
RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DENTRO DEL PROCESO PÚBLICO POR INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01- 2014

OBJETO: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTATILES, IMPRESORAS, ESCANERES UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL- OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA”.

PREGUNTAS DEL PROPONENTE TECOLSOF Y SU RESPECTIVA RESPUESTA POR PARTE DEL ICETEX, enviadas mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2014

1. En el ítem **1.1.2 ALCANCE DEL OBJETO:** Contar con el servicio de mesa de ayuda en donde se centralizan todos los casos de soporte técnico requeridos por los usuarios del sistema y los reportes correspondientes.

Pregunta: Es posible obtener el detalle de los reportes que se requieren

RESPUESTA ICETEX:

Básicamente se requiere cumplimiento detallado de ANS pactados; Reporte detallado de Inventario de hardware y Software; Casos atendidos y su estado (resuelto, pendiente, etc); Detalles del Estado de monitoreo de la herramienta de inventarios, mesa de ayuda (ARANDA). Así mismo, en caso de ser requerido por ICETEX cambios o mejoras sobre los informes se solicitarán durante la vigencia del contrato, conservando lo fundamental, servicio de soporte técnico de mesa de ayuda. Igualmente, el proveedor puede presentar mejoras que serán evaluadas y acordadas con el interventor del contrato para el buen seguimiento del mismo.

2. En el ítem 1.1.2 ALCANCE DEL OBJETO: En Bogotá el soporte es en horario de 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser querido y en las demás oficinas por demanda de servicios y dentro de los ANS pactados según el anexo “ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA” EL CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte técnico de primer nivel sobre la infraestructura de red LAN de ICETEX.

Pregunta: Es posible contar con el inventario de la infraestructura LAN a nivel nacional?



RESPUESTA ICETEX:

A continuación se relacionan los dispositivos propiedad de Icetex: (Puede tener variación del +/-10%)

DISPOSITIVO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
CP 7945G	Telefono IP	56
CP 7940G	Telefonio IP	302
CP 7962G	Telefonia IP	3
CP 7915	Telefonia IP	4
Audio Code Standar	Audiocode	19
Sw Core 450	Switch Core	1
Catalyst 2960	Switch de Acceso	48
SRTST 881	Router	18
SRST 1800	Router	5
Acces Point	Inalámbrica	12

3. En el ítem 2. ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO: cuando se habla de Soporte de Primer nivel infraestructura LAN: Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo.

Pregunta: se entiende que cuando se habla de conectividad física, se habla de elementos como las tarjetas de red y los cables de conexión, cuando se habla de conectividad lógica es validación, de permisos, autenticación de usuarios? Si es posible, aclarar un poco más el alcance.

Finalmente, conocer qué tipo de switches hay en cada oficina y qué tipo de soporte se va a brindar a los mismos.

RESPUESTA ICETEX:

El servicio a la plataforma LAN es de primer nivel en todas las regionales. El soporte técnico que brinde el proveedor debe diagnosticar el tipo de falla de red (cable, tarjeta, caída internet, etc.) y procede a escalar con el personal de la



Dirección de Tecnología o con el proveedor de telecomunicaciones para resolver el caso en equipo y en forma proactiva.

4. En el ítem 3. ANTECEDENTES: El inventario físico de los elementos es controlado por el departamento de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, el cual debe ser permanentemente actualizado por el contratista

Pregunta: Cómo se hace este cruce? Con qué periodicidad se tiene acceso a esta información?

RESPUESTA ICETEX:

El cruce se hace mediante reuniones en conjunto con personal del Grupo de Recursos Físicos de **ICETEX** y se realiza mensualmente

5. En el ítem 3. ANTECEDENTES: La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada

Preguntas: Si existe ARANDA, cuál es el objetivo del otro archivo mencionado? O éste es generado a través de ARANDA?Cuál es la responsabilidad de CONTRATISTA respecto a este archivo (generación, administración, actualización, distribución) si existe la herramienta de ARANDA?.

RESPUESTA ICETEX:

Este es generado a través de ARANDA, en su defecto si la herramienta no está en operación o llegara a presentar falla, se debe registrar en hoja electrónica. De cualquier modo es completa responsabilidad del proveedor el diligenciamiento del seguimiento de casos y los informes finales este o no en operación la herramienta.

6. **En el ítem 4. COBERTURA:** La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del ICETEX a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "**OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL**" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de ICETEX en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del ICETEX con aplicativos propios del Icetex, debe estar contemplada.



