soporte, Outsourcing e implementación de proyectos Microsoft.</p> <p>También se considera como incidente crítico a los problemas de alto impacto en los cuales se vean interrumpidos o degradados los servicios Microsoft hasta el punto de afectar las actividades de producción de Servicios de Soporte, Outsourcing e implementación de proyectos Microsoft.</p>	<p>Dos (2) Horas</p>	<p>Se aplicara un descuento de 1% del valor mensual definido en la forma de pago, por cada hora por encima del tiempo máximo de atención.</p>
<p>Urgente: Se considera un incidente urgente a aquellos problemas en la infraestructura tecnológica que afecta un servicio importante, pero que se mantiene aún en operación.</p> <p>Evento susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no causa una parada inmediata del servicio.</p>	<p>Cuatro (4) Horas</p>	<p>Se aplicara un descuento de 0.6% del valor mensual definido en la forma de pago, por cada hora por encima del tiempo máximo de atención.</p>
<p>Importante: Se considera un incidente importante a aquellos eventos que afectan la plataforma tecnológica, pero que no tienen un alto impacto para la operación y prestación de servicios informáticos de Servicios de Soporte, Outsourcing e implementación de proyectos Microsoft</p>	<p>Ocho (8) Horas</p>	<p>Se aplicara un descuento de 0.4% del valor mensual definido en la forma de pago, por cada hora por encima del tiempo máximo de atención.</p>

Respuestas revisadas en el Comité de Contratación del 08 de ENERO de 2015.