

**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 PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE ACLARACION DE PLIEGOS Y
ASIGNACION DE RIESGOS DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2014 Y LAS REMITIDAS A TRAVES DEL
CORREO ELECTRONICO DE LA ENTIDAD.

CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS
DE RED DE COMUNICACIONES, CENTRO DE DATOS Y SERVICIOS CONEXOS.

**1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR DT CORP MARIA DEL PILAR DIAZ
OLARTE.**

1. Solicitamos se modifique el numeral 3.4.2.2 en el sentido de permitir que la experiencia específica se acredite con máximo cinco (5) certificaciones atendiendo al número de actividades que se deben certificar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Se acepta la observación. En Folio 50, el párrafo:

“...Igualmente el Proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar certificación expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo tres (3) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia general, cuyo objeto revisado en conjunto y de manera integral de acuerdo con las certificaciones presentadas, contengan las siguientes actividades...”.

Quedará:

“...Igualmente el Proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar certificación expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo cinco (5) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia general, cuyo

objeto revisado en conjunto y de manera integral de acuerdo con las certificaciones presentadas, contengan las siguientes actividades...”.

2. Se solicita se aclare si en el caso de la Unión Temporal uno solo de los integrantes puede acreditar el cumplimiento de la experiencia

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

Si. Legalmente resulta viable que uno solo de los integrantes acredite experiencia requerida en el Pliego de Condiciones. La propuesta de la Unión Temporal será evaluada en su conjunto para establecer si cumple con los requisitos mínimos habilitantes.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR IFX NETWORKS

1. Las certificaciones de experiencia específica deben certificar servicios de administración al menos de ochenta (80) servidores. Este número es por certificación o la suma de las tres (3) certificaciones.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

La suma de las tres.

No se requiere realizar cambios al Pliego de Condiciones.

2. Porque piden certificación pink elephant

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Se aclara se solicita certificación Pink Elephant:
ICETEX requiere que el proponente garantice que dentro de la implementación de las herramientas de gestión que se ofrezca, deberá implementar una solución para la gestión de servicios de soporte en los que se pueden aplicar por lo menos dos (2) procesos de las mejores prácticas de ITIL con los cuales debe ser compatible, tales como:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Service Level Management

Lo anterior debido a que estos son los más utilizados durante la operación diaria. El proveedor puede utilizar otro tipo de Certificación siempre y cuando se demuestre que está orientado a las mejores prácticas ITIL de acuerdo con los alcances explicados anteriormente.

Por lo anterior, en Folio 227, el párrafo:

“EL CONTRATISTA debe presentar certificación verify V3 o superior de la organización Pink Elephant para la herramienta de gestión de servicios propuesta, específicamente para los procesos de Gestión de disponibilidad, Gestión de cambios, Gestión de eventos, Gestión de incidentes. Los procesos deberán quedar implementados de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO 11 INFORMATIVO GOBERNABILIDAD ETAPAS DEL PROYECTO.”

Quedará así:

“El CONTRATISTA debe presentar certificación verify V3 o superior de la organización Pink Elephant para la herramienta de gestión de servicios propuesta que debe contar con mínimo dos (2) procesos certificados de los que se solicitan (Procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de cambios, Gestión de eventos, Gestión de Configuración y Gestión de Niveles de Servicio.), los procesos deberán quedar implementados de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO 11 INFORMATIVO GOBERNABILIDAD ETAPAS DEL PROYECTO.”

3. Por sede, se requiere un enlace principal en fibra (obligatorio?), y un respaldo en cualquiera de los otros medios (cobre, radio)

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Si, es correcto, cada enlace principal debe ser en fibra obligatoriamente y el respaldo en cualquiera de los otros medios (cobre, radio, fibra). El proponente deberá plantear la alternativa técnicas que le permita cumplir con Acuerdos de Niveles de Servicio igual o superior a 99,8%.

Por lo anterior, en Folio 63, el párrafo:

- “Se requiere que se instale para cada sitio un enlace principal en fibra óptica y un enlace redundante al 50% de capacidad en un medio diferente (cobre o radio). Deben estar operando simultáneamente y su ancho de banda se debe sumar mientras no haya caída de uno de los dos medios.”

Quedará de la siguiente forma:

- “Se requiere que se instale para cada sitio un enlace principal en fibra óptica y un enlace redundante al 50% de capacidad preferiblemente en un medio diferente (vsat, cobre o radio). No obstante lo anterior, El proponente deberá plantear la alternativa técnica que le permita cumplir con Acuerdos de Niveles de Servicio igual o superior a 99,8%. Los medios ofrecidos deben estar operando simultáneamente y su ancho de banda se debe sumar mientras no haya caída de uno de los dos medios.”

4. Apoyo a la Industria Nacional. Personal involucrado en el proyecto o personal contratado por la compañía?

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

De conformidad con la Ley 816 de Apoyo a la Industria Nacional, se trata de evaluar la participación de oferentes que, entre otros, ofrezcan componente de bienes, servicios y/o servicios profesionales nacionales. En tal sentido, el Pliego de Condiciones no distingue si es del proyecto o la modalidad para su vinculación, sino que se otorgará puntaje al proponente que oferte los servicios con personal nacional.

Tal como se indica en Folio 123, aquel proponente que ofrezca la totalidad de los servicios involucrados en el Proyecto, con Personal Colombiano obtendrá los 100 puntos:

“En concordancia con lo ordenado mediante la Ley No 816 de 2003, ofertas nacionales o extranjeras que incorporen componente 100% colombiano en los servicios profesionales ofrecidos (Director y equipo de trabajo para la presente selección).

Apoyo a la Industria Nacional (100 puntos de calificación): En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:”.

5. Impuestos, tasas y contribuciones para este contrato?

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

El Pliego de Condiciones hace referencia al Impuesto al Valor Agregado IVA y demás gastos generales y costos indirectos que puedan ocasionar con la firma y la ejecución del contrato durante su vigencia y liquidación.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP TELEFÓNICA.

6. A que hace referencia “...traslados internos de equipos de comunicación que solicite el ICETEX”

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Durante la Etapa de Operación, en caso de que ICETEX requiera trasladar una de sus sedes de un lugar a otro, los Equipos de Red Local de Datos y Voz (Switches, Gateways) serán trasladados por parte de ICETEX. Sin embargo, los Estudios de Sitio, Instalaciones de Último Kilometro, Configuración de Router y cualquier otro Equipo de Telecomunicaciones de la Red WAN, será completa responsabilidad incluidos los costos asociados por parte del CONTRATISTA. En estos casos, ICETEX no cancelará ningún costo adicional a los ya planteados en los ANEXOS 2 al 7.

De acuerdo con lo anterior, en Folio 69, el párrafo:

“4.1.4. Traslado de último kilómetro en menos de 15 días hábiles dentro de la misma ciudad y sin costos adicionales, en caso de ser necesario.

No es posible indicar en los Pliegos Técnicos del proceso, información referente a traslados dentro de la misma ciudad debido a que a la fecha no se tienen previstos cambios. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se

requieran realizar traslados de oficinas ya que el Instituto eventualmente puede suscribir nuevos convenios o acuerdos en cualquier zona de cada ciudad en donde se tienen representaciones.”.

Quedará de la siguiente forma:

“4.1.4. Traslado de último kilómetro en menos de treinta (30) días hábiles dentro de la misma ciudad y sin costos adicionales, en caso de ser necesario.

No es posible indicar en los Pliegos Técnicos del proceso, información referente a traslados dentro de la misma ciudad debido a que a la fecha no se tienen previstos cambios. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se requieran realizar traslados de oficinas ya que el Instituto eventualmente puede suscribir nuevos convenios o acuerdos en cualquier zona de cada ciudad en donde se tienen representaciones. **En este tipo de traslados, las tareas de traslados de Equipos de Red Local de Datos y Voz (Switches, Gateways) serán por parte de ICETEX, mientras que aspectos tales como los Estudios de Sitio, Instalaciones de Último Kilometro, Configuración de Router y cualquier otro que se requiera con respecto a las Telecomunicaciones de la Red WAN, será completa responsabilidad incluidos los costos asociados por parte del CONTRATISTA. Se hace énfasis en que en estos casos, ICETEX no cancelará ningún costo adicional a los ya planteados en los ANEXOS 2 al 7.”.**

1. El numeral 4.2.1.2.4 Herramienta de Experiencia de usuario, tendrá puntaje en la evaluación

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

No, no tendrá ningún puntaje.

No se requiere cambios en el Pliego de Condiciones.

2. Que servidores o equipos cuentan actualmente con herramientas de replicación?

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Únicamente el Software de Replicación de Bases de Datos ORACLE.

No se requiere cambios en el Pliego de Condiciones.

3. De acuerdo con la página 92, numeral 8, donde se solicita el monitoreo en tiempo real de funcionamiento para los PC's, se solicita eliminar este requerimiento del alcance puesto que esto implica una herramienta adicional que impacta directamente el presupuesto asignado y consideramos no hace parte del core del objeto a contratar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

No se acepta la observación debido a que al revisar en su conjunto los pliegos, estos servicios han sido considerados en la modalidad "bajo demanda". Es decir, que en caso de requerirse para algunas máquinas en Centro de Cómputo se solicitará durante la Etapa de Operación. No se tiene estimado que sean más de cinco (5) PC's. En todo caso el proponente deberá indicar claramente el costo detallado de cada licencia para que en caso de ser requerido, se incluya en los valores de facturación mensual de lo contrario, si el servicio no se utiliza no se cancelará ningún valor.

No se requiere modificar Pliego de Condiciones.

4. Se solicita amablemente a la Entidad explicar de forma clara para cada uno los 31 ANS exigidos la forma como se deben calcular, ya que observamos que muchos de los ANS NO evalúan el 99,8 % exigido para cada servicio. De otra parte observamos que muchos de los ANS no podrán ser calculados por las herramientas dadas las métricas descritas, las cuales en su mayoría son susceptibles de interpretación subjetiva.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

El ANEXO No. 18 "ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)" se diseñó de acuerdo con los requerimientos reales de entidad y estableciendo prioridades de la disponibilidad de los elementos críticos de la operación propia de ICETEX. Así por ejemplo, para el caso de los canales, el ICETEX está dispuesto según estudios internos, a quedar aproximadamente 1 hora, 44 minutos; mientras que para el caso de la video conferencia, dado que se trata de un servicio bajo demanda, la disponibilidad se mide en el hecho de que se tiene o no en el momento en que se requiera durante n veces al mes; En el caso del traslado de canales, se ha

planteado a lo largo del Pliego de Condiciones, que estos se pueden realizar en un término no superior a treinta (30) días y precisamente eso es lo que se debe medir en los ANS. Por lo anterior, independientemente de las herramientas dadas las métricas, se debe encontrar en conjunto con el CONTRATISTA, la “técnica” adecuada de presentar los ANS cumpliendo con el principio básico de que se mida lo que realmente requiere controlar ICETEX desde su punto de vista de servicios.

4. OBSERVACIONES ETB

1. Los firewall pueden ser físicos o virtuales

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Si puede ser Físicos o Virtuales siempre y cuando cumpla con todas las funcionalidades descritas. Esto es tal como se encuentra descrito en el Folio 73, párrafo:

“FireWall

El contratista debe proveer un firewall (Virtual o Físico) dedicado exclusivamente al portal, tanto en Centro de Cómputo Principal como en Centro de Cómputo Alterno. Estos FireWall se deben integrar a la solución de seguridad perimetral puesta en Centro de Cómputo Principal, Alterno y Dirección General de ICETEX en Bogotá descrito en el numeral 9.7. “SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”. El aprovisionamiento de las máquinas, la configuración, la implementación, la puesta en operación y el mantenimiento, serán completa responsabilidad del CONTRATISTA. Cualquier cambio requerido por el ICETEX será analizado y puesto en operación mediante el procedimiento de “Control de Cambio” del ICETEX.”. Así mismo, ver los numerales 4.2.1.2.1 *Aprovisionamiento y Gestión de Fire Wall* y 4.2.1.2.2. *Aprovisionamiento y Gestión de Fire Wall Físico o virtual dedicado al servicio de salida del portal web www.icetex.gov.co en Centro de Cómputo Alterno.*

2. Anexo 10 Personal técnico si es del operador o de las personas a contratar

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

El personal descrito en el ANEXO 10 “GOBERNABILIDAD” será en las instalaciones del CONTRATISTA y de acuerdo con lo estipulado en cada una de las ETAPAS del Proyecto. Solamente el personal en “SITIO” estará de tiempo completo en las instalaciones de ICETEX tal como se indica numeral 4.4. “PROFESIONALES SITIO”

3. Certificación del Datacenter

El numeral 6.3 quedará de la siguiente forma:

6.3 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Una vez el Comité Evaluador verifique el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos, económicos y financieros habilitantes procederá a la evaluación de las propuestas que cumplan con la totalidad de exigencias establecidas en el presente pliego de condiciones y asignará el puntaje que corresponda a cada propuesta habilitada, de acuerdo con lo señalado en el presente numeral.

La calificación de las propuestas se hará sobre un valor de MIL (1000) PUNTOS y la Adjudicación del contrato se realizará al proponente que obtenga el mayor puntaje final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a SEISCIENTOS (600) PUNTOS de la calificación total. En el evento en que no se cumpla con dicho puntaje no se procederá con la adjudicación del contrato.

Se evaluarán las propuestas de acuerdo con la siguiente ponderación:

Criterio		Puntaje	
Calificación Económica	Propuesta Económica	300 puntos	
Criterios Técnicos	Última milla WAN	150 Puntos	600 puntos
	Mayor ancho de banda	150 puntos	
	Certificación Centro de Cómputo Principal	150 puntos	
	Certificación Centro de Cómputo Contingencia	150 puntos	
Apoyo a la Industria Nacional	Apoyo a la industria nacional	100 puntos	
TOTAL		1000 puntos	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA (300 PUNTOS)

Criterios de Evaluación Económica (300 Puntos)

El proponente deberá indicar el valor de cada uno de los ítems requeridos en los anexos 2 al 7 y anexo 22, para los máximo 34 meses (no es facturable el mes de la transición ni la entrega) de

duración del contrato (años 2014, 2015, 2016 y 2017), teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal de la entidad para cada vigencia. Para el efecto, deberá diligenciar los formatos:

- ANEXO 2. "RESUMEN ESPECIFICACIONES SERVICIOS REQUERIDOS".
- ANEXO 3. "REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".
- ANEXO 4. "REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (POR DEMANDA)".
- ANEXO 5. "REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO PARA EL PORTAL WW.ICETEX.GOV.CO".
- ANEXO 6. "SERVICIOS DE COLOCACION - SITIO PRINCIPAL".
- ANEXO 7. "SERVICIOS DE COLOCACION - SITIO ALTERNO".
- ANEXO 22. "TOTAL PROPUESTA ECONOMICA DEL PROPONENTE".

Procedimiento para la ponderación de la propuesta económica

- a) La entidad realizará la verificación de las propuestas económicas presentadas por cada uno de los oferentes.
- b) Se verificará que el valor de los gastos contingentes no supere el 0,5% de la sumatoria del valor total incluido IVA de los servicios requeridos.
- c) Se verificará que el valor total de la propuesta económica no supere el valor del presupuesto oficial.
- d) Se asignará el puntaje máximo para este criterio a la menor propuesta económica de acuerdo con el valor total señalado en la propuesta económica (ANEXOS 2 al 7 y ANEXO 22).

Para los demás proponentes se les asignará un puntaje inversamente proporcional al valor de la menor propuesta económica total. La calificación por este concepto, se obtendrá de la relación entre el menor precio sobre el precio de la propuesta por 300 puntos, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = Pr / Pe * Pmax$$

Donde,

P= Puntaje

Pe= Precio evaluado

Pmáx= Puntaje Máximo para el criterio

Pr= Precio de referencia de la propuesta que obtuvo el máximo puntaje

CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN (600 PUNTOS)

Última milla WAN (150 puntos)

De conformidad con lo establecido en el presente pliego de condiciones con respecto al ANEXO 3. REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, los enlaces principales deben estar instalados en fibra óptica, los canales de contingencia podrán estar instalados en cualquier medio.

- Son dos los medios que otorgan puntaje: fibra óptica y cobre, los cuales se evaluarán de acuerdo a la tabla PUNTAJE ULTIMA MILLA WAN. No se asignará puntaje por enlaces ofertados en medio satelital, ya sea de transporte o de última milla.

El número máximo de enlaces satelitales a ofrecer es de 4.

- Los enlaces ofertados serán calificados de acuerdo con la siguiente tabla:

PUNTAJE ULTIMA MILLA WAN	
Medio última milla	Puntaje

PUNTAJE ULTIMA MILLA WAN	
Medio última milla	Puntaje
1 enlace FIBRA ÓPTICA	5
1 enlace COBRE	2
1 enlace SATELITAL	0

No se asignarán puntos por enlaces ofrecidos en medio de transporte o de última milla SATELITAL, teniendo en cuenta que las aplicaciones críticas misionales que apoyan la labor institucional del ICETEX son altamente transaccionales y que la disponibilidad del servicio ofrecida por este medio se ve afectada por variables ambientales, incidiendo en la calidad del servicio de la WAN, lo cual impacta negativamente en el servicio prestado por el Instituto a sus funcionarios y beneficiarios.

Mayor ancho de banda (150 puntos)

Se asignarán los puntos de acuerdo con la tabla PUNTAJE MAYOR ANCHO DE BANDA al proponente que ofrezca un ancho de banda mayor al mínimo requerido en la línea base de enlaces de telecomunicaciones (ANEXO 3 “REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”), de conformidad con las siguientes consideraciones:

Para efectos de la calificación se considerarán ÚNICAMENTE incrementos de 1 Mbps sobre el mínimo requerido, de conformidad con la siguiente tabla:

Puntaje Mayor Ancho de Banda	
Ancho de banda máximo adicional al mínimo requerido	Puntaje
2.048 Kbps o superiores	3
1.024 Kbps	1,5

Teniendo en cuenta la tabla anterior, el máximo puntaje a asignar será de 150 puntos, si el proponente hace un ofrecimiento de 2048 Kbps para los 50 enlaces.

Se precisa que el ancho de banda total ofrecido en el **ANEXO 3. REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** deberá corresponder con el precio establecido en el formato **PROPUESTA ECONÓMICA** para cada enlace. En el formato de ofrecimiento para el presente criterio se deberá **incluir la oferta de Kbps totales para los enlaces contemplados en la Línea Base WAN (ANEXO 3. REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES)**, pero no se le asignará a puntaje a los 3 enlaces excluidos por las razones expuestas en las viñetas anteriores.

Certificación centro de cómputo principal (150 puntos)

Se asignarán los puntos de acuerdo con la siguiente tabla, al proponente que ofrezca en su propuesta un centro de datos cuyo rol sea el principal y que se encuentre certificado con la norma EIA/TIA 92 así:

PUNTAJE CENTRO COMPUTO PRINCIPAL	
CERTIFICACION EIA/TIA	Puntaje
Nivel II, No certificado	30
Nivel III, No certificado	40
Nivel IV, No certificado	50
Nivel II, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, Safety World Class Quality Assurance Data Center (S-WCQA, 99,9%)	75
Nivel III, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security World Class Quality Assurance Data Center (HS-WCQA, 99,99%)	100
Nivel IV, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security High Available World Class Quality Assurance Data Center (HSHA-WCQA, 99,998%)	150

Certificación centro de cómputo alternativo (150 puntos)

Se asignarán los puntos de acuerdo con la siguiente tabla, al proponente que ofrezca en su propuesta un centro de datos cuyo rol sea el alternativo y que se encuentre certificado con la norma EIA/TIA 92 así:

PUNTAJE CENTRO COMPUTO ALTERNATIVO	
CERTIFICACION EIA/TIA	Puntaje
Nivel II, No certificado	30
Nivel III, No certificado	40
Nivel IV, No certificado	50
Nivel II, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, Safety World Class Quality Assurance Data Center (S-WCQA, 99,9%)	75
Nivel III, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security World Class Quality Assurance Data Center (HS-WCQA, 99,99%)	100
Nivel IV, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security High Available World Class Quality Assurance Data Center (HSHA-WCQA, 99,998%)	150

CRITERIOS DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (100 PUNTOS)

En concordancia con lo ordenado mediante la Ley No 816 de 2003, ofertas nacionales o extranjeras que incorporen componente 100% colombiano en los servicios profesionales ofrecidos (Director y equipo de trabajo para la presente selección).