Pregunta: Esto significa que aunque en el documento anexo no se piden todos los servicios para todas las sedes, este párrafo en parte contradice eso dejando claro que deben contemplarse todos los servicios como una posibilidad, hasta donde llegaría el alcance, en aquellas sedes donde no se prestan todos los servicios? Solamente documentación en la herramienta? Contacto con proveedor que corresponda? Escalamiento?.

RESPUESTA ICETEX:

Es claro que se debe tener cobertura Total para todos los servicios contratados en todas las Oficinas a nivel nacional. En aquellas oficinas en donde no existen equipos propiedad de ICETEX, el alcance va hasta el diagnóstico, seguimiento y solución de casos de conectividad (acceso a recursos de red WAN/LAN y aplicaciones propias de ICETEX).

7. En el ítem 5. GLOSARIO DE TERMINOS: Infraestructura LAN: Se refiere a todo el sistema de red pasiva (cableado estructurado) y equipos activos (Switches) que posee el ICETEX en sus 26 sedes a nivel nacional. Incluye todos los elementos instalados en los gabinetes de comunicaciones y que sirven para dar conectividad a los usuarios entre ellos y con los aplicativos. No incluye los equipos WAN.

Preguntas: Para elementos provistos por los operadores de Telecomunicaciones (Claro, Ecali, etc.), éstos también deben ser soportados por el contratista?Cuál sería el alcance de cada tipo de elemento?, Es posible contar con el inventario de la infraestructura LAN a nivel nacional?.

RESPUESTA ICETEX:

En este caso, el alcance va hasta el diagnóstico, seguimiento y solución de casos de conectividad (acceso a recursos de red WAN/LAN y aplicaciones propias de ICETEX).

A continuación se relacionan los dispositivos propiedad de Icetex: (Puede tener variación del +/-10%)

DISPOSITIVO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
CP 7945G	Telefono IP	56
CP 7940G	Telefonio IP	302



CP 7962G	Telefonia IP	3
CP 7915	Telefonia IP	4
Audio Code Standar	Audiocode	19
Sw Core 450	Switch Core	1
Catalyst 2960	Switch de Acceso	48
SRTST 881	Router	18
SRST 1800	Router	5
Acces Point	Inalámbrica	12

8. En el ítem 7. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO: Cierre de las llamadas o casos: Es la validación con el usuario en la que se confirma que el requerimiento haya sido satisfactoriamente resuelto.

Pregunta: Es la validación DEL usuario o la validación CON EL usuario? Cada una tiene un alcance diferente que debe ser claramente especificado. Por ejemplo, el segundo puede significar que haya que cuadrar reuniones con el usuario para verificar el correcto funcionamiento y por ende el cierre del caso quedaría supeditado a la disponibilidad del usuario.

RESPUESTA ICETEX:

El método lo deberá proveer el contratista, pero se debe cerrar el caso a satisfacción del Usuario

9. En el ítem 7.2.1 Mantenimiento preventivo: Este mantenimiento debe arrojar estadísticas para alimentar el inventario y se debe verificar la funcionalidad de los equipos, arrojando datos críticos como umbrales de disco, memoria etc.

Pregunta: Qué tipo de estadísticas? Cuáles?

RESPUESTA ICETEX:

Estadísticas propias de una hoja de vida de Equipos de cómputo.



10. En el ítem 7.2.2 Control de Inventarios: EL CONTRATISTA será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a el ICETEX producto del no cumplimiento de la entrega del inventario debidamente actualizado

Aclaración: Siempre y cuando se demuestre que EL CONTRATISTA no detectó ni realizó la notificación correspondiente al ICETEX.

RESPUESTA ICETEX:

El ítem es claro. **"producto del no cumplimiento de la entrega del inventario debidamente actualizado"** La aclaración no es válida. El ítem queda como esta en el pliego.

11. En el ítem 7.2.4 Instalación y reinstalación de equipos: EL CONTRATISTA será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a el ICETEX producto de la instalación de un número mayor de licencias respecto a las indicadas por el ICETEX.

Aclaración: Siempre y cuando se demuestre que EL CONTRATISTA no detectó ni realizó la notificación correspondiente al ICETEX.

RESPUESTA ICETEX:

El ítem es claro. **"producto de la instalación de un número mayor de licencias respecto a las indicadas por el ICETEX"** La aclaración no es válida. El ítem queda como esta en el pliego.