Apoyo a la Industria Nacional (100 puntos de calificación): En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Procedencia del Personal	Puntuación
Proponente que oferte servicios con el 100% de personal nacional	100 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal nacional y extranjero	70 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal extranjero	30 Puntos

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero .

En el caso de Consorcios o Uniones Temporales conformados por integrantes nacionales y extranjeros, el puntaje se asignará en proporción al porcentaje de participación de cada integrante, según sea su condición de nacional o extranjero.

Calificación Final y Criterios de Desempate

La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de estos numerales arrojará la calificación final de los proponentes.

Las propuestas que obtengan el mismo puntaje se tendrá como la más favorable, aquella que para el ICETEX, represente el menor valor. La adjudicación del contrato se realizará al PROPONENTE SELECCIONADO que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.

NOTA:

De conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Condiciones, constituye causal de rechazo de las propuestas, cuando los valores de la propuesta económica superen el presupuesto oficial estimado de una o varias de las vigencias anuales futuras y/o supere el presupuesto oficial total, o cuando el valor total de la propuesta económica sea inferior al 80% del valor del presupuesto oficial.

5. OBSERVACIONES SYNAPSIS

1. En el numeral 2.8. de Plazo para Entrega de Propuestas, se define en el Formato No. 6 “Cronograma del Proceso” que la entrega deberá ser el 9 de Octubre de 2014. En atención a los análisis técnicos de viabilidad y financieros requeridos para este proceso, y las respuestas a observaciones el próximo 3 de Octubre, agradecemos a la entidad aplazar la entrega de la propuesta cinco (5) días hábiles adicionales.

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

Se modificó mediante Adenda el Cronograma del Proceso de Selección establecido en el Formato No. 06 del Pliego de Condiciones.

En el numeral 3.6.2. REQUISITOS DE EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECIFICA TECNICA, se indica la puntuación para los Datacenter en Niveles II, III y IV, certificados por el Uptime Institut, y los no certificados. En el link: <http://uptimeinstitute.com/TierCertification/certMaps.php> se aprecia que en Colombia solo se cuenta con certificación en diseño y no en construcción. Entendiendo que el ICETEX, según las respuestas que dio a las observaciones de los borradores de pliego sobre esta exigencia, lo que requiere es contar con altos estándares de calidad, lo cual solo se logra con la certificación de construcción (Validación de que lo que se diseño realmente se implementó); y que estar certificado en diseño, es lo mismo que acreditar que se cumple con los niveles de certificación de TIER II, III y IV; consideramos que la tabla de asignación de puntaje debería diferenciar en puntuación, quien cuenta con la “certificación en construcción del Uptime Institute”, y asimilar las puntuaciones de diseño a quien las cumple en el formato Anexo 25 debidamente firmado por el Representante Legal.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICARA MEDIANTE ADENDA.

4. Synopsis Colombia dentro de la oportunidad establecida en el numeral 2.5. de los Pliegos de Condiciones Definitivo, se permite dejar a consideración de la entidad las siguientes inquietudes en la tabla de Excel adjunta:

SYNOPSIS COLOMBIA : PREGUNTAS TELECOMUNICACIONES					
Pregunta No.	Documento	Sección, Página	Tema	Pregunta	Observaciones
1	PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 005 DE 2014	ANEXO 3	ANEXO 3 Nota: El Valor Obra Civil debe estar incluido dentro de la propuesta. Es decir, el ICETEX no cancelará valores individuales de obra civil para ninguno de los enlaces contratados: Todos los canales deben contar con backup con el mismo ancho de banda del principal y deben ir cifrados de extremo a extremo; El ancho de banda necesario para recibir la interconexión a nivel nacional (principal) debe ser analizada y calculada por el proponente dentro de la propuesta técnica e implementada en caso de resultar favorecido con el contrato sin costos adicionales para el ICETEX; El tiempo máximo de Solución en sitio es de 4 horas	¿ Se requiere que los canales de datos principal y bakup estén cifrados de extremo a extremo? ¿ Se requiere que los canales de datos principal y bakup tengan router independiente en cada sede?	RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA: Si se requiere que los canales sean cifrados de extremo a extremo; No necesariamente se requiere que los canales de datos principal y bakup tengan router independiente en cada sede pero se debe mantener el Acuerdo de Nivel de Servicio del 99,8%.
2	PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 005 DE 2014	3.4 REQUISITOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO	3.4 REQUISITOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO Para Servicios de red ▪ El proponente deberá acreditar mediante UNA (1) certificación suscrita por el representante legal que, al momento de expedición de la certificación, cuentan con nodos propios de su red (a los que se conectará la última milla de las sedes del Instituto), en al menos 10 de las ciudades capitales del país en las que están las regionales del Instituto, y que cuenta con canales de backup (nodo diferente), en estas mismas ciudades. La certificación deberá ser expedida dentro de los 30 días calendario anterior a la fecha de cierre del presente proceso de selección.	¿ Por favor confirmar si en caso de tener una UT para los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, es valida un certificación del operador de la UT con la firma del representante legal, es decir SYNOPSIS no estaría firmando esta certificación sino que seria entregada por un segundo oferente de la UT.?	SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

			Además, deberá diligenciar en el ANEXO 24. RELACION DE EXPERIENCIA - Certificaciones		
3	PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 005 DE 2014	3.4 REQUISITOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO	El proponente deberá acreditar que posee conexión directa o a través terceros a los servicios de tránsito internet internacional a través de nodos de un proveedor en el NAP de las Américas o su equivalente, para lo cual deberá presentar certificación expedida por Terramark y/o Grupo Telefónica International WholesaleService (TIWS) y/o cualquier ente autorizado para certificar los servicios de tránsito internet internacional. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección. Además, deberá diligenciar en el ANEXO 24. RELACION DE EXPERIENCIA - Certificaciones	¿ Por favor confirmar que pasa si no se tiene una certificación de Terramark y/o Grupo Telefónica International WholesaleService (TIWS), sino de un tercero que llega al NAP DELAS AMERICAS, mediante redes anilladas, es claro que no es una certificación del nivel de tier del oferente? ¿ Por favor confirmar que pasa si SYNOPSIS no presenta directamente esta certificación, si no que los hace mediante UT, se pierden puntos, queda fuera del proceso?	SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA
4	PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 005 DE 2014	CAPITULO IV ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO.	Red de Telecomunicaciones *Integración de 27 oficinas de Icetex a nivel nacional * Salida a Internet para todas las oficinas de Icetex a nivel nacional. * Salida a Internet portal www.icetex.gov.co * Canal dedicado Centro de Cómputo Principal - Icetex Aguas (Bogotá-centro). * Canal dedicado Centro de Cómputo Alterno - Icetex Aguas (Bogotá-centro). * Integración servicios de Voz, Datos, Videoconferencia. ANEXO 2 - PROPUESTA ECONOMICA REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	¿ Por favor explicar cuáles son los anchos de banda de salida a INTERNET para cada de las oficinas a nivel NACIONAL, los canales de INTERNET requieren de BACKUP en el último kilómetro? ¿ Por favor explicar cual es el alcance por parte del oferente en cuanto integración servicios de voz, y video conferencia. El oferente debe proveer equipos, con instalación, configuración y admistracion? ¿ Por favor explicar si el oferente debe integrar una solución propietaria del ICETEX de voz, y video conferencia a los	Para voz, internet y video conferencia se acordaran anchos de banda minimos, así Por ejemplo, se inicia para voz, QoS de 512K; Internet 1024K; video conferencia y demás Servicios distribuidos proporcionalmente. Estos anchos de banda deben ser flexibles de Administrar durante la vigencia del contrato Garantizando que se van a poder adaptar a Necesidades propias de la operación de ICETEX. Por lo anterior, el proveedor no debe entregar Una Solución propietaria de voz pues se va a integrar a una Solución CISCO a nivel nacional

				servicios de canales de datos y de internet? ¿ Por favor explicar cuales son las plataformas de voz, y video conferencia que tiene el ICETEX que equipos son, marcas e interfaces disponibles para las conexiones de estos a red de DATOS e INTERNET.?	centralizada en la sede de ICETEX Dirección General. EL ICETEX entregará los detalles de la solución De Voz CISCO que tiene en todo el país en la Etapa de Transición.
5	PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 005 DE 2014	CAPITULO IV ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO.	Garantizar e implementar políticas de QoS sobre los canales dedicados para el uso de la solución Telefonía IP en todo el país, optimizar el uso del ancho de banda por cada llamada y concurrencia sin deteriorar su calidad y de acuerdo a las condiciones, tamaño y necesidades de cada sede sobre la solución de Telefonía IP propiedad del ICETEX.	¿ Se requiere que el ICETEX entregue las características técnicas de la solución de Telefonía IP en todo el país, por cada sede se requiere la concurrencia para poder ofrecer las políticas de QoS que pide el ICETEX?	

Como producto adicional de la tabla anterior, se procede a incluir en el Pliego de Condiciones el siguiente anexo:

ANEXO 26. PUNTOS DE ATENCION PERSONALIZADA DE ICETEX

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 3 No. 18-32.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		417-3535
Tolima	Ibagué	Calle 8 No. 3-05.			
Boyacá	Tunja	Calle 21 No. 10-32, oficina 301, Edificio Sociedad Boyacense.			
Meta	V/Vicencio	Calle 38 No. 30 ^a -64			

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
		oficina 401 y 402 edificio Davivienda			
Huila	Neiva	Carrera 5 No. 10-38 local 2ª Edificio Condominio Cámara de Comercio.			
Amazonas	Leticia	Carrera 11 No. 8-104, Centro Comercial Oporto 9.	8:00 am a 12:30 pm	1:30 pm a 4:30 pm	
Atlántico	Barranquilla	Calle 70 No. 53-74, oficina 301ª, piso 3, edificio Centro Financiero.			
Bolívar	Cartagena	Carrera 32 No. 9-45, oficina 901 y 902, edificio Banco del Estado.			
Magdalena	Santa Marta	Carrera 3 No. 14-16, local 102, Edificio de los Bancos.			
Sucre	Sincelejo	Calle 23 No. 19-28, local 3, edificio Banco de Colombia.			
Guajira	Riohacha	Calle 3 No. 6-11.			
Córdoba	Montería	Calle 31 No. 4-47, oficina 509 y 510, edificio Centro de Ejecutivos.	8:00 am a 12:30 pm	1:30 pm a 4:30 pm	
Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina	San Andrés	Sector Point, Avenida Providencia. (contiguo al Centro de			

01900-3313777

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
		Especialistas Sanitas).			
Santander	Bucaramanga	Carrera 29 No. 45-45, oficina 703.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		01900-3313777
Cesar	Valledupar	Calle 16B No. 12-96, oficina 203, edificio San Martín.			
Norte de Santander	Cúcuta	Calle 9 No. 0 - 136 esquina.			
Santander	Barrancabermeja	Calle 8 No. 50-20, Piso 4, Fase 1. Edificio CPC	8:00 am a 12:30 pm	1:30 pm a 4:30 pm	
Representación Casanare	Yopal	Diagonal 15 No. 15-70, oficina 301, edificio San Miguel.			
Antioquia	Medellín	Calle 52 No. 47 - 42, oficina 1002.	8:00 am a 4:30 pm en Jornada continua		01900-3313777
Risaralda	Pereira	Calle 19 No. 8-34, piso 4, oficina 401, Edificio Corporación Financiera.			
Caldas	Manizales	Calle 23 No. 23-16, piso 3.			
Chocó	Quibdó	Calle 24 No. 2-23, oficina 209.			
Quindío	Armenia	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.			
Valle del Cauca	Cali	Calle 13ª No. 100-35, local 4, edificio Torre	8:00 am a 4:30 pm en		01900-

Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de atención		Atención telefónica
			Mañana	Tarde	
		Empresarial.	Jornada continua		3313777
Nariño	Pasto	Calle 18 No. 24-29, oficina 302 y 303, edificio Los Andes.			
Cauca	Popayán	Carrera. 4 No. 3-62, local 5, Edificio Altozano			
Putumayo	Mocoa	Calle 8 No. 7-40, Palacio Departamental de la Gobernación del Putumayo	8:00 am a 12:30 pm	1:30 pm a 4:30 pm	

5. Se solicita a la entidad que en el anexo 10 informativo gobernabilidad personal requerido en la columna de CERTIFICACIONES para el caso de los perfiles Datacenter(Administrador Networking), seguridad de la información(asesor de la información) , servidores directorio activo y plataforma (web Master) ; Solicitamos que nos aclaren cuales son las certificaciones mínimas que requiere cada uno de los perfiles ya que mencionan entre conocimientos Y/o experiencia.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

6. Para el perfil de Administrador de Aplicaciones bajo plataformas open source Administrador Linux, My SQL, PHP; Se le solicita a la entidad que sea homologable con experiencia.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

7. En el perfil de herramientas de gestión para mesa de ayuda (Administrador de las herramientas de gestión para mesa de servicios), por favor indicar la certificación que requieren y si esta se puede homologar con experiencia.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

7. El perfil de Gobernabilidad (Asistente del proyecto) especificar el perfil, por que puede ser en áreas de redes, software-Hardware o infraestructura o en todas de las anteriores.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

8. Experiencia Específica. Nodos en mínimo 10 ciudades. ANS se sesga a un solo operador.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

9. Especificar personal descrito en la página 60 del pliego de condiciones.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

10. Personal en sitio. Horario. Y porcentaje de dedicación.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

6. OBSERVACIONES ETB

2. Con referencia al ANEXO No. 18 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), solicitamos al ICETEX aclarar de una forma más específica, sobre qué valor se va a aplicar el descuento según el caso, es decir, si el descuento es únicamente sobre el valor ofertado del servicio directamente afectado en el ANS como se puede inferir de la nota al pie de la tabla o si es sobre el valor mensual de todos los servicios incluidos en el contrato o sobre el valor total del contrato, para que por favor sea descrito en cada uno de los ANS.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

3. Con referencia al ANEXO No. 18 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), Cumplimiento de tiempo de traslados encontramos que la descripción y el descuento se refieren a 15 días, pero la Meta se refiere a 30 días. Por favor aclarar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

4. Solicitamos igualmente aclaración si en la ejecución del Contrato las mismas situaciones fácticas dan lugar a la aplicación de ANS y a Multas, a cuál de las dos figuras se le dará aplicación? A manera de ejemplo si la Etapa de Transición tiene un retardo de una semana se descontará el 7% del valor del contrato ó se cobrará la multa establecida en la cláusula décimo segunda?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El ANEXO No. 18 “ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)” se diseñó de acuerdo con los requerimientos reales de entidad y estableciendo prioridades de la disponibilidad de los elementos críticos de la operación propia de ICETEX. Así por ejemplo, para el caso de los canales, el ICETEX está dispuesto según estudios internos, de quedar aproximadamente 1 hora, 44 minutos; mientras que para el caso de la video conferencia, dado que se trata de un servicio bajo demanda, la disponibilidad se mide en el hecho de que se tiene o no en el momento en que se requiera durante n veces al mes; En el caso del traslado de canales, se ha planteado a lo largo del Pliego de Condiciones, que estos se pueden realizar en un término no superior a treinta (30) días y precisamente eso es lo que se debe medir en los ANS. Por lo anterior, independientemente de las herramientas dadas las métricas, se debe encontrar en conjunto con el CONTRATISTA, la “técnica” adecuada de presentar los ANS cumpliendo con el principio básico, de medir lo que realmente requiere controlar ICETEX de los servicios contratados. Dependiendo del servicio, se plantea una

determinada Meta, un Periodo y su Descuento correspondiente, como se explicó anteriormente. En el caso de la Etapa de Transición, se tiene previsto lo siguiente:

ANS: Cumplimiento de la Etapa de Transición dentro del Plazo Establecido	DESCRIPCIÓN: El supervisor del Contrato por parte de ICETEX, recibe en producción a satisfacción, antes del 31 de diciembre de 2014, todos los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional (Integración de las Oficinas Regionales de ICETEX con el Sistema Central mediante WAN, Centro de Computo Principal y Alterno Integrado a la WAN para los servicios de Voz y Datos propios de ICETEX), servicios de Centro de Computo Principal y Alterno, y Servicios de Colocación Portal ICETEX tal como se solicita en los ANEXO 2 al ANEXO 7.	MEDICIÓN: Porcentaje de Servicios en Producción	META: 100%	PERIODO: ETAPA DE TRANSICION	DESCUENTO: 1% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO POR CADA DIA DE RETRAZO EN LA ENTREGA DE TODOS LOS SERVICIOS REQUERIDOS EN LA ETAPA DE TRANSICION.
---	--	--	----------------------	--	---

Con lo anterior, en el caso planteado en la pregunta, respecto al “retardo de una semana” se descontará efectivamente el 7% del valor del contrato dado que en esta Etapa se Requiere que la operación este migrada antes del 31 de diciembre de 2014. A partir de la Etapa de Operación, dependiendo del seguimiento a la prestación de cada servicio mensualmente, aplicaran los demás Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos, por ejemplo, si uno de los canales (principal/backup) tiene indisponibilidad de 5 horas, se aplicaría el siguiente descuento:

$$\text{Disponibilidad (D)} = 100 \times ((720-5)/ 720) = 99,3.$$

Esta Disponibilidad (D), según la columna “Descuento”, genera en la tabla de ANS un valor de descuento del 10%. Como la meta pactada es del 99,8%, el valor a descontará por el servicio no prestado, será lo estipulado en esta columna de Descuento, es decir:

“De acuerdo con esta tabla, ICETEX descontara de la factura mensual un porcentaje (Valor) del valor del(os) canal(es) afectado(s).”

Por lo tanto, para el ejemplo, si el costo mensual del canal es de \$1,200,000. El valor a descontar será de \$1,200,000x10/100, es decir \$ 120,000 con lo cual, el pago para este canal durante el mes será de \$1,200,000 – 120,000 = \$1,080,000.

5. Con referencia a los CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN en lo correspondiente al puntaje otorgado para Certificación centro de cómputo principal y Certificación centro de cómputo alternativo, solicitamos respetuosamente que no se asigne puntaje a las certificaciones TIER, toda vez que en Colombia no hay ningún Datacenter implementado que esté

certificado. Prueba de que en el país no existe a la fecha ningún Datacenter cuya infraestructura u operación se hayan certificado, se puede encontrar en el mapa publicado Tier Certification Map en el sitio web del Uptime: <http://uptimeinstitute.com/TierCertification/certMaps.php>

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

No se acepta la observación. Este criterio técnico de evaluación se mantiene con el objeto de que el Instituto cuente con una infraestructura diseñada con los más altos estándares, no obstante se efectuó un ajuste en el puntaje para incluir las certificaciones del ICREA.

7. OBSERVACIONES AVD COLOMBIA SAS

OBSERVACIONES AL NUMERAL ANEXO 23. REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS SISTEMA VIDEO CONFERENCIA

“SISTEMA CENTRAL MULTIPUNTO

Estándares

El equipo debe instalarse en el punto central de ICETEX (Bogotá):

- Debe ser completamente compatible con los estándares H.323, **H.320** y SIP.”

1. Se recomienda a la entidad contemple la posibilidad de quitar el estándar H.320 por ser obsoleta y cambiarla como se contempla con H.323 (IP)

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

No se acepta la observación pues ya se está incluyendo y por lo tanto el proponente puede diseñar una solución basada en H.323 (IP) o en el estándar H.320.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN LOS PLIEGOS.

“Sistema de video

- Especificaciones de las cámaras: Cámaras a color con funcionalidad PTZ, Rango Pan (+/- 95°), Rango Tilt (+15°/- 20°), Zoom óptico mínimo, autoenfoco, balance automático de brillo y blancos, controlable remotamente”.

2. Se recomienda a la entidad colocar un valor mínimo al zoom óptico de 4X

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

No se acepta la observación puesto que no se pretende limitar a una gama de equipos.

NO REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

“• Se deben incluir líneas de salida para VCR”.

3. Se solicita a la entidad aclarar si las líneas de salida para VCR es requerida para alguna aplicación específica; ya que el uso de salidas adicional exige un mayor costo de la solución

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Se aclara que ICETEX requiere contar con funcionalidades de grabar y reproducir videoconferencia con un estándar y tener compatibilidad de tecnologías, no se solicita para una aplicación específica.

NO REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

“Unidad multipunto – MCU

Rendimiento de Alta Definición Debe proporcionar una imagen clara, a todo movimiento (full-motion), la solución debe proveer Alta definición a todos los puertos. 720p H.264, mínimo a 30 cuadros por segundo en presencia continua con una perfecta calidad y limitado únicamente por la capacidad en la red y del endpoint. Debe soportar Multi- Standart HD de audio y presentaciones en Videoconferencia”.

4. Se solicita a la entidad aclarar si (full-motion) implica 60 frames por segundo. Se presenta la opción de realizar llamadas en 30fps pero puede ejecutar 60fps con mayor consumo de recursos

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Tal como se indica en los pliegos lo mínimo requerido son 30 FPS, el proponente debe garantizar la calidad de la imagen.

"Debe admitir las siguientes visualizaciones del contenido a proyectar.

- Capacidad para establecer conexiones de audio y video (video y audio conferencia) simultáneas mínimo con 9 sitios, incluido el sistema local".

5. Se solicita a la entidad revisar si es innecesario la conexión multipunto en cada códec dado que en los pliegos solicitan una unidad multipunto central (MCU)

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Tal como se indica en los pliegos se requiere tener la conexión multipunto en cada códec incluyendo la MCU.

- Soporta los estándares H.320, H.323 y SIP.

7. Si el H.320 es requerido es posible prestar el servicio desde el MCU

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

El proponente debe presentar un Plan de Trabajo en el que se indiquen los recursos humanos y técnicos, así como las fechas de entrega de la implementación parcial y total, teniendo en cuenta que el actual contrato termina el 9 de noviembre de 2010.

7. Se solicita a la entidad corrija la fecha en el pliego

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

8. OBSERVACIONES BTLATAM

1. En la página 24 numeral 2.5. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO indican “Cualquier persona podrá presentar observaciones al pliego de condiciones definitivo, hasta cinco (5) días calendario anteriores a la fecha señalada en el cronograma para el cierre y recepción de propuestas”. De acuerdo con el formato No. 6 CRONOGRAMA DEL PROCESO incluido en la página 150 se establece el Jueves 09 de octubre de 2014 a las 3:00 pm como la fecha para el cierre del proceso y recepción de propuestas; de acuerdo con esta fecha las observaciones se pueden realizar hasta el día 04 de septiembre de 2014. Sin embargo, en el mismo formato No 6 establecen el 01 de octubre de 2014 como la fecha para realizar observaciones al pliego de condiciones definitivo por parte de los interesados.
 - a. Solicitamos a la entidad aclarar el fecha limite para la presentación de observaciones al pliego de condiciones definitivo.

RESPUESTA GRUPO CONTRATOS ICETEX

2. En la página 50 en la sección “Para Servicios de Sistemas Operativos” del numeral 3.4.2.1 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA GENERAL QUE SE REQUIEREN DEL PROPONENTE solicitan: “El proponente debe acreditar que el personal que va a prestar los servicios de Gestión de Servidores cuenta con mínimo tres (3) años experiencia en sistemas operativos UNIX (Solaris, Oracle-Linux) y Windows Server 2008 o superior.”
 - a. Solicitamos habilitar la experiencia en sistema operativo AIX como parte de los sistemas operativos UNIX.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se acepta la observación al tratarse de una de las variaciones del Sistema Operativo Unix, por lo cual en Folio 50, el párrafo:

“...

- El proponente debe acreditar que el personal que va a prestar los servicios de Gestión de Servidores cuenta con mínimo tres (3) años experiencia en sistemas operativos UNIX (Solaris, Oracle-Linux) y Windows Server 2008 o superior.

...”

Quedará de la siguiente forma:”...

- El proponente debe acreditar que el personal que va a prestar los servicios de Gestión de Servidores cuenta con mínimo tres (3) años experiencia en

sistemas operativos UNIX (Solaris, Oracle-Linux, AIX) y Windows Server 2008 o superior.

- ...
3. En la página 57, numeral 3 de la sección “**Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas**” especifican:
 - a. **“Traslado físico de las máquinas. Todos los costos asociados a traslados, pólizas y demás deben estar contemplados por el Proponente ya que durante la ejecución del contrato el ICETEX no reconocerá ningún valor por este concepto o cualquiera que se encuentre fuera de los costos detallados en los Anexos 2 al 7”.**
 - i. solicitamos informar el valor en libros de la infraestructura a trasladar con el fin de establecer adecuadamente el valor de las pólizas de seguro para los traslados a realizar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

El valor en libros de los equipos que se deben trasladar tanto al Centro de Datos Principal y Alterno es de \$268.067.133,60

No se considera relevante realizar modificación a los pliegos debido a que los costos asociados estarían relacionados con la pérdida de servicios, lo cual se considera en Folio 125, de la siguiente forma:

“...En la Matriz de Mitigación de Riesgos, el proponente debe explicar de forma clara cuales son los riesgos asociados para el traslado de los servicios, su puesta en producción y mantenimiento de cada uno de los servicios descritos en los anexos anteriormente relacionados; así mismo, en la misma Matriz debe explicar claramente cuáles son las medidas que se van a tomar en caso de que alguno(s) de estos riesgos se puedan materializar...”.

4. En la página 57, numeral 6 de la sección “**Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas**” especifican:
 - a. **Puesta en producción en el Centro de Cómputo Principal con los correspondientes procedimientos de Backup-Restauración desde el primer día de operaciones de acuerdo con las políticas de Backup propias de ICETEX. Ver ANEXO 9. “POLITICA DE BACKUP – RESTAURACIONES ICETEX”.**
 - i. Solicitamos informar cual es la plataforma (Hardware y software) para la gestion de copias de respaldo. Existen ambientes dedicados para las pruebas de restauración periodicas?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Tal como se encuentra descrito en el ANEXO 19. "REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL Y ALTERNO GENERALIDADES", en especial el siguiente párrafo:

"Backup

El CONTRATISTA debe realizar las copias de seguridad de todas las aplicaciones e información puesta en el Data Center. Para tal efecto, el CONTRATISTA debe utilizar herramientas de backup las cuales deben ser compatibles con el sistema con el que cuenta actualmente ICETEX (Librería LOT5 - TIVOLI). El CONTRATISTA debe configurar esta herramienta y administrar de acuerdo con las políticas de copia propias de ICETEX, las cuales son presentadas en el ANEXO 9. "POLITICA DE BACKUP – RESTAURACIONES ICETEX" del presente Pliego de Condiciones. Igualmente, será responsabilidad del CONTRATISTA operar y gestionar garantías de la herramienta de backup e igualmente mantener actualizado el licenciamiento correspondiente."

5. En la página 58, con relación a ***"Todos los equipos de cómputo propiedad de ICETEX descritos en el ANEXO 7. "SERVICIOS DE COLOCACION - SITIO ALTERNO" también se encuentran ubicados en un Centro de Cómputo ubicado Bogotá, sector de Aguas Edificio de ICETEX Dirección General y será completa responsabilidad del CONTRATISTA: " en el numeral 7 de la sección "Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas" especifican:***
 - a. ***Puesta en producción en el Centro de Cómputo Principal con los correspondientes procedimientos de Backup-Restauración desde el primer día de operaciones de acuerdo con las políticas de Backup propias de ICETEX. Ver ANEXO 9. "POLITICA DE BACKUP – RESTAURACIONES ICETEX".***
 - i. Solicitamos aclarar si se debe poner en producción en el Centro de Cómputo Alterno, los correspondientes procedimientos de Backup-Restauración desde el primer día de operaciones de acuerdo con las políticas de Backup propias de ICETEX.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se define entre el CONTRATISTA e ICETEX dentro de la Etapa de Transición debido a que el proponente puede indicar una estrategia de backups diferente para el Centro de Computo Alterno dependiendo de las técnicas de replicación.

NO SE REQUIERE REALIZAR CAMBIOS EN EL PLIEGO.

- ii. Solicitamos informar cual es la plataforma (Hardware y software) para la gestion de copias de respaldo en el centro alterno. Existen ambientes dedicados para las pruebas de restauración periódicas?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se define entre el CONTRATISTA e ICETEX dentro de la Etapa de Transición debido a que el proponente puede indicar una estrategia de backups diferente para el Centro de Computo Alterno dependiendo de las técnicas de replicación. ICETEX no cuenta con hardware ni software para copias en Centro de Computo Alterno, estas deben ser ofrecidas por el proponente detallando sus costos asociados.

NO SE REQUIERE REALIZAR CAMBIOS EN EL PLIEGO.

6. En la página 58, con relación a ***“Todos los equipos de cómputo propiedad de ICETEX descritos en el ANEXO 7. “SERVICIOS DE COLOCACION - SITIO ALTERNO” también se encuentran ubicados en un Centro de Cómputo ubicado Bogotá, sector de Aguas Edificio de ICETEX Dirección General y será completa responsabilidad del CONTRATISTA: “ en el numeral 3 de la sección “Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas” especifican:***
 - a. ***Preparar en conjunto con ICETEX los planes y estrategias de Planes de Recuperación de Desastres DRP. El resultado de estos trabajos será el cronograma de actividades de los planes de DRP.***
 - i. De acuerdo a lo mencionado en el pliego de condiciones definitivo ICETEX cuenta con el análisis de impacto sobre el negocio (BIA) realizado por la Oficina de Riesgos (página 78 del pliego de condiciones); ese BIA es el insumo para el DRP o debe realizarse un nuevo BIA?.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Ese BIA es el insumo para el DRP y es como se encuentra relacionado en los anexos 15 “CONTINGENCIA TECNOLOGICA REQUERIDA DRP (BIA ICETEX TIEMPOS RPO)” y 16 “ANEXO 16.CONTINGENCIA TECNOLOGICA REQUERIDA (BIA ICETEX TIEMPOS RTO)”.

7. En el CAPITULO IV, ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO, Requisitos Técnicos mínimos del servicio y especificaciones tecnológicas mínimas , Pag 56 y 57, se menciona:

“Así mismo, es importante mencionar que debido a que la “Seguridad Informática” es transversal a todos los servicios solicitados, el Proponente debe presentar y documentar todos los mecanismos que garanticen la Seguridad de Información propia de ICETEX en los Centro de Cómputo Principal y Alterno en sus modalidades de colocación y hosting; en la transmisión por los canales de telecomunicaciones de la red WAN; en los procesos y procedimientos de copias de backup, en las restauraciones y custodia externa. Por lo anterior, en el presente pliego de condiciones se ha considerado la Seguridad de la Información en

diferentes apartados que deben ser aceptados y cumplidos por los proponentes.”

Solicitamos a ustedes se acepte presentar la certificación 27001 para dar cumplimiento a este.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Efectivamente, de acuerdo con el Pliego de Condiciones del Proceso, se solicita en ANEXO 10 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO” en lo referente a la “SEGURIDAD DE LA INFORMACION”.

NO SE REQUIERE MODIFICAR EL PLIEGO DE CONDICIONES.

8. En el numeral 1.4.1 TELECOMUNICACIONES CENTRO DE COMPUTO PRINCIPAL, ALTERNO Y DIRECCION GENERAL. GENERALIDADES, Pag 62, se menciona:

“El CONTRATISTA deberá hacer uso de un administrador de ancho de banda a nivel de aplicación (capa 7 del modelo OSI) en el punto de la red WAN del ICETEX hacia las demás sedes. Los planes de trabajo, la definición de aplicaciones y la implementación de acuerdo con las necesidades propias de ICETEX se deben realizar en conjunto con los funcionarios de la Dirección de Tecnología de ICETEX asignados al proyecto. El analizador de tráfico (administrador de ancho de banda) deberá cumplir como mínimo las siguientes funciones:

- Administrar y Controlar los anchos de banda.
- Clasificar y priorizar tráfico.
- Generación de reportes. “

Solicitamos aclarar que, si bien, el requerimiento es a nivel de capa 7 sería viable usar las herramientas de administrar los anchos de banda, clasificar el tráfico basado en las bondades propias de protocolo MPLS?.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Sí, es viable utilizar las herramientas de administrar los anchos de banda y clasificar el tráfico basado en bondades propias del protocolo MPLS siempre y cuando sea flexible a los requerimientos de ICETEX en el sentido de Clasificar y priorizar tráfico para aplicaciones, servicios de voz, videoconferencia, correo electrónico, descargas de software y demás funcionalidades en las que se requiera dar o restringir determinado ancho de banda.

NO SE REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES

9. Para servicios de red, en relación con la experiencia general establecida en el pliego de condiciones, numeral 3.4.2.1., se requiere lo siguiente:

“El proponente deberá acreditar mediante UNA (1) certificación suscrita por el representante legal que, al momento de expedición de la certificación, cuentan con nodos propios de su red (a los que se conectará la última milla de las sedes del Instituto), en al menos 10 de las ciudades capitales del país en las que están las regionales del Instituto, y que cuenta con canales de backup (nodo diferente), en estas mismas ciudades. La certificación deberá ser expedida dentro de los 30 días calendario anterior a la fecha de cierre del presente proceso de selección. Además, deberá diligenciar en el ANEXO 24. RELACION DE EXPERIENCIA – Certificaciones”

Observación: Este requerimiento de contar con nodos propios de la red del contratista, es un requerimiento que limita la participación de oferentes que cuentan con la capacidad para participar en el presente proceso y prestar los servicios de una manera óptima a la Entidad, pero que no cuentan con nodos propios en al menos 10 de las ciudades capitales del país en las que están las regionales de ICETEX.

Al respecto es pertinente indicar que sin contar con los nodos propios como se está solicitando en los pliegos, el servicio está atado al cumplimiento de unos Niveles de Servicio que pueden ser garantizados aún sin cumplir con este requerimiento, contando con nodos de terceros en el número de ciudades especificado.

Así las cosas, amablemente solicitamos este punto quede así:

“El proponente deberá acreditar mediante UNA (1) certificación suscrita por el representante legal que, al momento de expedición de la certificación, cuentan con nodos propios de su red ó de terceros (a los que se conectará la última milla de las sedes del Instituto), en al menos 10 de las ciudades capitales del país en las que están las regionales del Instituto, y que cuenta con canales de backup propios o de terceros (nodo diferente), en estas mismas ciudades. La certificación deberá ser expedida dentro de los 30 días calendario anterior a la fecha de cierre del presente proceso de selección. Además, deberá diligenciar en el ANEXO 24. RELACION DE EXPERIENCIA – Certificaciones”

De esta manera, como ya lo mencionamos, no se afecta bajo ninguna circunstancia la calidad de los servicios a prestar.

Ha dicho Colombia Compra Eficiente en su Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación que “los requisitos habilitantes exigidos deben guardar proporción con el objeto del contrato, su valor, complejidad, plazo, forma de pago y el Riesgo asociado al Proceso de Contratación.” y, en este caso, el requerimiento de tener nodos propios se aleja de lo que razonablemente es requerido según el objeto del contrato.

Es así como amablemente solicitamos explicar el por qué de la mencionada solicitud, ya que el riesgo de no cumplir con los niveles del servicio lo tiene el contratista, y es perfectamente viable cumplir con los mismos, con precios competitivos aún sin contar con red propia como lo piden en 10 diferentes ciudades del país en donde el ICETEX tiene presencia.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se acepta la observación. El siguiente párrafo será eliminado del Pliego de Condiciones del Proceso:

“El proponente deberá acreditar mediante UNA (1) certificación suscrita por el representante legal que, al momento de expedición de la certificación, cuentan con nodos propios de su red ó de terceros (a los que se conectará la última milla de las sedes del Instituto), en al menos 10 de las ciudades capitales del país en las que están las regionales del Instituto, y que cuenta con canales de backup (nodo diferente), en estas mismas ciudades. La certificación deberá ser expedida dentro de los 30 días calendario anterior a la fecha de cierre del presente proceso de selección. Además, deberá diligenciar en el ANEXO 24. RELACION DE EXPERIENCIA – Certificaciones”.

Adicionalmente, el ANEXO 24 quedará así:

ANEXO 24.
RELACION DE EXPERIENCIA

PROPONENTE

Relación general de las certificaciones aportadas

Relación general de las certificaciones aportadas														
IDENTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	1	2	3		4	5		6	7	8	9	10		
	INTEGRANTE QUE APORTA LA EXPERIENCIA (EN CASO DE PROPUESAS PRESENTADAS EN UTO CONSORCIO)	ENTIDAD CONTRATANTE (RAZÓN SOCIAL)	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO (2)		FOLIO(S)	FORMA DE PART. (5)		GRUPOS DE SERVICIOS	VALOR EJECUTADO POR GRUPO DE SERVICIOS	VALOR EJECUTADO POR GRUPO DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL % DE PARTICIPACIÓN	VALOR EJECUTADO POR GRUPO DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL % DE PARTICIPACIÓN	VALOR EJECUTADO POR GRUPO DE SERVICIOS		
	-1													
			NUMERO	FECHA SUSCRIPCIÓN	OBJETO		FORMA (5)	%						
				-3										
		(DD-MM-AA)										EN PESOS	EN PESOS	EN SMLMV
								1	Seguridad					
								2	Mesa de Servicio					
								3	Contingencia Centro Computo Principal y Alterno					
								4	Conectividad WAN a nivel nacional					
								1	Seguridad					
								2	Mesa de Servicio					
								3	Contingencia Centro Computo Principal y Alterno					

										4	Conectividad WAN a nivel nacional									
										1	Seguridad									
										2	Mesa de Servicio									
										3	Contingencia Centro Computo Principal y Alterno									
										4	Conectividad WAN a nivel nacional									
TOTALES																				
NOTAS:																				
(1) Para propuestas presentadas en consorcio o unión temporal diligenciar el nombre del integrante que aporta la experiencia.																				
(2) Se deben relacionar los contratos ejecutados o en ejecución de acuerdo con la experiencia requerida en el pliego de condiciones.																				
(3) A efectos de actualizar el valor ejecutado del contrato a precios 2014, se requiere que en la certificación y/o contrato aportado conste expresamente la FECHA DE SUSCRIPCIÓN (día, mes, año) del mismo.																				
(4) Indicar el número del folio(s) de la propuesta donde se encuentran los documentos.																				
(5) Forma de participación en el contrato aportado: Individual = I, Consorcio = C, Unión Temporal= UT																				
(6) Valor ejecutado POR GRUPO DE SERVICIOS de acuerdo al porcentaje de participación, expresado en salarios mínimos convertido con el SMLMV del año de suscripción del contrato.																				
(7) El valor ejecutado del contrato en pesos actualizados a 2013 se obtiene de multiplicar el resultado de la columna II por el SMLMV de la vigencia 2014 ((\$616.000)																				
En caso de existir DISCREPANCIAS entre la información contenida en las certificaciones y/o copias de contratos aportadas y la relacionada en el presente Anexo, prevalecerá la consignada en las certificaciones y/o copia de contratos aportadas.																				
Este formato debe presentarse en MEDIO FÍSICO Y MAGNÉTICO (CD) . En caso de DIFERENCIAS entre el medio físico y magnético prevalecerá la información contenida en el documento físico.																				
LA INFORMACION CONTENIDA EN EL PRESENTE FORMATO SE PRESENTA BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO.																				
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO																				
NOMBRE PROPONETE, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO																				

10. En la página 107 del pliego de condiciones, en relación con las herramientas de monitoreo del ICETEX se indica lo siguiente:

“Si así lo requiriera, el ICETEX podrá instalar sus propias herramientas de monitoreo que permitan contrastar las mediciones de ANS, esta instalación se dará a conocer oportunamente al CONTRATISTA y los resultados de estas mediciones serán válidas para aplicar los descuentos y penalizaciones pertinentes sobre la operación. Estas herramientas manejarán los mismos parámetros de medición que utiliza El CONTRATISTA.”