12. En el ítem 7.2.5 Definición y documentación de normas y procedimientos: El CONTRATISTA prestará el servicio de apoyo a actividades ejecutadas por terceros que requieran su intervención, en el marco de administración de los contratos actuales o futuros que tengan que ver con el inventario a su cargo.

Pregunta:Cuál es el alcance de estas actividades? Por ejemplo, apoyar a un proveedor a instalar la base de datos? Instalar un servidor? Desarmar un equipo? Hasta dónde llegaría EL CONTRATISTA? Cuáles serían los ANS de estos servicios?.



RESPUESTA ICETEX:

Acompañamiento para la documentación de normas y procedimientos realizados de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.2.5

13. En el ítem 7.3 Soporte de Primer nivel infraestructura LAN: El proveedor deberá hacer revisión inicial sobre posibles fallas que se presenten en la red física de datos de ICETEX, en cuanto a conectividad entre puntos, revisión de conexiones en equipos activos de red como son switches y dispositivos de acceso inalámbricos, verificación y pruebas de direcciones IP de acuerdo con la lista correspondiente a cada área de ICETEX. De esta revisión se debe presentar informe técnico detallado sede por sede, en los dos primeros meses seguidos al perfeccionamiento del contrato y se debe realizar nuevamente pasado un año de soporte. Este informe debe contener planos y registro fotográfico, así como recomendaciones de mejora.

Pregunta. Se solicita el inventario de Infraestructura LAN a nivel nacional.

RESPUESTA ICETEX:

Se aclara nuevamente al respecto: En este caso, el alcance va hasta el diagnóstico, seguimiento y solución de casos de conectividad (acceso a recursos de red WAN/LAN y aplicaciones propias de ICETEX).

A continuación se relacionan los dispositivos propiedad de Icetex: (Puede tener variación del +/-10%)

DISPOSITIVO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
CP 7945G	Telefono IP	56
CP 7940G	Telefonio IP	302
CP 7962G	Telefonía IP	3
CP 7915	Telefonía IP	4
Audio Code Standar	Audiocode	19
Sw Core 450	Switch Core	1
Catalyst 2960	Switch de Acceso	48



SRTST 881	Router	18
SRST 1800	Router	5
Acces Point	Inalámbrica	12

14. EN EL ITEM 9.2. Cambios del Personal propuesto: La sustitución de personal sin la aprobación formal expresa de EL ICETEX dará lugar a una multa o apremio equivalente al cinco por ciento (5%) de la facturación del mes, de igual manera sucederá, si la rotación de personal es mayor a dos personas por semestre.

Aclaración: Hoy en día el personal es autónomo de cambiar sin siquiera requerir el cumplimiento de un tiempo de preaviso, cómo se manejarían estos casos? Informando de Personal de Apoyo Supernumerario, desde el inicio del proyecto para que que supla la vacante hasta que se pueda cumplir con el tiempo de aviso estipulado?.

RESPUESTA ICETEX:

Todo cambio debe ser informado y justificado para realizar la aprobación del cambio, de lo contrario se estaría incumpliendo.

15. EN EL ITEM ANEXO 6. DESCRIPTIVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS.: Componente tecnológico: Elemento de la plataforma tecnológica del ICETEX, donde se soporta la operación normal del Instituto, entre otros son:

- Servidores.
- Computadores personales.
- Impresoras.
- Scanner.
- Bases de datos (Oracle)
- Correo Electrónico (Microsoft Exchange)
- Internet/Intranet: Firewall, Proxy.
- Sistemas de información, aplicativos y demás que estén en producción en el ICETEX.
- Elementos activos en red: Switches, enrutadores.



Pregunta: según esta información el contratista debe dar soporte a qué nivel de la base de datos de ORACLE, debe tener un experto en este tema?

RESPUESTA ICETEX:

No. Se trata de un diagnóstico de primer nivel para posteriormente ser escalado de acuerdo con el procedimiento establecido.

Pregunta: Solicitamos, si es posible, el promedio mensual o semestral de órdenes de servicio soporte de aplicaciones corporativas de la operación de icetex (soporte aplicaciones corporativas y soporte ofimática) para incidentes y requerimientos.

RESPUESTA ICETEX:

A nivel nacional son en promedio 100 casos para oficinas diferentes a Bogotá y 500 para Bogotá. Sin embargo, los casos no siempre son uniformes, sufren variaciones por diferentes periodos de tiempo. Se aclara que esto no puede condicionar el cumplimiento de los ANS.

Pregunta: Ya que la Mesa de Servicio estará ubicada en la sede del ICETEX, deseamos conocer si el icetex provee los siguientes ITEMS para el personal de la Mesa de Servicios:

- Lugar de trabajo (Mesa con silla) y Pcs.
- Teléfonos, diademas para la recepción de llamadas.
- Licencias de Herramienta Services Desk para el registro de eventos, incidentes, requerimientos.

RESPUESTA ICETEX:

- Lugar de trabajo (Mesa con silla) y Pcs.

Se provee una oficina con 5 puestos de trabajo, un pc de escritorio, los equipos de los técnicos y el coordinador debe ser provisto por el contratista

- Teléfonos, diademas para la recepción de llamadas.

Dos Teléfonos IP.

- Licencias de Herramienta Services Desk para el registro de eventos, incidentes



Licencia Service Desk, provista por la Herramienta Aranda.

16. En el numeral 8.5 Tabla de ANS

Pregunta: Cuales es el tope máximo de descuento por incumplimiento de indicadores?.

Pregunta, aclarar el porcentaje de descuento en cada ANS, ya que dice que es el 0,6, pero no aclara si es 0.6%.

RESPUESTA ICETEX:

0.6%

Pregunta: Si fuera posible explicar el indicador de Porcentaje de Casos Críticos con algún ejemplo.

RESPUESTA ICETEX:

Se solicita que el proponente revise la formula de cada ANS.

Pregunta: cuál es el tiempo presupuestado para la transición mientras se afina el proceso, y confirmar que NO hay penalización por incumplimiento de Indicadores.

RESPUESTA ICETEX:

La transición no se contempla, el primer informe del mes, debe reflejar lo solicitado, por este motivo se solicita al proponente tener experiencia certificada en procesos similares.

17. Con el fin de garantizar el éxito y la calidad de la operación, solicitamos incluir como valor agregado los siguientes roles:

DESCRIPCION	PERFILES
GERENTE DEL PROYECTO	Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería eléctrica o Administración de Empresas o Ingeniería Industrial. Maestría en Gestión de TI, Certificado PMI vigente. Certificación en ITIL FOUNDATION V3. Experiencia (3) años, Certificación en Aranda Services Desk, Aranda Asset Management. Esta persona aunque no tendrá disponibilidad 100% en la operación de la Mesa, garantiza que la implementación del proyecto, sea un éxito desde su fase inicial.



Gestor del Servicio	Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería eléctrica o Administración de Empresas o Ingeniería Industrial. Maestría en Gestión de TI, Certificación en ITIL fundamentos , OSA, PPO, RCV, Experiencia certificada de 2 años en Mesa de Servicios Esta persona aunque no tendrá disponibilidad 100% en la operación de la Mesa, es el superior inmediato del Coordinador de mesa de servicio y garantiza el cumplimiento de los ANS del servicio en la mesa.
----------------------------	---

DOCUMENTOS A PRESENTAR DEL EQUIPO DE TRABAJO:

El oferente deberá presentar los siguientes documentos de la persona que ejercerá como gerente del proyecto.

- Certificación laboral expedida y firmada por el oferente que demuestre que está vinculado por la empresa.
- Diploma o acta de grado o tarjeta profesional que lo acrediten como ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o afines
- Certificación en Maestría en Gerencia de TI.
- Certification PMP (Project Management Professional).
- Certification en ITIL Fundamentos
- Certificación Aranda Services Desk, Aranda Asset Management.
- Experiencia mínima en dirección de proyectos de 3 años.

El oferente deberá presentar los siguientes documentos de la persona que ejercerá como Gestor del Servicio.

- ✓ Certificación laboral expedida y firmada por el oferente que demuestre que está vinculado por la empresa.
- ✓ Diploma o acta de grado o tarjeta profesional que lo acrediten como ingeniero de sistemas, electrónico o industrial o afines
- ✓ Certificación en Maestría en Gerencia de TI.
- ✓ Certificación en ITIL (Fundamentos, OSA, RCV PPO).
- ✓ Experiencia mínima en implementación de Mesas de servicio 2 años



RESPUESTA ICETEX:

NO SE ACEPTA NINGUNA DE LAS PROPUESTAS DE ESTE ITEM.