Observación: Debe haber un mecanismo para que, si hay una incongruencia entre las mediciones de ICETEX y el contratista, este pueda ser solucionado sin que arbitrariamente se apliquen los resultados de las mediciones de ICETEX, ya que puede resultar que le asiste la razón al contratista. Se solicita reconsiderar este punto y establecer un método para solución de controversias en estos casos.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación puesto que en caso de diferencias se harán los correspondientes análisis y ajustes entre las partes.

NO SE REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

11. En la página 109 de los pliegos de condiciones, se establece lo siguiente en cuanto a 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.”

Observación: Frente a este punto amablemente solicitamos que se especifique si el valor equivalente al 5% de la facturación mensual se hará por una vez o por día de retardo. En el último caso se trataría de un porcentaje muy alto, por lo que se requiere aclaración.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Como se indica en el Folio 109 del Pliego de condiciones, se trata del cinco por ciento (5%) de la facturación del mes. Cualquier cambio de personal debe ser conciliado entre ICETEX y el CONTRATISTA debido a que de otro modo se estaría arriesgando la operación.

No se requiere cambio en el Pliego de Condiciones.

12. En lo relativo al deber de confidencialidad, numeral 8.21 de los pliegos de condiciones y cláusula décima del contrato:

Observación: En cuanto a los precisos deberes de confidencialidad que aquí se especifican, solicitamos que los mismos sean bilaterales, ya que el contratista

también puede llegar a dar a conocer información confidencial y por ende esencial para su negocio que debe ser tratada con estricta reserva, llegando esta incluso a tener la calidad de secreto empresarial.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación puesto que el proponente conoce abiertamente los términos y condiciones del contrato.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

13. En relación con el amparo de calidad del servicio:

Observación: Este amparo en el numeral 8.9. de los pliegos debe tener una duración igual a la del contrato y 2 años más y en la minuta del contrato, en la cláusula décima primera, se indica que su término de vigencia será equivalente a la duración del contrato y 2 meses más. Como hay una incongruencia, solicitamos aclarar, no sin antes manifestar que encontramos que 2 meses adicionales a la duración del contrato es razonable teniendo en cuenta las características del servicio a prestar.

RESPUESTA GRUPO DE CONTRATOS

14. En el numeral 3.4.2.1. párrafo final de los pliegos de condiciones, se establece lo siguiente:

“En caso de propuestas presentadas por Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de la experiencia general, por lo menos uno de sus integrantes deberá acreditar el cumplimiento de esta experiencia.”

Observación: Requerimos aclarar si esta condición aplica para toda la experiencia general solicitada o solo para el caso del Servicio de Centro de Datos.

RESPUESTA GRUPO DE CONTRATOS

15. En el numeral 3.4.2.2. de los pliegos de condiciones, se indica lo siguiente en relación con los proponentes consorcio o unión temporal:

“Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal: se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros y solamente se tendrá en cuenta el porcentaje de participación de la firma que está presentando la propuesta. Así mismo, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones en conjunto, las cuales deben cumplir con lo requerido en el presente numeral.”

Observación: Cordialmente solicitamos aclaración del alcance de esta condición, ya que se no es muy clara y puede prestarse a confusiones

RESPUESTA GRUPO DE CONTRATOS

16. En cuanto al tiempo de cierre del proceso , solicitamos a ustedes, ampliar el tiempo de entrega de la propuesta hasta el 16 de Octubre, ya que 5 días hábiles después de haber recibido sus respuestas a las aclaraciones y observaciones de los oferentes es un tiempo muy limitado para hacer los ajustes correspondientes a la oferta.

RESPUESTA GRUPO DE CONTRATOS

En la página 122, referente a la CERTIFICACION CENTRO DE COMPUTO PRINCIPAL, CERTIFICACION EIA/TIA, la entidad otorga puntaje al proponente que sea certificado por el UPTIME INSTITUTE.

Solicitamos a ustedes se conserve este nivel de certificación dado por UPTIME INSTITUTE, ya que este Instituto es el ente certificador global, cuenta con la metodología de acreditación internacional reconocida a nivel mundial.

Otros tipos de certificaciones generan certificaciones de operación únicamente , el 99% de sus certificados están otorgados en México únicamente y no son reconocidas globalmente. Esta acreditación de operación se puede solicitar a través de la certificación ITIL

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación pero se modificará el numeral 6.3. "EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS", específicamente las siguientes tablas, con el fin de aceptar certificaciones del ICREA:

PUNTAJE CENTRO COMPUTO PRINCIPAL	
CERTIFICACION EIA/TIA	Puntaje
Nivel II, No certificado	30
Nivel III, No certificado	40
Nivel IV, No certificado	50
Nivel II, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, Safety World Class Quality Assurance Data Center (S-WCQA, 99.9%)	75
Nivel III, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security World Class Quality Assurance Data Center (HS-WCQA, 99.99%)	100

PUNTAJE CENTRO COMPUTO PRINCIPAL	
CERTIFICACION EIA/TIA	Puntaje
Nivel IV, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security High Available World Class Quality Assurance Data Center (HSHA-WCQA, 99,998%)	150

Y

PUNTAJE CENTRO COMPUTO PRINCIPAL	
CERTIFICACION EIA/TIA	Puntaje
Nivel II, No certificado	30
Nivel III, No certificado	40
Nivel IV, No certificado	50
Nivel II, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, Safety World Class Quality Assurance Data Center (S-WCQA, 99,9%)	75
Nivel III, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security World Class Quality Assurance Data Center (HS-WCQA, 99,99%)	100
Nivel IV, Certificado por el Uptime Institute ó ICREA, High Security High Available World Class Quality Assurance Data Center (HSHA-WCQA, 99,998%)	150

9. OBSERVACIONES TELEFONICA

1. LA REGLA

De acuerdo con el literal:

1.7. FORMA DE PAGO

TIEMPOS DE TRANSICIÓN Y ENTREGA NO FACTURABLES:

De los máximos 34 meses de plazo del Contrato, no serán facturables los dos meses de transición del año 2014 ni los dos meses correspondientes a la entrega proyectados para año 2017.

Y la Respuesta a las observaciones del prepliego:

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

R/ De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.6. "PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO", se indica: "Entrega (2 meses) Durante los últimos 2 meses de la ejecución del contrato, se realizará la devolución y entrega de los Servicios, al ICETEX o a quien el designe.", Con lo cual NO es cierto que el servicio se apagará el mes 30, al contrario, se debe garantizar la prestación del mismo mientras el operador siguiente implementa, y por consiguiente, en los dos últimos meses del contrato, las aplicaciones y demás servicios de ICETEX se van trasladando paulatinamente a quien se designe, por lo cual es probable que durante este

tiempo algunas de esas aplicaciones o servicios sigan operando en los Centros de Computo Principal y Alterno hasta el final del contrato, al igual que los demás servicios que forman parte del Pliego de Condiciones del Proceso.

Observación:

De acuerdo con la respuesta de la Vicepresidencia de operaciones, donde se confirma que los servicios efectivamente no serán apagados en el mes 30, se solicita nuevamente a la entidad la modificación del pliego en cuanto a que los servicios que efectivamente sean prestados en esta etapa de transición y que se requieran para garantizar la continuidad del negocio de Icetex, sean facturados de manera proporcional al servicio prestado hasta el momento de entrega al nuevo operador. Lo anterior dado que de lo contrario se requieren 2 meses que deberán ser costeados en los 30 meses de operación impactando directamente el presupuesto del proyecto.

RESPUESTA ICETEX.

No se acepta la observación y se hace énfasis en la respuesta ya entregada anteriormente.

“Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

R/ De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.6. “PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO”, se indica: “Entrega (2 meses) Durante los últimos 2 meses de la ejecución del contrato, se realizará la devolución y entrega de los Servicios, al ICETEX o a quien el designe.”, Con lo cual NO es cierto que el servicio se apagará el mes 30, al contrario, se debe garantizar la prestación del mismo mientras el operador siguiente implementa, y por consiguiente, en los dos últimos meses del contrato, las aplicaciones y demás servicios de ICETEX se van trasladando paulatinamente a quien se designe, por lo cual es probable que durante este tiempo algunas de esas aplicaciones o servicios sigan operando en los Centros de Computo Principal y Alterno hasta el final del contrato, al igual que los demás servicios que forman parte del Pliego de Condiciones del Proceso.”

2.LA REGLA

De acuerdo con

3.3.2 CAPACIDAD FINANCIERA:

El **proponente** deberá acreditar un puntaje mínimo de 70 puntos en los indicadores financieros de liquidez y endeudamiento, para cada uno de los dos (2) últimos años: Diciembre de 2013 y Diciembre de 2012, y una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo, así:

INDICADOR	Rangos para indicador	Puntaje según rango
Indicador de liquidez (L)	$E < 0$	0
$L = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	$0,0 = < L < 0,25$	10
	$0,25 = < L < 0,5$	20
	$0,5 = < L < 1,0$	30
	$1,0 = < L < 1,5$	40
	$L \geq 1,5$	50
Indicador de endeudamiento (E) =	$E \geq 85\%$	0
$E = (\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}) \times 100$	$80\% = < E < 85\%$	10
	$75\% = < E < 80\%$	20
	$70\% = < E < 75\%$	30
	$65\% = < E < 70\%$	40
	$60\% = < E < 65\%$	45
	$E < 60\%$	50
Puntaje Mínimo (suma de los dos indicadores) 70 Puntos		
Indicador de Rentabilidad (R)= $R = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$	Rentabilidad del Patrimonio con Resultado Positivo	

Puntaje Mínimo (suma de los dos indicadores) 70 Puntos

Y los comentarios del Vicepresidente Financiero en la audiencia de aclaración de pliegos donde nos informan que lo que se busca es contar con un contratista que cuente con suficiente solidez y solvencia económica que le permita al ICETX garantizar de manera exitosa el presente proyecto, solicitamos tener en cuenta la capacidad organizacional, y con ello dar puntaje al indicador de rentabilidad y también puntuar la rentabilidad del activo dado que lo anterior representa que la empresa contratista es rentable, lo que podría garantizar la correcta ejecución del proyecto.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

3 LA REGLA

3.4.2.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA QUE SE REQUIEREN DEL PROPONENTE

Servicios de Administración

Igualmente el Proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar certificación expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo tres (3) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia general, cuyo objeto revisado en conjunto y de manera integral de acuerdo con las certificaciones presentadas, contengan las siguientes actividades:

1. servicios o actividades de administración de al menos 80 servidores y

2. servicios o actividades de administración de al menos 5 sistemas operativos, incluyendo Windows, Linux y
3. servicios o actividades de administración de bases de datos Oracle para al menos 600 usuarios, SQL Server para al menos 300 usuarios y
4. servicios o actividades de administración de correos electrónicos empleando Microsoft Exchange para un número no inferior a 600 usuarios y
5. Servicios de administración de contingencia.

LA OBSERVACIÓN:

1. De manera atenta se solicita que la experiencia específica a solicitar sea medida sobre temas globales data center, collocation y DRP o contingencia ya que estos objetos normalmente llevan implícitos la prestación de servicios de administración de servidores, sistemas operativos, administración de bases de datos y correos. Lo anterior, dado que los operadores debemos firmar acuerdos de confidencialidad con nuestros clientes donde no podemos revelar la infraestructura ni las aplicaciones con que cuentan. Para este caso se sugiere que para que el ICETEX pueda garantizar el contratista cuenta con la experiencia suficiente con objeto a contratar, sugerimos que esta sea medida en el valor de los contratos a certificar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA.

Se acepta la observación y se establece que con objetos globales referentes a los servicios solicitados, será suficiente para garantizar esta experiencia de servicios específicos mencionados.

De acuerdo con lo anterior, en Folio 50 y 51, el párrafo:

- “... 1. servicios o actividades de administración de al menos 80 servidores y
2. servicios o actividades de administración de al menos 3 sistemas operativos, incluyendo
Windows, Linux y
 3. servicios o actividades de administración de bases de datos Oracle para al menos 600 usuarios , SQL Server para al menos 300 usuarios y SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N°005-2014
 4. servicios o actividades de administración de correos electrónicos empleando Microsoft Exchange para un número no inferior a 600 usuarios y
 5. Servicios de administración de contingencia.
- ...”

Quedará de la siguiente forma:

- “... 1. Servicios o actividades de administración de servidores.
 2. Servicios o actividades de administración de Sistemas Operativos.
 3. Servicios o actividades de administración de bases de datos.
 4. Servicios de administración de contingencia.
 ...”

4 LA REGLA

De acuerdo con los numerales 4.2.1.2.3. y el anexo 21 donde se solicita:

4.2.1.2.3.	ANEXO 21
<p>Aprovisionamiento y Gestión de FireWall de Aplicación Web (WAF) dedicado al portal www.icetex.gov.co de acuerdo con los requerimientos propios del portal de ICETEX. EL CONTRATISTA debe suministrar, administrar e implementar el servicio de Web Application Firewall de red, el diseño debe contemplar como mínimo dos Web Application Firewall para proteger los segmentos de acceso desde Internet (Perímetro), en la granja de servidores del Centro de Cómputo Principal y Alterno. La implementación debe realizarse durante los primeros dos meses del contrato y deben cumplir con todos y cada uno de los detalles técnicos descritos en el ANEXO 21. "CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS DEL SERVICIO WEB APPLICATION FIREWALL - WAF". Se requiere tener acceso al sistema por parte del Grupo de Ingenieros de la Dirección de Tecnología, quienes pueden realizar consultas de informes y verificar configuraciones relacionadas con la protección del portal www.icetex.gov.co.</p>	<p>CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS DEL SERVICIO WEB APPLICATION FIREWALL - WAF</p> <p>La solución debe permitir enmascarar los datos sensibles en una base de datos</p> <p>La solución deberá proteger la privacidad de la información almacenada en la</p> <p>La solución deberá permitir la implementación de controles efectivos para el</p> <p>La solución deberá implementar un monitoreo efectivo de usuarios privilegiados</p>

LA OBSERVACIÓN:

Telefónica solicita muy cordialmente la claridad al ICETEX en cuanto al requerimiento del servicio de WAF pues en el punto 4.2.1.2.3. se habla de un WAF y el anexo 21 en la descripción funcional esperada, corresponde a una solución de protección a Bases de datos.

RESPUESTA ICETEX.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

5 LA REGLA:

CAPITULO IV.

6.3 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Mayor ancho de banda (150 puntos)

Puntaje Mayor Ancho de Banda	
Ancho de banda máximo adicional al mínimo requerido	Puntaje
2.048 Kbps o superiores	3
1.024 Kbps	1,5

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar si el aumento de ancho de banda en el canal principal de la sede, implica la ampliación del ancho de banda en el canal de backup, cumpliendo con la regla que debe ser el 50% del ancho de banda del enlace principal.

RESPUESTA ICETEX.

Sí. Es correcta la apreciación.

6 LA REGLA:

Anexo 2.

RESUMEN ESPECIFICACIONES SERVICIOS REQUERIDOS

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar en qué item debe ser cotizado el servicio de vulnerabilidades?

RESPUESTA ICETEX

En el numeral "4.4.3. Gestion Seguridad Información" debido a que estas tareas de análisis y remediación de vulnerabilidades se realizan entre personal en sitio de acuerdo con lo establecido en dicho numeral, quien se apoya con el Administrador de Servidores de los Centros de Computo Principal y Alterno.

7 LA REGLA:

4.1.9. Herramientas de gestión de red.

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar que el acceso a las herramientas que monitorean los facilites del datacenter como aires, UPS será por parte del proponente para garantizar los niveles de servicios y que se brindará un informe mensual a ICETEX como parte del servicio donde se muestre la disponibilidad de estos elementos de Datacenter.

RESPUESTA ICETEX.

Es correcta la apreciación y así se encuentra en los pliegos folio 218.

8 LA REGLA:

4.1.1. VIDEO CONFERENCIA PARA LAS OFICINAS DE BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CALI Y MEDELLÍN

El contratista debe proveer un sistema de videoconferencia entre las oficinas de ICETEX en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín mediante cinco equipos de videoconferencia (incluyendo TV) instalados, configurados y debidamente probados. Debe incluir la solución de MCU. Las características mínimas requeridas de este sistema se detallan en el ANEXO 23 "REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS SISTEMA VIDEO CONFERENCIA".

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX que la videoconferencia pueda utilizar una servicio de MCU en la nube que garantice el servicios que brinde la videoconferencia.

RESPUESTA ICETEX.

Se acepta la observación, siempre y cuando el proponente asegure el cumplimiento del servicio contra los ANS pactados. No hay cambio en los pliegos debido a que estaba considerado con MCU en ANEXO 23.

9 LA REGLA:

4.5. Herramientas técnicas y metodológicas que apoyen o faciliten para los servicios contratados.

8. La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los parámetros técnicos de funcionamiento sobre servidores tales como uso de disco, memoria, procesador, entre otros; para el caso de PCs, estos sólo se solicitarán por demanda.

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar que los servicios solicitados en esta licitación no incluyen elementos de microinformatica como PCs, telefonos móviles, PDA.

RESPUESTA ICETEX

Es correcta la apreciación y se modifica el Folio 92 el párrafo:

“...8. La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los parámetros técnicos de funcionamiento sobre servidores tales como uso de disco, memoria, procesador, entre otros; para el caso de PCs, estos sólo se solicitarán por demanda....”

Quedará de la siguiente forma:

“...8. La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los parámetros técnicos de funcionamiento sobre servidores tales como uso de disco, memoria, procesador, entre otros.”

10 LA REGLA:

4.7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Pruebas de Vulnerabilidades

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar el alcance de analisis de vulnerabilidades sobre cuales equipos se debe realizar?, incluye los switches de ICETEX? U otro elementos LAN?, o de movilidad?

RESPUESTA ICETEX

Como se establece en el folio 99.

Adicionalmente la herramienta que ICETEX posee para el análisis de vulnerabilidades con la cual se le entregara al oferente un informe para la acción de remediación en todos los activos de información.

29. LA REGLA:

4.7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Pruebas de Vulnerabilidades

OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente a ICETEX aclarar si la herramienta propiedad de ICETEX para realizar analisis de vulnerabilidades, va a ser configurada para hacer la revisión de los dispositivos que van a estar en hosting de la pagina WEB?, o si el proveedor debe suministrar esta herramienta?

- Todas las herramientas para los análisis ya las tiene ICETEX o Telefonica debe estimar estas herramientas en la oferta.

RESPUESTA ICETEX.

El proveedor no debe estimar en su oferta las herramientas de análisis debido a que el informe será entregado por ICETEX para que sean remediadas para equipos en calidad de Hosting y Colocación.

OBSERVACIÓN

- Cuantos activos, aparte de los provistos por el contratista en hosting, se ven desde los dominios www.icetex.edu.co y [org](http://www.icetex.org)

RESPUESTA ICETEX – VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se aclara que actualmente se encuentran activos los dominio www.icetex.gov.co , www.icetex.co y www.icetex.com.co estos últimos redirecciona a www.icetex.gov.co, y que se tienen comprados por imagen reputacional, los dominios www.icetex.com , www.icetex.edu.co y www.icetex.org. No se han comprado y no apuntan a ningún activo del ICETEX.

10.OBSERVACIONES CLARO (TELMEX)

Datacenter

1. Numeral 4.1 – Telecomunicaciones Centro de Cómputo Principal, Alterno y Dirección General, Generalidades.

Pregunta Claro: Por favor indicar si tanto para el sitio principal como el sitio alternativo, se requiere salida a Internet para los servidores en hosting, con un ancho de banda de 30 Mbps.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Para el Centro de Computo Principal la salida a Internet es de 30 MB para cubrir toda la WAN a nivel nacional y 10MB para el portal. Para el Centro de Computo Alterno también se requiere salida a Internet pero el proponente puede ofrecer una salida que sea flexible para cuando se requiera activar alguna clase de contingencia. Ver anexo 3 “REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.

2. Numeral 4.1 – Telecomunicaciones Centro de Cómputo Principal, Alterno y Dirección General, Generalidades.

Pregunta Claro: Para la salida a Internet desde el Datacenter y el canal dedicado de datos entre sitio principal y sitio alteno, tenemos una conexión redundante, lo cual brinda alta disponibilidad. En este caso, agradecemos nos confirmen si es posible ofrecer los canales con esta arquitectura en lugar de contemplar radio enlaces o cobre para el canal redundante.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Si es posible, siempre y cuando se respeten los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en 99,8%.

NO SE REQUIERE CORREGIR PLIEGO

3. Numeral 4.2.1.2. Hosting Portal www.icetex.gov.co.

Pregunta Claro: Cuales equipos son los que actualmente cuentan con sistema operativo Windows 8, que se involucren con esta solución?

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

4. Numeral 4.2.2, Administración de Servidores. Punto 17.

Pregunta Claro: Por favor indicar si es obligación del contratista proponer al Icetex, coordinar y realizar cambios de Sistema Operativo, para servidores

en hosting y colocation, y en bajo qué circunstancias se puede presentar el cambio de Sistema Operativo de un servidor.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

De acuerdo con lo expuesto en el Folio 83, párrafo:

“Proponer al ICETEX, coordinar y realizar cambios de sistema operativo, una vez analizados y aprobados por el Líder de Servidores y el Comité de Cambios del ICETEX”.

Va en concordancia con lo expuesto en el Folio 82, párrafo:

“ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones y arreglos aprobados por el ICETEX de servidores necesarios para dotar de alta disponibilidad...”

En este sentido, el proponente debe garantizar la continuidad de la operación para lo cual mantendrá en permanente monitoreo la infraestructura de servidores en Centro de Computo principal y su(s) estrategias de copias de respaldo, replicación, cluster y demás que ayuden a mantener adecuados esquemas de alta disponibilidad. Así mismo, en caso de daños sobre la infraestructura de servidores en Centro de Computo Principal o Alterno, el CONTRATISTA debe plantear soluciones y de ser necesario planear y ejecutar cambios, previa aprobación por parte de ICETEX.

NO SE REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

5. Numeral 4.2.2.1.1 – Gestión de copias de respaldo, pruebas y restauraciones de acuerdo con las políticas de backups propias del Icetex.

Pregunta Claro: De acuerdo con lo que se indica en este enunciado, por favor indicar si el proveedor debe cotizar la custodia de cintas a un sitio externo, o si esto lo realizaría el Icetex.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

La Custodia Externa lo realiza otro proveedor como se explica en numeral 4.2.2.1.2. CUSTODIA EXTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS PROPIAS DE ICETEX. Sin embargo, se requiere realizar el siguiente cambio:

En Folio 227, se retira el párrafo:

“EL ICETEX tiene en el momento un contrato de custodias externas de medios de backup para 1000 cintas y CDs provenientes de las Regionales, el cual vence el 31

de Diciembre de 2012, El CONTRATISTA debe proveer, contratar y administrar este servicio a partir de enero 1 de 2013 o en su defecto a partir de la fecha del perfeccionamiento del contrato que da origen el presente pliego.

Así mismo, es obligación del CONTRATISTA, Preparar envío de cintas para entregar en custodia externa al proveedor. Ver anexo ANEXO 9. "POLITICA DE BACKUP – RESTAURACIONES ICETEX".

El alcance es como se indica en el Folio 198.

"3. Preparar envío de cintas para entregar en custodia externa al proveedor.

4. Se debe garantizar para el proceso de migración y reclamación cintas scratch que deben permanecer en librería, esto con el fin de permitir una disponibilidad de medios para los Backus tanto OFFSITE como ONSITE y evitar que el proceso de toma de backups diario se detenga o cause inconvenientes.

5. Informar oportunamente al autorizado ante el proveedor de custodia externa del ICETEX, la necesidad de nuevas planillas de transporte.

6. Supervisar las actividades del operador encargado del manejo de las cintas.

7. Resguardar las cintas en la cintoteca mientras son llevadas para custodia externa"

Por tanto el proveedor no debe cotizar la custodia de cintas a un sitio externo.

6. Numeral 4.5 - Herramientas técnicas y metodológicas que apoyen o faciliten para los servicios contratados. – Herramientas de Gestión y Monitoreo.

Pregunta Claro: Por favor indicar si al requerir "Manejo de un catálogo de servicios integrado a la plataforma con interfaz web para manejar las solicitudes de los usuarios finales.", La Entidad se refiere a que el proveedor debe aprovisionar una tienda virtual con los servicios que se indican en el pliego? O simplemente un portal donde pueda consultar los servicios contratados.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se trata de un acceso vía web (internet) o un portal en donde se pueda consultar todos los servicios contratados.

Tal y como se expresa en el pliego Folio 91:

"Se trata de herramientas standard de buenas prácticas de Gestión de Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones tipo ITIL, COBIT y TOGAF, entre otras que garanticen la calidad de los servicios de TI" Alineado con estas prácticas es como debe estar estructurado este servicio.

NO SE REQUIERE CAMBIOS EN EL PLIEGO.

7. Numeral 3.4.2.1 – Requisitos de experiencia técnica general que se requieren del proponente: Para Servicios de Bases de Datos:

El proponente debe acreditar que el personal en sitio que va a prestar los servicios de Gestión de Bases de Datos ORACLE 11G o superior tiene por lo menos tres (3) años experiencia en el sector financiero y/o en entidades de recaudo

Y en el Anexo 10 – Informativo Gobernabilidad Personal Requerido – Administración de Bases de Datos, la entidad solicita:

ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS	Administrador de bases de datos Oracle.	SEDE NACIONAL	Ingeniería electrónica o Ingeniería de sistemas o Ingeniería de telecomunicaciones	Experiencia mínimo de 3 años como Administrador de Base de Datos (DBA) en Oracle 10g y/o 11g con 3000 usuarios o más.	Oracle Certified Professional (OCP) 10g o Administrator Certified Professional 11g.
---	---	---------------	--	---	---

Pregunta Claro: Entendemos que la entidad solicita una persona para el rol del ingeniero en sitio para prestar el servicio de administración y gestión de bases de datos Oracle 11G o superior, solicitamos a la entidad aclarar que experiencia y perfil debe cumplir, el del numeral 3.4.2.1 o el del Anexo 10? O si por el contrario necesitan 2 personas y son dos perfiles diferentes.


RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

RESPUESTA ICETEX

Es correcta la apreciación, se requiere un rol de ingeniero en sitio para la administración y gestión de bases de datos. El anexo 10 ha sido modificado y quedara así (Ver tabla “CERTIFICACIONES MINIMAS REQUERIDAS DE EXPERIENCIA PARA EL PERSONAL EN SITIO”):

“ANEXO 10

INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO



El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS PARA EL PROYECTO SIN DEDICACION DE TIEMPO COMPLETO EN LA SEDE DE ICETEX.

SERVICIO	ROLES	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA LABORAL	CERTIFICACIONES
----------	-------	---------------------	---------------------	-----------------

GENERAL	Gerente del proyecto	Ingeniero de sistemas o ingeniero electrónico o Ingeniero Eléctrico o ingeniero de telecomunicaciones con especialización en áreas administrativas o de gerencia proyectos; o Administradores o Administradores Informáticos con especialización en Áreas de Ingeniería de Sistemas, Electrónica o Comunicaciones	Experiencia mínimo de 5 años como gerente, director o jefe de proyectos de prestación de servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Certificación PMP (Project Management Professional), vigente. Expedida por el Project Management Institute PMI
GENERAL	Coordinador de Calidad	Ingenieros o Administradores con: Especialización en Ingeniería de Procesos, Gestión de Calidad o en Gestión Integrada en Calidad o Especialización en áreas de Ingeniería de Sistemas, Electrónica o Comunicaciones.	Experiencia mínimo de 5 años como coordinador, gerente, director, jefe o líder de calidad en proyectos de prestación de servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Certification ITIL (Information Technology Infrastructure Library) foundation v3. Expedida por centros autorizados.
GENERAL	Personal requerido para la operación	Todas las áreas de conocimiento requeridas (Técnicos, Tecnólogos Profesionales, Especialistas etc.)	Todo el personal requerido para el cumplimiento de los servicios que se involucran en el proyecto, deben contar con experiencia y experticia profesional comprobable, la cual podrá ser verificada en cualquier momento por ICETEX.	

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE DE-PROPONENTE

CERTIFICACIONES MINIMAS REQUERIDAS DE EXPERIENCIA PARA EL PERSONAL EN SITIO

DESCRIPCION FUNCIONES	CERTIFICACIONES REQUERIDAS/EXPERIENCIA
Web Master	<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional ingeniería Sistemas - Tarjeta profesional <p>CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA, EN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación y administración del CMS DotNetNuke Professional 7, por lo menos cuatro (4) años. ➤ Administración de IIS 7.5, por lo menos cuatro (4) años. ➤ Administración de los sistemas Operativos Windows Server 2003, 2008. ➤ Programación .ASP y .NET, por lo menos dos (2) años. ➤ Programación Java Script, CSS, JQUERY, HTML5. ➤ Conocimiento en Bases de Datos SQL Server 2000 y 2008, por lo menos un (1) años. ➤ Dominio de estándares W3C.
Administrador Networking	<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional ingeniería Sistemas, electrónica o afines. - Tarjeta profesional. <p>CERTIFICACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de Experiencia mínima de 3 años en administración y operación de redes. - Certificación CCNA.
seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional ingeniería Sistemas, electrónica o afines. - Tarjeta profesional. <p>CERTIFICACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CCSA (Gestión Firewall – CheckPoint -vpn) - ITIL V3 - PGP - Experiencia en gestión de consola Epo de McAfee. - Experiencia en aplicativo Go AnyWhere - Experiencia en Vulnerability Manager de McAfee. - Experiencia en email-gateway. - Experiencia en IPS McAfee
Administrador base de datos	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínimo de 3 años como Administrador de Base de Datos (DBA) en Oracle 10g y/o 11g con 3000 usuarios o más. - Experiencia como Administrador de Base de Datos (DBA) SQL Server 2003 y/o 2008. - Oracle Certified Professional (OCP) 10g o Administrator Certified Professional 11g.

“

8. Numeral 3.4.2.1 – Requisitos de experiencia técnica general que se requieren del proponente: Para Servicios de Sistemas Operativos:

El proponente debe acreditar que el personal que va a prestar los servicios de Gestión de Servidores cuenta con mínimo tres (3) años experiencia en sistemas operativos UNIX (Solaris, Oracle-Linux) y Windows Server 2008 o superior.

Y en el Anexo 10 Informativo Gobernabilidad Personal Requerido la entidad solicita:

SERVIDORES, DIRECTORIO ACTIVO Y PLATAFORMA	Administrador de plataforma de Servidores Windows	SEDE NACIONAL Y PROVEEDOR	Ingeniería electrónica o Ingeniería de sistemas o Ingeniería de telecomunicaciones.	Experiencia mínima de 3 años en: Operación y administración de plataformas Windows Server 2003 y 2008 con mínimo 50 servidores físicos y/o virtuales. 2 años de experiencia en Clusterización y virtualización Hyper-V.	Windows Server 2008 (Microsoft Certified Technology Specialist).
	Administrador de plataforma de Servidores Linux	SEDE NACIONAL Y PROVEEDOR	Ingeniería electrónica o Ingeniería de sistemas o Ingeniería de telecomunicaciones.	Experiencia mínima de 3 años en: Operación y administración de plataformas Linux Server.	Certificación en: S.O Linux. Expedida por centros autorizados.

Pregunta Claro: Solicitamos a la entidad aclarar que experiencia y perfil debe cumplir ingeniero de sistemas operativos, el del numeral 3.4.2.1 o cual de los dos contenidos en el Anexo 10? O si por el contrario necesitan 3 personas y son tres perfiles diferentes.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

Solicitamos gentilmente a la entidad que en esta etapa del proceso no sea requerido incluir dentro de la propuesta hojas de vida del personal ya que consideramos esta es una gestión y obligación del contratista y no del oferente.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA ICETEX

Tal y como se indica en el FORMATO 12. Folio 160.

“FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El representante legal del Proponente se compromete a suministrar el Personal Mínimo requerido que se describe a continuación, al momento de suscribir el acta de inicio del contrato que resulte del proceso de selección pública del contratista, el cual cumplirá con lo descrito en anexo 8 “PERFIL Y FUNCIONES DE PERSONAL EN SITIO”, anexo 10 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO”, anexo 12 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD DESCRIPCIÓN DE PERFILES REQUERIDOS DE PERSONAL” y anexo 13 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MINIMO REQUERIDO” del presente pliego de condiciones y los requisitos allí establecidos”

Por lo cual las hojas de vida del formato deberán ser presentadas una vez se suscriba el acta de inicio y en concordancia con lo pactado con el supervisor del contrato.”

- Entendemos que el listado del personal solicitado en el capítulo IV del documento de pliego de condiciones “**recurso humano que se involucra dentro del desarrollo del proyecto**”, es diferente al personal relacionado en el Anexo 10 Informativo Gobernabilidad Personal Requerido. Solicitamos a la entidad indicar si nuestro entendimiento es correcto.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

10. Solicitamos gentilmente a la entidad indicar lo siguiente sobre el listado del personal solicitado en el capítulo IV del documento de pliego de condiciones “**recurso humano que se involucra dentro del desarrollo del proyecto**”:

- Estos son los recursos mínimos solicitados para la operación a cargo del contratista? Si es así, los recursos pueden ser no exclusivos al proyecto según nuestro modelo de escalabilidad?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Si, se trata del personal que se involucra en las Etapas de Transición y Operación del Proyecto. Tal y como se expresa en el cambio realizado al Capítulo 4, Folio 60.

“Estos perfiles corresponden al personal que de requerirse, deberán estar disponibles para el desarrollo integral de todas las fases del proyecto desde su inicio hasta su culminación. Cabe aclarar que no serán los únicos perfiles y en concordancia con el ANEXO 10, ítem 3 de la tabla PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS PARA EL PROYECTO SIN DEDICACION DE TIEMPO COMPLETO EN LA SEDE DE ICETEX, Todo el personal requerido para el cumplimiento de los servicios que se involucran en el proyecto, deben contar con experiencia y experticia profesional comprobable, la cual podrá ser verificada en cualquier momento por ICETEX.”

Adicionalmente tal y como se expresa en el ANEXO 10, ítem 3 de la tabla PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS PARA EL PROYECTO SIN DEDICACION DE TIEMPO COMPLETO EN LA SEDE DE ICETEX, Todo el personal requerido para el cumplimiento de los servicios que se involucran en el proyecto, deben contar con experiencia y experticia profesional comprobable, la cual podrá ser verificada en cualquier momento por ICETEX.

Por otro lado en el ANEXO 8,10 Y 12 se especifican los profesionales requeridos en sitio y el horario laboral.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

- El perfil técnico (formación académica, certificaciones y experiencia) será definido por la entidad o está a cargo del contratista esta labor?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Será a cargo de ICETEX, tal como se indica en Folio 108:

“...EQUIPO DE TRABAJO.- Perfiles requeridos

El CONTRATISTA debe disponer para la ejecución del contrato del personal que estime suficiente para el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y ANS pactados. El equipo directivo, que es un personal fijo, del contrato estará conformado, como mínimo por el recurso humano con los

perfiles definidos en el ANEXO 10 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO”. Los Profesionales y sus hojas de vida y soportes deberán incluirse en la propuesta.

Si bien en el presente Pliego de Condiciones, existen los anexo 8 y 10 en los cuales se define el recurso humano básico requerido para la ejecución del contrato, cualquier otro recurso humano o técnico requerido deberá ser estimado por EL CONTRATISTA, el equipo directivo así como el resto del equipo a cargo de EL CONTRATISTA con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y productos contratados y el cumplimiento de los ANS establecidos...”

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

- El personal estará en las instalaciones del ICETEX o del contratista?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Tal como se describe en el numeral 4.4. “PROFESIONALES SITIO”, se indica que van a existir cuatro (4) funcionarios en sitio a saber: 4.4.1. DBA CERTIFICADO ORACLE 11G; 4.4.2. WEB MASTER. Dedicación Tiempo Completo; 4.4.3. Gestion Seguridad Información y 4.4.4. GESTION VOIP Y NETWORKING EN SITIO. El resto de personal solicitado estará como se indica en los Centros de Cómputo Principal y Alterno o realizando gestión de proyectos como se indica en el numeral 4.9 GOBERNABILIDAD y ANEXO 10 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO”.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

- Cuál es el horario?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

De acuerdo con el numeral 4.4. “PROFESIONALES EN SITIO”, el horario para estos profesionales será “Dedicación de Tiempo Completo exclusivo para ICETEX. (7:30 a.m. a 6 p.m. con una hora de almuerzo en el edificio Dirección General Cra 3ª. No.18-32 de lunes a viernes)”.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

11. En el anexo 10 Informativo Gobernabilidad Personal Requerido, la entidad indica “ubicación: sede nacional, sede nacional y proveedor” solicitamos a la entidad indicar a que se refiere con estos términos, así mismo es posible aclarar las actividades a desarrollar por los perfiles contenidos en este anexo.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

12. En el capítulo IV indican que: *“Atender las necesidades del ICETEX de acuerdo con el comportamiento de la demanda de servicios y aplicaciones de ICETEX, en cuanto al crecimiento de canales, traslados, servicios de Hosting, Colocation, Portal y demás incluidos en el presente pliego”* y en el numeral 4.2.2 – Servicios de Colocation, la entidad dice: *“Si es necesario, durante la vigencia del contrato incorporar equipos propiedad de ICETEX no incluidos en los anexos relacionados anteriormente, el CONTRATISTA está obligado a dar los correspondientes espacios en Centro de Cómputo Principal y/o Alterno con todos sus servicios asociados, incluyendo en la facturación los costos asociados con base en la propuesta económica en proporción a las Unidades de Rack ocupadas según propuesta económica.”*

Pregunta Claro: Teniendo en cuenta lo solicitado en las dos páginas mencionadas anteriormente, entendemos que es necesario incluir en esta propuesta económica valores unitarios por espacios ocupados (en modalidad de hosting y colocación) y servicios asociados a estos, de tal forma que se puedan facturar de forma adicional estos servicios en el momento en que sean requeridos por el Icetex y sean considerados como espacios y servicios adicionales a lo incluido en el alcance de este proyecto.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Es correcta la apreciación.