Se aclara que si bien es cierto en los pliegos no se establece ningún cargo adicional, LOS PROPONENTES deben contemplar cargos como los de Gerentes de Proyecto y Gestor del Servicio, a fin de llevar el control del proyecto y garantizar a ICETEX el cumplimiento del servicio exigido.



PREGUNTAS DEL PROPONENTE IKONOTECH Y RESPUESTA DEL ICETEX,
enviadas mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2014

REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIEROS

1 En el Item. 2.2. que cita "El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros y los estados financieros a diciembre 31 de 2012" solicitamos consideren evaluar estos indicadores con los estados financieros a 31 de diciembre del 2013. Se adjuntarán los estados financieros a diciembre 31 de diciembre del 2013 y al 31 de diciembre 2012.

RESPUESTA ICETEX:

No se modifica, se mantiene lo estipulado en el pliego.

2. Se solicita tomar en consideración la ampliación del plazo para la entrega de la propuesta por 3 días hábiles hasta el miércoles 5 de marzo.

RESPUESTA ICETEX:

No es posible ampliar los plazos, debido a que se requiere dar continuidad al servicio.

3. Se solicita relacionar la tabla de impuestos que afectan el precio.

RESPUESTA ICETEX

Es importante informar a al proponente que los impuestos son los que debe asumir el contratista para prestar el respectivo servicio, la entidad lo que hace es retener lo siguiente:

1. Retención en la fuente, (cuando aplique).
2. Retención ICA, (cuando aplique).
3. Retención IVA, (cuando aplique).
4. Estampilla (cuando aplique).

4. Solicito a través de la presente de manera formal aclarar la siguiente observación:

Según la información descrita en el punto 2.3.1. por favor aclarar cómo se va a evaluar la experiencia del oferente en caso que esta se una UT.



RESPUESTA ICETEX

Dado que para el proceso actual, la UNIÓN TEMPORAL se consolida como un proveedor, cualquiera de los miembros que conforman la Unión Temporal puede acreditar la experiencia específica exigida en el presente proceso.

Adicionalmente el ICETEX elaborará una adenda para aclarar este punto.

5. Solicito a través de la presente de manera formal dar respuesta a la siguiente observación:

En el Item. 2.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN JURIDICO que cita que la compañía debe "Haber sido constituida como mínimo cinco (5) años antes de presentar la propuesta.

Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito"

Con el objeto de presentarnos en este proceso se está considerando una unión temporal en donde el mayor de los accionista consta con más de 5 años de ser constituido pero el segundo tiene más de dos años. Solicitamos se considere modificar este parámetro para facilitar la participación de los oferentes.

RESPUESTA ICETEX

No es posible modificar el pliego de condiciones, ya que la entidad necesita que la empresa a contratar tenga la antigüedad requerida, para ejecutar el objeto del contrato.



PREGUNTAS DEL PROPONENTE COMPUFACIL Y REPUESTA POR PARTE DEL ICETEX, enviadas mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2014

1. Con respecto a las UPS, solicitamos nos indiquen, si estás actualmente cuentan con garantía por parte del fabricante.

RESPUESTAS ICETEX

Actualmente las UPS de las regionales no poseen garantía de Fábrica. En caso de adquirirse, dicha garantía debe ser gestionada en conjunto. ICETEX - Contratista



PREGUNTAS DEL PROPONENTE VERYTEL Y RESPUESTA POR PARTE DEL ICETEX, enviadas mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2014

1. De acuerdo a la bolsa de repuestos solicitada en el numeral 2.1 del anexo técnico, se requiere incluir los repuestos más comúnmente utilizados para el reemplazo de partes de los equipos y **entre otros** elementos tecnológicos. Agradecemos a la entidad aclarar cuáles son esos otros elementos tecnológicos.

RESPUESTAS ICETEX

El proponente en su experiencia específica en contratos similares debe tener conocimiento de los repuestos más comúnmente usados para este tipo de servicio. No es una bolsa cerrada en cuanto a descripción de productos.

2. Como se procederá en el evento que la bolsa de repuestos se agote antes de finalizar el contrato?

RESPUESTAS ICETEX

La bolsa se usa hasta agotarse en recurso económico.

3. Los equipos de reposición o dados de baja hacen parte de esta bolsa de repuestos?

RESPUESTAS ICETEX

No.

4. Cuáles son los criterios para dar un equipo de baja?

RESPUESTAS ICETEX

Obsolescencia tecnológica, daños irreparables o similares.