El valor de cada U de rack, saldrá del resultado de dividir el valor total contratado sobre el número de unidades de rack instaladas tanto en sitio principal como en alerno.

De acuerdo con lo anterior, se modifica el Pliego de Condiciones de la siguiente forma:

Debajo del Siguiete párrafo a Folio 180 en ANEXO 4 “REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (POR DEMANDA)”:

“El contratista deberá proveer los "Racks" que sean necesarios para la puesta en producción de todos los elementos descritos en el presente anexo, tanto Para los elementos dados en calidad de hosting como en calidad de colocación.”

Se adiciona el siguiente párrafo:

“UNIDADES DE RACK SITIO PRINCIPAL Y SITIO ALTERNO.

El valor de cada U de rack, saldrá del resultado de dividir el valor total contratado sobre el número de unidades de rack instaladas tanto en sitio principal como en alerno al inicio del contrato. Con estos valores, en caso de adicionar cualquier equipo durante la vigencia del contrato, en calidad de Colocación, el costo a incrementar no puede sobre pasar el valor de la Unidad de Rack del Inicio del proyecto multiplicado por la cantidad de U de racks ocupadas por la(s) máquina(s).”

13. Respecto al portal web www.icetex.gov.co solicitamos gentilmente ampliar la información técnica (arquitectura del portal, tipo de servidor WEB está montado el portal? Publicador? Cuál es el nivel de transaccionabilidad) con el objetivo de estimar una propuesta para la migración técnicamente viable y ajustada a la realidad del mismo.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Adicional a lo solicitado en el numeral 4.2.1. "Hosting", se tienen los siguientes detalles:

En la actualidad se cuenta con un hosting dedicado para las aplicaciones web con dos servidores, uno para aplicaciones web y otro para base de datos SQLServer con las siguientes especificaciones:		
CONFIGURACIÓN ACTUAL DE LOS SERVIDORES WEB		
DESCRIPCION DEL SERVICIO	RECURSO	CANTIDAD
Servidor Windows Aplicaciones web	SISTEMA OPERATIVO	Windows Server 2008 R2 Enterprise
	PROCESADOR	(2 Procesadores) Intel(R) Xeon(R) CPU X5690 @ 3.47GHz 3.47GHz a 64 bits
	CPU X5690 NUCLEOS (CORES)	# of cores (6)
		# of thread(12)
	MEMORIA	16GB
	SERVICIOS	INTERNET INFORMATION SERVICES IIS 7.5
		CLIENTE SQLSERVER 2008 R2
MCAFFEE 8.7.0i		
ALMACENAMIENTO SAN/NAS	SAS Logica Drive (956.9GB RAID 5)	
DESCRIPCION DEL SERVICIO	RECURSO	CANTIDAD
Servidor Windows Base de Datos	SISTEMA OPERATIVO	Windows Server 2008 R2 Enterprise
	PROCESADOR	(2 Procesadores) Intel(R) Xeon(R) CPU X5690 @ 3.47GHz 3.47GHz a 64 bits
	CPU X5690 NUCLEOS (CORES)	# of cores (6)
		# of thread(12)
	MEMORIA	16GB
	SERVICIOS	WINDOWS SERVER 2008 R2 ENTERPRISE
		SQLSERVER 2008 R2 ENTERPRISE
MCAFFEE 8.7.0i		
ALMACENAMIENTO SAN/NAS	SAS Logica Drive (956.9GB RAID 5)	
	SAN en fibra de 409GB	
Tabla de especificaciones de los servidores web y de base de datos		
Se cuenta con un tercer servidor de replicación en el mismo data center, este realiza sincronización tanto con el servidor de base de datos como con el servidor de aplicaciones.		

Hosting Dedicado	Descripción	Hardware	Descripción	Software	Administración	Aseguramiento
IPs Públicas: N/A IPs Privadas: XXXXXXXX REPLICACION 292.368.26.2 WEB_PRODUCION XXXXXXXX DB_PRODUCION XXXXXXXX DB_SERVICES XXXXXXXX WEB_SERVICES VLANs: REPLICACION 549 DB_PRODUCION 546 DB_SERVICES 548 WEB_PRODUCION 545 WEB_SERVICES 547	Server Name: ICETEXREP	HP ProLiant DL380 G7	Sistema Operativo	Vmware ESX 6	Diveo Datacenter SAS Aplicaciones (software instalado) y datos mediante acceso autenticado	Hardening estándar de sistema operativo
	Rack: 1-4-4 Unidades: 28-29					
	Procesador	2 X Intel Xeon X5690 Processor 3.47 GHz	Otro software	Novell Plate spin Protect		
	RAM	24 GB.	Antivirus	N/A		
	Disco Duro Total	4 x 146GB SCSI - SAS (RAID 5) 8 x 300Gb SCSI - SAS (RAID 5)	Licenciamiento		Pendientes por parte del cliente (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.) Configuración replicacion con Novell Plate Spin Protect	Nagios Network Monitor Host 'ICETEXREP' CPU Status File Systems Memory Status ICMP (PING)
	Tarjeta de Red	2 x HP NC382 Integrated Dual Port 1GBE Server Adapter	Microsoft	N/A		
Fuente de Poder	REDUNDANTE	McAfee	N/A			

Inventario de software disponible

El portal web cuenta con el gestor de contenidos licenciado DotNetNuke Professional Edition 7.0.2, este se conecta a una Base de Datos SQLServer 2008 R2 Enterprise Edition, el gestor de contenidos integra módulos desarrollados por el Instituto con tecnología .asp .Net. MVC sobre Microsoft .Net Framework 4.5.1 conectados a un motor de Base de Datos Oracle 11g sobre Linux y SQLServer 2008.

VISITAS APROXIMADAS

Usuario concurrentes en el home del portal: 1500

Cota máxima aproximada 100.000 sesiones en un día.

Cota máxima aproximada 435.000 páginas vistas en un día solo al portal.

No se requiere modificar pliego puesto que los proponentes pueden plantear diferentes alternativas de solución técnica, siempre y cuando se cumple con los ANS requeridos 99,8%.

14. En el Anexo 10 – Certificaciones Mínimas Requeridas De Experiencia Para El Personal En Sitio, la entidad solicita:

Administrador Networking	<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional ingeniería Sistemas, electrónica o afines. - Tarjeta profesional. CERTIFICACIONES: - Certificación de Experiencia mínima de 3 años en administración y operación de redes. - Certificación CCNA.
---------------------------------	--

Y en el título Datacenter – Administrador de Networking, página 204 del mismo Anexo dice:

DATACENTER	Administrador de Networking	Ingeniero de sistemas o año.	Experiencia mínima de 3 años en administración y operación de Redes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia en implementación de arquitecturas de defensa en profundidad y seguridad perimetral. ✓ Experiencia en la administración dispositivos switch cisco. ✓ Experiencia en el endurecimiento de plataformas operativas de red. ✓ Experiencia en soluciones de hardware y Software del mercado en materia de seguridad informática así como la capacidad de evaluar estas tecnologías en cuanto a desempeño, estabilidad, escalabilidad, garantías y precios, y tener relación directa con fabricantes de estas tecnologías para su adquisición. ✓ Experiencia y conocimiento de del estándar ISO/IEC 27001 ✓ Experiencia y conocimiento en la implementación de la circular OS2. ✓ Experiencia en la instalación y configuración de redes LAN con tecnología CISCO. ✓ Experiencia en la instalación y configuración de redes WLAN con tecnología CISCO. ✓ Experiencia en la instalación y configuración de redes WAN.
-------------------	-----------------------------	------------------------------	---	--

Pregunta Claro: Solicitamos indicar que perfil debe cumplir el administrador de networking solicitado ya que es diferente la información de las 2 páginas.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El Recurso Humano entregado por el proveedor de la solución debe cumplir con todas y cada una de las Especificaciones indicadas en el documento ANEXO 8, apartado “ADMINISTRADOR NETWORKING...”. Por otro lado, el ANEXO 10 será modificado para mayor claridad.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

15. En el Anexo 10 – Certificaciones Mínimas Requeridas De Experiencia Para El Personal En Sitio, la entidad solicita:

seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional ingeniería Sistemas, electrónica o afines. - Tarjeta profesional. CERTIFICACIONES: - CCSA (Gestión Firewall – CheckPoint -vpn) - ITIL V3 - PGP - Experiencia en gestión de consola Epo de McAfee. - Experiencia en Go Any Where - Experiencia en Vulnerability Manager de McAfee. - Experiencia en email-gateway.
-----------------------------	--

Y en la página 204, 205 Anexo 10, del mismo documento dice:

SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Asesor de Seguridad Informática	SEDE NACIONAL	Ingeniería electrónica o Ingeniería de sistemas o Ingeniería de telecomunicaciones.	Experiencia mínimo de 3 años en administración o gestión de seguridad de la información y desarrollo de políticas de seguridad en redes con 5000 usuarios o mas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación y administración de firewall CheckPoint / VPN. ✓ Implementación y administración de sistemas de detección y protección contra intrusos (IDS/IPS). ✓ Implementación y administración de sistemas de filtrado de contenido "Proxy". ✓ Implementación de arquitecturas de defensa en profundidad y seguridad perimetral. ✓ Administración eficiente de ancho de banda (DoS). ✓ Endurecimiento de plataformas operativas y equipos activos de comunicación. ✓ Protección frente amenazas tipo malware (Virus, Spam, Spyware, Phishing, Pharming, Troyanos, Código malicioso). ✓ Soluciones de hardware y Software del mercado en materia de seguridad informática así como la capacidad de evaluar estas tecnologías en cuanto a desempeño, estabilidad, escalabilidad, garantías y precios, y tener relación directa con fabricantes de estas tecnologías para su adquisición. ✓ Análisis de vulnerabilidades, pruebas de intrusión y ethical hacking. ✓ Establecimiento de mapas de riesgo de un Modelo de Seguridad de la Información.
------------------------------------	---------------------------------	---------------	---	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de riesgos informáticos, análisis de impacto, cuantificación y mitigación. ✓ Seguridad de aplicativos web y bases de datos. ✓ Estándar ISO/IEC 27001 ✓ Circular DS2. ✓ ITIL V3. ✓ Técnicas avanzadas de cifrado. ✓ Administración en switches CISCO. ✓ Sistemas de VoIP (Callmanager CISCO). ✓ Hardening de servidores y un amplio conocimiento en sistemas operativos Windows y linux.
--	--	--	--	--	--

Pregunta Claro: Solicitamos indicar que perfil debe cumplir el ingeniero encargado de la seguridad de la información solicitado ya que es diferente la información de las 2 páginas.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El Recurso Humano entregado por el proveedor de la solución debe cumplir con todas y cada una de las Especificaciones indicadas en el documento ANEXO 8, apartado “ADMINISTRADOR SEGURIDAD DE LA INFORMACION”....”. Por otro lado, el ANEXO 10 será modificado para mayor claridad.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

16. Solicitamos gentilmente aclarar si la administración requerida para el servicio de colocación es 7x24 o si el esquema de administración es 8x5 y soporte técnico 7x24.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Es 7x24 tal como se indica en el Folio 60, párrafo:

“Ingenieros NOC: El CONTRATISTA deberá contar con un centro de operaciones en el cual se encuentra un grupo de ingenieros que realizan labores de administración y monitoreo 7x24x365. Este recurso será entregado por el CONTRATISTA.”

Tal y como se estipula en el folio 79.

“El servicio debe incluir la administración y soporte sobre el Hardware, Sistemas operativos y Motor de base de datos. Debe contar con soporte monitoreo y gestión 7X24. Esta administración está asociada al monitoreo permanente de los umbrales normales (definidos de común acuerdo entre ICETEX y el proveedor) de memoria, disco duro, procesador; en caso de incidentes, escalamiento y en caso de mantenimientos prestar todo el apoyo logístico de acceso a los Data Center; en el caso de las Bases de Datos estas se realizan con el Especialista Administrador de Bases de Datos en sitio con acompañamiento de personal de la Dirección de Tecnología de ICETEX.”

Se entiende entonces que la administración se define de común acuerdo con ICETEX y el soporte deberá estar disponible 7x24.

17. Gentilmente solicitamos aclarar si el personal que la entidad considera como mínimo (a cargo del contratista) puede ser usado por este en actividades de administración de los servicios de colocación y/o hosting.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se aclara que de acuerdo con el numeral 4.4. "PROFESIONALES EN SITIO", este personal se utilizará con dedicación de tiempo completo para ICETEX en las funciones requeridas en el ANEXO 8 y no se podrá asignar para otras actividades por parte del CONTRATISTA. En caso de que se requiera durante la vigencia del contrato modificar las actividades de los profesionales en sitio, estas deberán ser de común acuerdo entre las partes.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

18. Numeral 1.6 – Plazo de Ejecución del Contrato. Se menciona que la Etapa de Transición debe estar terminada antes del 31 de Diciembre de 2014, en la cual se espera que deben estar en producción todos los servicios de telecomunicaciones y centro de datos. Solicitud Claro: Solicitamos se revise esta fecha en la medida del tiempo de adjudicación.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación.

Dado los alcances, el presupuesto y las necesidades de ICETEX esta fecha no será modificada, adicionalmente porque el 31 de Diciembre de 2014, se culminan los contratos actuales de DATACENTER y TELECOMUNICACIONES

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

19. En la página 50, se menciona que el PROPONENTE debe presentar una (1) certificación de cumplimiento de contrato cuyo objeto sea servicio de administración de Centro de Cómputo TIER II o superior. Solicitamos se revise el objeto de la presente certificación por un objeto de administración de servicios tecnológicos o servicio de infraestructura tecnológica.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

20. En la página 57 y 58, el pliego dice: "Traslado físico de las máquinas. Todos los costos asociados a traslados, pólizas y demás deben estar contemplados por el Proponente ya que durante la ejecución del contrato el ICETEX no reconocerá ningún valor por este concepto...", se solicita revisar conocer el valor en libro de los equipos a trasladar con el fin de emitir las pólizas.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El valor en libros de los equipos que se deben trasladar tanto al Centro de Datos Principal y Alterno es de \$268.067.133,60

No se considera relevante realizar modificación a los pliegos debido a que los costos asociados estarían relacionados con la pérdida de servicios, lo cual se considera en Folio 125, de la siguiente forma:

“...En la Matriz de Mitigación de Riesgos, el proponente debe explicar de forma clara cuales son los riesgos asociados para el traslado de los servicios, su puesta en producción y mantenimiento de cada uno de los servicios descritos en los anexos anteriormente relacionados; así mismo, en la misma Matriz debe explicar claramente cuáles son las medidas que se van a tomar en caso de que alguno(s) de estos riesgos se puedan materializar...”.

21. En la página 77 se menciona que “En el caso en que el ICETEX adquiera otro(s) equipo(s) el CONTRATISTA debe permitir el alojamiento para esas nuevas máquinas bajo las mismas condiciones descritas a lo largo del presente numeral”, solicitamos se reconozca un pago por el uso del espacio adicional al inicialmente contemplado como parte de la solución, esto porque se requiere adicionar uso de potencia, condiciones ambientales y recurso humano adicional para cada nuevo servidor fuera de las acá referenciadas.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se aclara que el ICETEX reconocerá el valor de las nuevas unidades “U” que llegaran a ocupar de más durante la vigencia del contrato. Por esta razón el proponente debe incluir dentro de los anexos 2 al 7 el valor de cada unidad de rack en Centro de Computo Principal y Alterno para de ese modo poder liquidar mensualmente lo realmente utilizado.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

22. En la página 79, se solicita “Con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos el proveedor deberá brindar una herramienta que permita el borrado automático en los servidores de los metadatos y manual en los equipos de usuario final”, solicitamos indicar el alcance de dicha solución entendiendo que este es un contrato de punto central de Datacenter y no de ofimática ni dentro del alcance están los usuarios finales.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El servicio se ha considerado única y exclusivamente para el(los) servidor(es) en el cual se encuentre instalado el portal www.icetex.gov.co. Así mismo, se aclara que este servidor debe ser provisionado por el CONTRATISTA antes del 31 de diciembre de 2014.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

23. En la página 80, se solicita “Así mismo se deberá proveer un servicio que haga un monitoreo constante sobre cualquier tipo de información privada o confidencial de la organización que se encuentre publica en Internet, como puede ser credenciales de acceso, documentos confidenciales, portales off line, servicios inoperativos, publicación de información falsa y difamación en redes sociales, falsificación de entidades digitales”, por favor ampliar su alcance.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Con el propósito de dar claridad en los Pliegos, en Folio 80, el párrafo:

“f) Así mismo se deberá proveer un servicio que haga un monitoreo constante sobre cualquier tipo de información privada o confidencial de la organización que se encuentre publica en Internet, como puede ser credenciales de acceso, documentos confidenciales, portales off line, servicios inoperativos, publicación de información falsa y difamación en redes sociales, falsificación de entidades digitales”.

Será reemplazado, por:

“f) Así mismo se deberá proveer un servicio destinado a proteger las aplicaciones web y datos frente a ataques a las aplicaciones como SQL Injection (SQLi), Cross Site Scripting (XSS), Secuestro de sesión, y Cross Site Request Forgery (CSRF) entre otros, los cuales se utilizan para extraer información confidencial, como datos de tarjetas de crédito o detalles de los clientes o incluso producir indisponibilidad del servicio a través de servidores web públicos.”. Es servicio se ha considerado única y exclusivamente para el(los) servidor(es) en el cual se encuentre instalado el portal www.icetex.gov.co. Así mismo, se aclara que este servidor debe ser aprovisionado por el CONTRATISTA antes del 31 de diciembre de 2014.

Esto se detalla en el ANEXO 21 “ANEXO 21. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS DEL SERVICIO WEB APPLICATION FIREWALL - WAF”.

24. En la página 86, se solicita: “Implementar, gestionar y operar una herramienta de protección permanente de seis Bases de Datos o en su defecto un Firewall especializado en el acceso a los datos del ICETEX, estos en Base de Datos ORACLE. En su momento, la Dirección de Tecnología de ICETEX entregará toda la información técnica que sea necesaria para la protección del servidor de Base de Datos del Instituto”. por favor ampliar el alcance

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se trata de un Fire Wall (Appliance o Software), puesto entre la Base de Datos ICETEX y el portal WEB que permita detectar posibles ataques informáticos sobre la misma.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

25. En la página 95 dice “Traslado, implementación, puesta en producción y monitoreo de un ambiente de replicación de las bases de datos ORACLE 11G con Data Guard del Centro de Cómputo ubicado en la Dirección General al Sitio Alterno propuesto por el Contratista”, solicitamos indicar si DataGuard es la opción que ustedes requieren o se puede ofrecer otro mecanismo de replicación.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El Data Guard es una herramienta con la que ya cuenta el ICETEX y se encuentra en producción y debidamente licenciada. Esto es para las bases de datos; para los demás servidores el proponente puede ofrecer otra(s) alternativas de replicación.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

26. En la página 97, se indica que "Recomendar y asesorar al ICETEX en la implementación de los controles de acceso físico necesarios con base en los resultados que arroje el análisis de riesgos y la identificación de controles provistos por el ICETEX", indicar si estas características son aplicables a cual Datacenter, entendiendo que el CONTRATISTA lo hace de manera periódica sobre sus Datacenter.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Si, en efecto se trata de las características aplicables a los Centros de Computo Principal y Alterno ofrecidos para el proyecto.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

27. En página 227, se solicita que el oferente tenga en el sitio alternativo una solución de Backup de marca propietario Tivoli. Solicitamos que el oferente pueda ofrecer otra herramienta de backup.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se acepta la observación siempre y cuando se cumpla con las políticas de backups descritas en ANEXO 9. "POLITICA DE BACKUP – RESTAURACIONES ICETEX" y además existe compatibilidad con las cintas LT05 que utiliza actualmente ICETEX.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

28. En página 232 se solicita "El oferente debe proveer, instalar y configurar toda la solución" sin embargo estos son equipos en Colocation. Por favor indique si el OFERENTE debe cambiarlos o se refieren únicamente al equipo de Datacenter alternativo.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

29. Página 62:

El CONTRATISTA deberá hacer uso de un administrador de ancho de banda a nivel de aplicación (capa 7 del modelo OSI) en el punto central (añadido nuestro) de la red WAN del ICETEX?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Esto dependerá del diseño de la red WAN y salida a Internet propuesto.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

30. Página 62:

El CONTRATISTA deberá instalar el medio ofertado en la propuesta, mediante redes propias o de terceros. Para los enlaces satelitales ofertados, en el momento que se compruebe que existe viabilidad técnica para otro tipo de enlaces diferentes a satelitales (fibra, vsat, cobre o radio), El CONTRATISTA deberá realizar la migración al mejor medio posible de transmisión, mediante redes propias o de terceros, comenzando con la opción de fibra óptica, posteriormente cobre y finalmente con enlaces de radio.

Esta definición se aplica sólo a la etapa de transición, o será constante durante la duración del proyecto?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Es durante toda la vigencia del contrato. Sin embargo, se recuerda que la etapa Transición debe terminar antes del 31 de diciembre de 2014 y la solución debe ya estar en producción el 1 de enero de 2015.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

31. Pagina 63:

Se requiere que se instale para cada sitio un enlace principal en fibra óptica y un enlace redundante al 50% de capacidad en un medio diferente (cobre o radio). Deben estar operando simultáneamente y su ancho de banda se debe sumar mientras no haya caída de uno de los dos medios.

Puede ofrecerse una UM en el mismo medio, garantizando rutas y nodos diferentes?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Si se puede ofrecer una UM en el mismo medio, garantizando rutas y nodos diferentes. Siempre y cuando se mantengan los Acuerdos de Niveles de Servicio igual o superior a 99,8%.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

32. Pagina 64:

EL PROPONENTE debe presentar los estimados de ancho de banda en el nodo central dependiendo de cada propuesta técnica. Sin embargo, la Dirección de Tecnología de ICETEX considera que de acuerdo con los requerimientos mínimos contenidos en los presentes pliegos, se requiere por lo menos en el nodo central (Sitio Principal de la solución o en su defecto, en la Dirección General en Bogotá) un ancho de banda total de 80 Mbps, que se usan así: Mínimo 40 Mbps MPLS para la recepción de todos las sedes nacionales, 10 Mbps canal dedicado entre la Sitio Principal y Alterno, y 30 Mbps de Internet Dedicado; a través del ultimo kilómetro principal en radio y fibra óptica en el canal redundante, mediante interfaz Ethernet.

Podrían indicarnos las consideraciones de distribución con las que llegan a estos BW. ésto, pues los canales de las regionales suman 37 M, así que el BW se distribuye entre la Dirección general y el DC Principal. Esto con el fin de aplicar la misma consideración con mayores BW a ofrecer.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

33. Página 66:

La solución debe permitir establecer túneles VPN tanto en Intranet como en Internet, para los casos en que ICETEX requiera usar cualquiera de las opciones.

Pueden darnos un poco más de información en cuanto a que se refieren con VPN en Intranet?

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

La función VPN permite que las sedes de ICETEX se puedan interconectar en forma segura y transparente a través de la red del proveedor de servicios, con lo cual cada una de estas sedes deberá aparecer como una red privada separándolas de las otras redes. Es decir, se trata de aplicar las propiedades implícitas de la red WAN tipo MPLS para los dispositivos de telecomunicaciones del oferente.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

34. Pagina 69:

4.1.4. Traslado de último kilómetro en menos de 15 días hábiles dentro de la misma ciudad y sin costos adicionales, en caso de ser necesario.

En una respuesta anterior se modificó a 30. Por favor ratificar.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

Se ratifica la respuesta, ya están corregidos los ANEXOS y textos en los cuales se indicaban 15 días.

35. Según Numeral 6.3 – Evaluación de las propuestas: Se solicita a la entidad que el puntaje definido en la evaluación “Certificación centro de cómputo principal” se tengan en cuenta Normas internacionales como la certificación *International Computer Room Experts Association* **ICREA** y no solo la emitida por Uptime Institute.

Esta solicitud teniendo en cuenta que la certificación de ICREA no solo permite mostrar la Infraestructura del Data Center sino también procesos de operación que además evalúa criterios como:

Disposiciones de diseño, Instalaciones Eléctricas, Climatización y Aires Acondicionados, Comunicaciones, Environment o ámbito, Seguridad, Sustentabilidad, ámbito de cómputo y Gobernabilidad. Todo esto permite Garantizar altos estándares de disponibilidad de servicio e infraestructura.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

11.OBSERVACIONES COMPUFACIL

1.5 Presupuesto oficial

Solicitamos nos aclaren si el presupuesto oficial se estima sobre el pago de 30 meses de operación, para los cuales se estiman 12 meses 2015, 12 meses 2016 y 6 meses 2017. Adicional en el numeral 1.6 plazo de ejecución del contrato se relacionan 2 meses de transición y 2 de entrega. Estos 4 meses no serán pagados por la entidad, requerimos nos aclaren.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El presupuesto oficial se estima sobre el pago de 30 meses de operación, para los cuales se estiman 12 meses 2015, 12 meses de 2016 y 6 meses de 2017, en la medida que el tiempo de transición se amplíe, se reduce el tiempo de operación.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

2.17, adjudicación.

Se solicita a la entidad aclare la fecha de la adjudicación, dado los dos meses de transición.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Ver Adenda No. 1 del Pliego de Condiciones Proceso de Selección pública de Contratista No. 005 de 2014 relacionada con el cronograma del proceso de contratación.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

3.4.2.1 servicios para base de datos.

Solicitamos a la entidad elimine que la experiencia para el personal sea en el sector financiero y/o en entidades de recaudo.

Lo anterior porque la misma está limitando la participación de oferentes y solicitar la certificación así:

El proponente debe acreditar que el personal en sitio que va a prestar los servicios de Gestión de Bases de Datos ORACLE 11G o superior tiene por lo menos tres (3) años experiencia.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación, el ICETEX requiere que el personal que va a prestar los servicios de bases de datos acredite experiencia en el sector financiero y/o recaudo.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO

Cronograma del proceso

Respetuosamente solicitamos a la entidad prorrogar el cierre del proceso, en por lo menos cinco (5) días hábiles o el plazo máximo fijado por la ley, por todos los trámites de elaboración que demanda la propuesta. Dimensionamiento de la solución, solicitud certificaciones y precios a fabricantes involucrados en el dimensionamiento, consecución pólizas y demás consolidación de requerimientos que conllevan la elaboración de la oferta.

RESPUESTA CONTRATOS

Ver Adenda No. 1 del liego de Condiciones Proceso de Selección pública de Contratista No. 005 de 2014 relacionada con el cronograma del proceso de contratación.

12. OBSERVACIONES TELEFONICA

1. LA REGLA:

4.5. Herramientas técnicas y metodológicas que apoyen o faciliten para los servicios contratados.

8. La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los parámetros técnicos de funcionamiento sobre servidores tales como uso de disco, memoria, procesador, entre otros; para el caso de PCs, estos sólo se solicitarán por demanda.

OBSERVACIÓN

Por favor aclarar que la disponibilidad de la solución de conectividad se medirá hasta el router que entregue el operador y que los switches LAN de las oficinas, PC, impresoras, PDA, dispositivos móviles no hacen parte del alcance del servicio solicitado.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

2. LA REGLA:

ANEXO 8.

PERFIL SERVICIOS PROFESIONALES ASESOR DE SEGURIDAD EN SITIO

En general, las funciones primordiales que debe realizar el asesor de seguridad informática, son:

- Realizar la administración de los dispositivos FireWall (4) Check-Point de acuerdo con las políticas de seguridad del Instituto.
- Realizar la administración de la management y el eventia de los dispositivos FireWall Check-Point de acuerdo con las políticas de seguridad del Instituto.

- Realizar la administracion del Control de Contenido Barracuda de acuerdo con las politicas de seguridad del Instituto.
- Realizar la administracion de la suite Epo de McAfee con sus modulos (Antivirus, Device control, application control, HIPS) de acuerdo con las politicas de seguridad del Instituto.
- Realizar la administracion del AntiSpam McAfee de acuerdo con las politicas de seguridad del Instituto.
- Realizar la administracion del IPS McAfee de acuerdo con las politicas de seguridad del Instituto.
- Realizar la administracion del analizador de vulnerabilidades McAfee del instituto de acuerdo con las politicas de seguridad del Instituto. Se incluye el analisis, recomendaciones y apoyo al cierre proactivo de las vulnerabilidades que existan o que aparezcan sobre toda la plataforma computacional de ICETEX (Servidores, Estaciones de Trabajo ¡V PCs, Impresoras, Equipos activos de telecomunicaciones, equipos activos de red, PDAs, entre otros).

OBSERVACIÓN

Por favor aclarar que los servicios requeridos en esta licitación no incluye LAN de las oficinas, PC, impresoras, PDA, dispositivos móviles no hacen parte del alcance del servicio solicitado.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

3. LA REGLA: Anexo 18

LA OBSERVACIÓN:

Se solicita amablemente la revisión del esquema de ANS y penalidades dado que como se evidenció en la audiencia de aclaración de pliegos, algunos de los servicios no tienen una métrica clara para poder medir la disponibilidad del servicio.

Ejemplo:

ANS	DESCRIPCION	MEDICION	META	PERIODO	DESCUENTO												
Disponibilidad Servicios Centro de Cómputo Principal Modalidad de Colocación	Todos los recursos físicos (conexiones eléctricas y red de datos), lógicos, de seguridad responsabilidad del CONTRATISTA descritas en los ANEXO 6. REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COLOCACION CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL para la correcta operación de cada uno de los servidores puestos en colocación.	Horas Disponibles / Horas que debería estar disponible.	99.8%	MES	<p>Los descuentos asociados a esta Medición por indisponibilidad de servicio por cada servidor que se caiga de operación, son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor</th> <th>Disponibilidad (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>$100 \leq X \leq 99.8$</td> </tr> <tr> <td>5%</td> <td>$99.8 < X \leq 95.0$</td> </tr> <tr> <td>10%</td> <td>$95.0 < X \leq 90.0$</td> </tr> <tr> <td>15%</td> <td>$90.0 < X \leq 80.0$</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>$80 < X$</td> </tr> </tbody> </table> <p>De acuerdo con esta tabla, ICETEX descontará de la factura mensual un porcentaje (Valor) del valor del(os) canal(es) afectado(s).</p>	Valor	Disponibilidad (%)	0%	$100 \leq X \leq 99.8$	5%	$99.8 < X \leq 95.0$	10%	$95.0 < X \leq 90.0$	15%	$90.0 < X \leq 80.0$	100%	$80 < X$
Valor	Disponibilidad (%)																
0%	$100 \leq X \leq 99.8$																
5%	$99.8 < X \leq 95.0$																
10%	$95.0 < X \leq 90.0$																
15%	$90.0 < X \leq 80.0$																
100%	$80 < X$																

El descuento se debe asociar al servicio de collocation y no a cada servidor ya que este no es posible de medir dada la naturaleza del servicio de collocation. De manera adicional, se debe retirar la medición de la disponibilidad del canal dado que esto hace parte de otro ANS.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Tal como se aclaró en la audiencia, no se puede mantener la misma Meta ni Medición para todos y cada uno de los ANS debido a que el diseño de estos se fundamenta en las necesidades de la operación propia de ICETEX. Por ejemplo, no es posible que la video conferencia se mida por encima del 99,8% debido a que este servicio normalmente se realiza por demanda, es decir que en el momento que se requiera debe estar disponible.

No se acepta la observación específica, dado que siempre y cuando la falla en uno o más servidores sea imputable al oferente, este cálculo de ANS se deberá registrar y aplicar por cada servidor físico.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

4.LA REGLA

De acuerdo con el literal de la pag 63 y el anexo 3

« Se requiere que se instale para cada sitio un enlace principal en fibra optica y un enlace redundante al **50% de capacidad en un medio diferente (cobre o radio)**. Deben estar operando simultaneamente y su ancho de banda se debe sumar mientras no haya caída de uno de los dos medios.

ANEXO 3.

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ITEM	SERVICIOS	ANCHO DE BANDA REQUERIDO MINIMO (REUSO 1:1)	MEDIO Tx ULTIMO KILOMETRO (Fibra / Radio / Vsat / Cobre)	Medio Tx Redundante (Canal de Respaldo)		Equipos Ofertados	Valor Mensual Canal (\$)	Valor Total del canal a treinta y ocho (38) meses de servicio sin IVA	Valor Total del canal a treinta y ocho (38) meses de servicio con IVA (\$)
				Ofrece Si/No	Especificar (Fibra, cobre, radio, otro)				
CANALES DE COMUNICACIÓN									
1	Medellin	4 Mbps							
2	Barranquilla	4 Mbps							

LA OBSERVACIÓN:

Solicitamos agregar una columna en el Anexo 3 donde se pueda diligenciar el ancho de banda del canal de backup ofrecido.

De igual manera, por favor aclarar los meses de prestación del servicio dado que en esta tabla se indica que el servicio se deberá cotizar por 38 meses.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

- 5 Se solicita amablemente a la Entidad ajustar la siguiente redacción, en el sentido de solicitar que el cumplimiento de ANS debe ser igual o superior al 99,8%, ya que como está redactado se solicita un cumplimiento superior al 99,8%:

Página 64:

- Se requiere que el proponente garantice el continuo servicio de resolución del registro DNS MX de correo electrónico institucional (icetex.gov.co) y la continuidad del sitio <http://www.icetex.gov.co>. El acuerdo de nivel de servicio deberá ser **igual o** superior al 99,8% y se debe discriminar el costo de este servicio, así como los costos por multas cuando se incumpla con la prestación del servicio.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

- 6 Se solicita amablemente a la Entidad indicar como medirá la disponibilidad del tercer nivel de contingencia a través de internet móvil? Página 64. Solicitamos establecer la fórmula de medición y ejemplificar la misma

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se medirá con respecto a la disponibilidad cuando sea requerido. Para esto se harán pruebas periódicas de acceso remoto mediante las conexiones ofrecidas y en caso de fallas se van reportando mediante apertura de casos de servicio; mientras la falla no sea resuelta, se irán contabilizando tiempos de indisponibilidad de servicio. Para esto el proponente debe indicar claramente cuál va a ser el valor de este servicio durante la vigencia del contrato en sus tablas de costos detallados del proyecto y de acuerdo con estos costos se aplicaría descuento proporcional de acuerdo con la tabla "TABLA DE PORCENTAJE DE DESCUENTO POR" (Folio 164). Dado que no todas las soluciones ofrecidas van a ser necesariamente técnicamente iguales, no se incluyó en las tablas de costos esta variable, sin embargo, dependiendo de la oferta técnica, si se incluye esta contingencia como se encuentra descrito en el pliego (Folio 64) incluirá los costos relacionados.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

- 7 Se solicita amablemente a la Entidad explicar en qué consiste el servicio solicitado en la página 66, viñeta 4.

- “El proveedor de la solución debe garantizar que cuenta con el personal humano de seguridad altamente calificado en lo referente a la seguridad física en los nodos e instalaciones propias del proveedor, Cualquier costo por este concepto es completa responsabilidad del Contratista.”

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Será completa responsabilidad del proveedor todas las interconexiones WAN hasta la red LAN de cada sede de ICETEX.

Todos los esquemas y estrategias de protección ante posibles daños o sabotajes de la infraestructura física de telecomunicaciones (Enrutadores, Switches, Repetidoras, Estaciones terrestres, Conexiones de cable submarino, Celdas móviles, entre otras) será completa responsabilidad del CONTRATISTA durante la vigencia del contrato.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

- 8 Se solicita amablemente a la Entidad aclarar la versión y el tipo de sistemas operativos instalados en sus servidores, lo anterior teniendo en cuenta que en la página 72 se hace referencia a un sistema operativo Windows 8, en el siguiente apartado:

“Durante la etapa de transición entregando todos los recursos de personal técnico, los **servidores con sistema operativo Windows 8** o superior con parches de seguridad instalados, hardening implementado, aplicativos web instalados,.....”

En nuestra apreciación el párrafo tiene errores de redacción y por tanto es necesaria su corrección.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

- 9 Se solicita amablemente a la Entidad aclarar si a lo que se refiere en la página 73, cuando indica que los centros de cómputo principal y alternativo debe ser de última generación y servicios de clase mundial es que deben estar construidos y que cumplan con los parámetros establecidos en la norma TIA/EIA 942 o que en su defecto tengan cuenta con una certificación del UPTIME INSTITUTE?

“...Los Centro de Cómputo Principal y Alternativo deben ser de última generación y servicios de clase mundial, para el alojamiento y administración de aplicaciones...”

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

SE MODIFICA MEDIANTE ADENDA

- 10 Se solicita amablemente a la Entidad indicar si el servicio opcional solicitado en la página 75, otorga al oferente algún tipo de puntaje en la evaluación:

4.2.1.2.4 Herramientas de experiencia de usuario. OPCIONAL.

No se incluye licenciamiento, se requiere la modalidad de Servicio de monitoreo por ISP (Proveedor de servicio de internet) para el portal web de ICETEX. El servicio solicitado consiste en tener estaciones de monitoreo instaladas en los proveedores de servicios de internet más importantes del país (Une – Telmex – Telefónica y ETB) teniendo la finalidad de navegar los sitios y realizar el monitoreo desde la perspectiva del usuario final. De esta forma, el ICETEX tendrá información detallada de como lo están viendo sus clientes externos, que se encuentran navegando su página desde cada uno de los ISP especificados anteriormente, con el cual también podrá detectar si al momento de tener algún problema con su sitio web el error se produjo por algún elemento interno (por ejemplo la falla de un servidor) o de un problema externo (desde algún Proveedor de Servicio Internet).