5. Cuáles son los módulos de la herramienta Aranda que tiene licenciados la entidad?

RESPUESTAS ICETEX

Aranda Service Desk - Aranda Asset Management



6. Entendemos que los agentes de mesa de ayuda prestaran el servicio en las instalaciones del Icetex en la ciudad de Bogotá. Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTAS ICETEX

Sí. El servicio es de tiempo completo.

7. De acuerdo a los perfiles solicitados en el numeral 9.1 la ubicación de los 4 técnicos será en la sede del Icetex de la ciudad de Bogotá?

RESPUESTAS ICETEX

Sí.

8. De acuerdo al inventario de UPS entendemos que los bancos de baterías no son reparables por ser un consumible, por lo cual serán tratados como repuestos y serán cobijados por la bolsa de repuestos. Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTAS ICETEX

Sí.

9. Cuantos agentes de mesa de ayuda se deben incluir en la solución?

RESPUESTAS ICETEX

1 Coordinador, 4 Técnicos

10. Dentro de la infraestructura provista por la entidad, la cual indica que se proporcionarán 2 extensiones para la recepción de casos, estas dos (2) extensiones también serán utilizadas para realizar las llamadas Outbound (Local, Nacional y Celular) para el cierre de casos en los tiempos solicitados?

RESPUESTAS ICETEX

Los teléfonos proporcionados cuentan con salida a todas las extensiones de ICETEX a nivel Nacional. Hay servicio local y comunicación con todas las oficinas mediante VoIp. En caso de daños de la red WAN, el proveedor debe



contar con los recursos necesarios (celular, redes VoIp, similares) para atender casos fuera de Bogotá

11. La entidad cuenta con equipos de recambio para reemplazar unidades averiadas que no puedan ser reparadas?

RESPUESTAS ICETEX

No.

12. La logística de equipos de recambio o nuevos que proporcione la entidad para reemplazo de equipos irreparables u obsoletos, corre por cuenta de la entidad?

RESPUESTAS ICETEX

La dirección de Tecnología deL ICETEX la coordina pero debe contar con el soporte técnico necesario por parte del CONTRATISTA, quien debe realizar la ejecución.

13. Los equipos de cómputo para los operadores de la mesa de ayuda los provee la entidad?

RESPUESTAS ICETEX

1 equipo de cómputo, los demás deben ser proporcionados por el contratista.

14. Podría el ICETEX suministrarnos el record de casos en los últimos 6 meses de operación con soportes a nivel nacional?

RESPUESTAS ICETEX

A nivel nacional son en promedio 100 casos para oficinas diferentes a Bogotá y 500 para Bogotá. Sin embargo, los casos no siempre son uniformes, sufren variaciones por diferentes periodos de tiempo. Se aclara que esto no puede condicionar el cumplimiento de los ANS.

15. Del inventario de equipos con el cual cuenta la entidad, que porcentaje de equipos cuentan con garantía hasta Diciembre 31 de 2014?



RESPUESTAS ICETEX

Aproximadamente el 40%.

16. Observamos que el capítulo 6 del pliego de condiciones titulado "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS DEL SERVICIO", contiene la misma información contemplada en el documento publicado en el proceso como ESPECIFICACIONES TECNICAS. Por lo tanto entendemos que al confirmar el cumplimiento punto a punto del documento ESPECIFICACIONES TECNICAS publicado, estamos cumpliendo con el capítulo 6 del pliego de condiciones. Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTAS ICETEX

Si

17. De acuerdo al numeral 2.3.2 del pliego de condiciones "PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO" la hoja de vida del coordinador operativo no debe ser incluida en la oferta porque es un requerimiento para "EL CONTRATISTA" y no para el oferente. Es correcto nuestro entendimiento

RESPUESTAS ICETEX

No es correcto. Todo el personal propuesto debe ser aprobado por ICETEX. Se deben anexar las hojas de vida es un requisito habilitante.



PREGUNTAS DEL PROPONENTE COMWARE, enviadas mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2014

Por medio de la presente solicitamos de la manera más comedida aplazar por **cinco (5) días** más la fecha de Cierre y presentación de la propuesta, del proceso de INVITACIÓN POR LISTA CORTA No 1 de 2014 cuyo objeto es "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCANERES UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL- OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA". el cual tiene como fecha planeada de cierre el día 28 de febrero.

REPUESTA ICETEX

No es posible ampliar los plazos, debido a que se requiere dar continuidad al servicio.