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No, no se otorga ningún puntaje al oferente puntaje en la evaluación por este numeral.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

- 11 Se solicita amablemente a la Entidad indicar incluir en los pliegos una visita a los datacenter actuales, para estimar el esfuerzo del traslado de la infraestructura.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se acepta la observación puesto esta actividad ya se encuentra considerada dentro de la etapa de "TRANSICION", de la siguiente forma: "Acta de inicio del proyecto. Documentación, reuniones, entrevistas, visitas. Conocer las instalaciones, Infraestructura". En esta etapa de "TRANSICION" se darán a conocer todos los detalles técnicos y se realizará la visita a los Centros de Computo Actuales. Así mismo, el listado de las máquinas a trasladar ya está dado en los anexos ANEXO 5. "REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO PARA EL PORTAL WW.ICETEX.GOV.CO" y ANEXO 6. "REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COLOCACION CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL" con lo que consideramos suficientemente detallado como para estimar el esfuerzo de traslado de infraestructura. Por lo tanto, como se encuentra en los pliegos, los "Insumos de la Etapa", son: "Acta de inicio del proyecto. Documentación, reuniones, entrevistas, visitas. Conocer las instalaciones, Infraestructura."

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

12 Se solicita amablemente a la Entidad indicar de forma detallada cuales equipos de su propiedad y que son objeto de actividades del presente proceso, tienen contratos de garantía y soporte con el fabricante, indicar igualmente vigencia de los mismos.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Todos los equipos "ORACLE" tienen garantía por tres (3) años; los equipos IBM tienen garantía hasta el 31 de diciembre de 2014; los demás equipos no tienen garantía porque se encuentran en proceso de migración a servidores adquiridos recientemente.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

13 Se solicita amablemente a la Entidad dar a conocer las estadísticas de throughput del portal, lo anterior para dimensionar los equipos de seguridad solicitados.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Son aproximadamente 8000 Transacciones x segundo y 500.000 conexiones recurrentes.

NO SE REQUIERE MODIFICAR PLIEGO DE CONDICIONES.

14 Se solicita amablemente a la Entidad indicar si cuenta con el licenciamiento para la replicación de la información, indicada en la página 82, literal k); en lo que tiene que ver con file servers.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No, no se tiene el licenciamiento para la replicación de la información, indicada en la página 82, literal k); en lo que tiene que ver con file servers.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

15 Se solicita amablemente a la Entidad explicar si las hojas de vida de los equipos enunciadas en la página 83 numeral 18, corresponden a reportes dados por la herramientas de gestión, en la medida que se solicitan formatos diseñados por la Entidad.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No, no corresponden a herramientas de gestión. Los formatos de hoja de vida serán de común acuerdo entre el CONTRATISTA e ICETEX durante la vigencia del contrato.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

16 Se solicita amablemente a la Entidad indicar en qué momento piensan adquirir y las características de la herramienta de protección permanente de seis bases de datos o en su

defecto un firewall especializado en el acceso a los datos del ICETEX. Lo anterior para poder dimensionar los costos asociados a esta administración.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

No se ha considerado adquirir por parte de ICETEX la “herramienta de protección permanente de seis bases de datos”. No se está exigiendo este tipo de licencia dentro de los Pliegos del Presente proceso. Sin embargo, tal como se exige en el pliego de condiciones, en folio 79, el proveedor de la solución debe garantizar la protección de las Bases de Datos puestas en los Centros de Computo Principal y Alterno:

“...EL CONTRATISTA debe garantizar la protección y seguridad de los datos, programas, bases de datos e información del ICETEX que se encuentra almacenada en los servidores que serán ubicados en el Centro de Cómputo Principal y Alterno, velando por cumplir con los tres pilares de la seguridad de la información, la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad...”

La gestión de esta seguridad estará realizada con el personal descrito en el numeral 4.4. “PROFESIONALES SITIO”.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

17 Se solicita amablemente a la Entidad indicar el inventario total de cintas en custodia y operación, para poder dimensionar de forma acertada el servicio de custodia y transporte de medios magnéticos solicitado.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

En la operación normal se realiza envío a custodia externa de una (1) cinta de 3 TB una (1) vez por semana.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

18 Se solicita amablemente a la Entidad indicar el esquema de soporte con el fabricante de los productos de base de datos de su propiedad, así mismo indicar vigencias.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El soporte con el fabricante de los productos de base de datos es Premium, hasta diciembre de 2016.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

19 Se solicita amablemente a la Entidad indicar el esquema de soporte con el fabricante para el equipo ORACL X3-2L, mencionado en la página 88 numeral 4.2.2.2.3.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El soporte con el fabricante de los productos de base de datos es Premium.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

- 20 Se solicita amablemente a la Entidad indicar la estadística actual de caídas del servicio, para poder dimensionar el paquete me SMS que se deben costear. Lo anterior de acuerdo a lo solicitado en la página 89 numeral 6.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

En promedio se presentan 30 caídas mensualmente aproximadamente.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

- 21 Se solicita amablemente a la Entidad ajustar el numeral 16 , página 92 en el siguiente sentido:

16. Debe permitir inicio del sistema aun si la maquina está apagada y/ó reinicio de sistema cada vez que se requiera, lo anterior para permitir integración en tecnologías como Wake on LAN, siempre que la tecnología de los servidores de propiedad del ICETEX lo permita.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se acepta la observación.

Se cambia el numeral 16 del folio 92 en el pliego de condiciones.

“16. Debe permitir inicio del sistema aun si la maquina está apagada y/ó reinicio de sistema cada vez que se requiera, lo anterior para permitir integración en tecnologías como Wake on LAN”

Así:

“16. Debe permitir inicio del sistema aun si la maquina está apagada y/ó reinicio de sistema cada vez que se requiera, lo anterior para permitir integración en tecnologías como Wake on LAN, siempre que la tecnología de los servidores de propiedad del ICETEX lo permita.”.

- 22 Se solicita amablemente a la Entidad analizar y ajustar el aspecto indicado en la página 106 párrafo 4, con referencia a la definición de nuevos ANS. Se solicita que en caso que se requieran nuevos ANS, éstos deben ser acordados con el Operador y se debe analizar el impacto económica de dicha exigencia.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Tal y como aparece en el párrafo 4 folio 106

“La estrategia de infraestructura y calidad de servicio del CONTRATISTA deberá cumplir con el ANEXO No. 18 “ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO” indicados para cada servicio, los cuales podrán ser ajustados de acuerdo a las necesidades del ICETEX de común acuerdo con El CONTRATISTA. La entidad podrá definir nuevos ANS de acuerdo a sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios. “

En caso de un nuevo ANS, se deberá adicionar de común acuerdo, esto es evaluando todos los aspectos necesarios para la implementación del mismo.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

23 Se solicita amablemente a la Entidad indicar que procesos de ITIL se encuentran implementados actualmente, lo anterior para dimensionar el equipo de trabajo que deberá ser asignado por el operador del servicio, en el entendido que no se permiten duplicidad de roles en el proyecto. De otra parte se solicita que la Entidad analice esta solicitud, ya que impacta considerablemente el presupuesto asignado.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se aclara que para todos los servicios que forman parte del alcance del Pliego de Condiciones se debe cumplir por lo menos con:

- ✓ Gestión de cambios
- ✓ Gestión de configuración
- ✓ Gestión de incidentes
- ✓ Gestión de problemas
- ✓ Gestión de Niveles de Servicio.

Esto se debe cumplir con el personal en sitio descrito en el numeral 4.4. "Profesionales en Sitio" y ANEXO 10 "INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO."

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

24 De acuerdo con el Anexo 10 INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO se solicita a la entidad aclarar el esquema de gobernabilidad entendiendo que solo se requieren 4 personas en sitio correspondientes al Anexo 12 y el resto del personal será asumido por el operador del servicio del centro de datos para el cual ya existen unos ANS acordados.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

El anexo 10 de Gobernabilidad fue ajustado por favor revisar.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

25 Es de nuestro entendimiento que el personal que debe permanecer 100% en la sede principal del ICETEX, corresponde únicamente al descrito en el anexo 12, es decir:

- Administrador de Bases de Datos Oracle
- Administrador Portal Web
- Administrador de Seguridad de la Información
- Administrador de Networking

De la misma forma agradecemos aclarar que en la presentación de la propuesta, solo se deben presentar estas hojas de vida con el nivel académico y experiencia solicitados de este personal.

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Es correcta la apreciación, esos perfiles son los que se solicitan en sitio. Adicionalmente se deben presentar las hojas de vida y cumplir con los requisitos mínimos de experiencia solicitados.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

26 En el apartado “Consideraciones Generales” página 107 se indica lo siguiente:

“El CONTRATISTA adoptará para la gestión del servicio en el ICETEX, las mejores prácticas de ITIL v3. Así mismo, deberá elaborar e implementar en conjunto con el ICETEX, los procesos de gestión necesarios para la entrega y soporte del servicio. Durante el tiempo de duración del contrato, El CONTRATISTA deberá asignar un responsable que asuma el rol(es) para cada proceso ITIL implementado por el ICETEX o quien designe”.

Solicitamos aclarar el alcance de esta especificación, indicando en número cuantas personas deben destinarse para su cumplimiento y describir cuales son los procesos que estarán bajo su responsabilidad, las horas de dedicación al proyecto y los recursos asignados por la entidad para ejecutar su actividad (puestos de trabajo).

RESPUESTA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Se aclara que para todos los servicios que forman parte del alcance del Pliego de Condiciones se debe cumplir por lo menos con:

- ✓ Gestión de cambios
- ✓ Gestión de configuración
- ✓ Gestión de incidentes
- ✓ Gestión de problemas
- ✓ Gestión de Niveles de Servicio.

Esto se debe cumplir con el personal en sitio descrito en el numeral 4.4. “Profesionales en Sitio” y ANEXO 10 “INFORMATIVO GOBERNABILIDAD PERSONAL REQUERIDO.”.

NO SE REQUIERE CAMBIO EN EL PLIEGO

OBSERVACIONES JURIDICAS Y FINANCIERAS

13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR DT CORP MARIA DEL PILAR DIAZ OLARTE.

3. Se solicita se aclare si en el caso de la Unión Temporal uno solo de los integrantes puede acreditar el cumplimiento de la experiencia

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

Si. Legalmente resulta viable que uno solo de los integrantes acredite experiencia requerida en el Pliego de Condiciones. La propuesta de la Unión Temporal será evaluada en su conjunto para establecer si cumple con los requisitos mínimos habilitantes.

14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR IFX NETWORKS

11. Apoyo a la Industria Nacional. Personal involucrado en el proyecto o personal contratado por la compañía?

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

R/ De conformidad con la Ley 816 de Apoyo a la Industria Nacional, se trata de evaluar la participación de oferentes que, entre otros, ofrezcan componente de bienes, servicios y/o servicios profesionales nacionales. En tal sentido, el Pliego de Condiciones no distingue si es del proyecto o la modalidad para su vinculación, sino que se otorgará puntaje al proponente que oferte los servicios con personal nacional.

12. Impuestos, tasas y contribuciones para este contrato?

RESPUESTA ICETEX GRUPO CONTRATOS

R/ El Pliego de Condiciones hace referencia al Impuesto al Valor Agregado IVA y demás gastos generales y costos indirectos que puedan ocasionar con la firma y la ejecución del contrato durante su vigencia y liquidación.

15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR TELEFONICA

2. LA REGLA

De acuerdo con

3.3.2 CAPACIDAD FINANCIERA:

El proponente deberá acreditar un puntaje mínimo de 70 puntos en los indicadores financieros de liquidez y endeudamiento, para cada uno de los dos (2) últimos años: Diciembre de 2013 y Diciembre de 2012, y una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo, así:

INDICADOR	Rangos para indicador	Puntaje según rango
Indicador de liquidez (L)	$E < 0$	0
$L = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	$0,0 = < L < 0,25$	10
	$0,25 = < L < 0,5$	20
	$0,5 = < L < 1,0$	30
	$1,0 = < L < 1,5$	40
	$L \geq 1,5$	50
Indicador de endeudamiento (E) =	$E \geq 85\%$	0
$E = (\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}) \times 100$	$80\% = < E < 85\%$	10
	$75\% = < E < 80\%$	20
	$70\% = < E < 75\%$	30
	$65\% = < E < 70\%$	40
	$60\% = < E < 65\%$	45
	$E < 60\%$	50
Puntaje Mínimo (suma de los dos indicadores) 70 Puntos		
Indicador de Rentabilidad (R)= $R = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$	Rentabilidad del Patrimonio con Resultado Positivo	

Puntaje Mínimo (suma de los dos indicadores) 70 Puntos

Y los comentarios del Vicepresidente Financiero en la audiencia de aclaración de pliegos donde nos informan que lo que se busca es contar con un contratista que cuente con suficiente solidez y solvencia económica que le permita al ICETX garantizar de manera exitosa el presente proyecto, solicitamos tener en cuenta la capacidad organizacional, y con ello dar puntaje al indicador de rentabilidad y también puntuar la rentabilidad del activo dado que lo anterior representa que la empresa contratista es rentable, lo que podría garantizar la correcta ejecución del proyecto.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

Se mantienen los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, los cuales se determinaron con base en las necesidades financieras del proceso y teniendo en cuenta la información financiera del sector. Respecto a la solicitud de adicionar más indicadores, la Entidad considera suficientes los tres (3) indicadores establecidos, para medir la capacidad de operación y estabilidad financiera requerida para el presente proceso de contratación.

16. OBSERVACIONES (2) ETB.

OBSERVACIONES AL PLIEGO ALLEGADAS AL CORREO ELECTRÓNICO DE CONTRATOS DEL 01 DE OCTUBRE DE 2014:

De manera atenta nos permitimos realizar las siguientes observaciones al **pliego de condiciones definitivo y el documento de respuesta a observaciones**, emitidos dentro del Proceso de Contratación No. 005 de 2014 adelantado por el **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX-**, cuyo objeto es:

1. Con referencia al Cronograma del Proceso – Formato No.6, solicitamos respetuosamente al ICETEX modificar la fecha de Cierre del Proceso y Recepción de Propuestas y aplazar la fecha de entrega para el 15 de octubre de 2014 y de esta manera para otorgar a los posibles oferentes un tiempo adicional suficiente para ajustar los modelos técnicos y económicos de las propuestas, según las respuestas a las observaciones y posibles adendas que surjan en un proceso tan importante y complejo como el presente.

RESPUESTA ICETEX

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología Comité de Contratación

R/ Se modificó mediante Adenda 1 y 2 el Cronograma del Proceso de Selección establecido en el Formato No. 06 del Pliego de Condiciones.

8. Solicitamos igualmente aclaración si en la ejecución del Contrato las mismas situaciones fácticas dan lugar a la aplicación de ANS y a Multas, a cuál de las dos figuras se le dará aplicación? A manera de ejemplo si la Etapa de Transición tiene un retardo de una semana se descontará el 7% del valor del contrato ó se cobrará la multa establecida en la cláusula décimo egunda?

RESPUESTA ICETEX

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Grupo Contratos

R/ Las ANS y el Régimen de las Multas regulan supuestos de hecho diferentes, y por lo tanto, la aplicación de ANS y las multas son compatibles.

De un lado la aplicación de las ANS afecta la facturación por no alcanzar determinados niveles del servicio, establecidos en el Pliego.

Situación diferente es la configuración de eventuales incumplimientos contractuales que afectan y ponen en riesgo el cumplimiento de la finalidad del objeto contractual, para cuya prevención se establece el régimen de imposición de multas.

17. OBSERVACIONES SYNOPSIS

1. En el numeral 2.8. de Plazo para Entrega de Propuestas, se define en el Formato No. 6 "Cronograma del Proceso" que la entrega deberá ser el 9 de Octubre de 2014. En atención a los análisis técnicos de viabilidad y financieros requeridos para este proceso, y las respuestas a observaciones el próximo 3 de Octubre, agradecemos a la entidad aplazar la entrega de la propuesta cinco (5) días hábiles adicionales.

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

R/ Mediante Adenda 1 y 2 se modificó el Cronograma del Proceso establecido en el Formato 6 del Pliego de Condiciones Definitivo.

2. En el numeral 3.3.2. "CAPACIDAD FINANCIERA" se solicita; entre otros, que la rentabilidad del patrimonio sea positiva, para los años 2012 y 2014. Claro, Telefónica, UNE, y Synapsis realizaron observaciones a estos habilitantes financieros dentro de la oportunidad establecida en los borradores. A Claro, Telefónica y UNE, se les aceptó desagregar más la puntuación para Indicador de Liquidez, pero a Synapsis no se le aceptó la observación sobre rentabilidad del patrimonio positiva para los años 2012 y 2013, considerando las inversiones en infraestructura en el 2012 con la compra de otra compañía, al igual que a los operadores en inversión para redes 3G y 4G, no fue valorada en igualdad de condiciones

Por otro lado, en el reciente proceso de Colombia Compra Eficiente para conectividad, Nube Privada y Nube Publica, en sus estudios previos (disponibles en el link: <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=14-1-120521>) se aprecia en los Numerales 3 y 4 de "Capacidad Financiera" y "Capacidad Organizacional" respectivamente, y específicamente en el literal (B) Utilidad Operacional sobre patrimonio que en el sector se justifica y es aceptable cuando es mayor a -10%.

Se sustenta en el estudio sobre 26 empresas del sector, y los movimientos inherentes al medio como grandes inversiones y compra de compañías, así como la misma obsolescencia de la Tecnología.

Agradecemos a la entidad revisar esta solicitud en busca de pluralidad y ecuanimidad de evaluación y aceptación de oferentes válidos para este proceso.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

R/ Se aclara que el indicador de liquidez ha mantenido tanto su puntaje máximo como su rango total, lo que se realizó fue una desagregación pero dentro del mismo rango, de tal forma que potenciales proponentes con índices de liquidez dentro del rango estipulado por la Entidad desde el comienzo, tengan aún mayores posibilidades de obtener puntaje, y por ende continuar garantizando la pluralidad de oferentes.

Referente a la inquietud presentada por la empresa Synapsis: en cuanto a si los dos indicadores de liquidez: años 2012 y 2013, se ponderan; la Entidad reitera que el cumplimiento de los indicadores financieros se debe acreditar para cada año independientemente, tanto para el año 2012 como para el año 2013, es decir no se ponderan.

18. OBSERVACIONES BT LATAM

1. En la página 24 numeral 2.5. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO indican ***“Cualquier persona podrá presentar observaciones al pliego de condiciones definitivo, hasta cinco (5) días calendario anteriores a la fecha señalada en el cronograma para el cierre y recepción de propuestas”***. De acuerdo con el formato No. 6 CRONOGRAMA DEL PROCESO incluido en la página 150 se establece el Jueves 09 de octubre de 2014 a las 3:00 pm como la fecha para el cierre del proceso y recepción de propuestas; de acuerdo con esta fecha las observaciones se pueden realizar hasta el día 04 de septiembre de 2014. Sin embargo, en el mismo formato No 6 establecen el 01 de octubre de 2014 como la fecha para realizar observaciones al pliego de condiciones definitivo por parte de los interesados.

- a. Solicitamos a la entidad aclarar el fecha limite para la presentación de observaciones al pliego de condiciones definitivo.

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

El plazo para presentar observaciones al Pliego de Condiciones debe ser compatible con el plazo legal para la publicación de Adendas, que por mandato legal es de tres días hábiles con anterioridad al cierre del proceso y la presentación de oferta.

Lo anterior en razón que la modificación del pliego definitivo de condiciones se sustenta en las observaciones de los interesados, y que debe existir un tiempo de análisis y revisión de las respuestas.

En todo caso la entidad dará respuestas a las observaciones allegadas hasta la adjudicación del proceso, en el entendido que el pliego de condiciones ya no podrá ser modificado, dado la limitación del plazo legal para la publicación de adendas antes mencionado (tres días hábiles antes del cierre).

12. En lo relativo al deber de confidencialidad, numeral 8.21 de los pliegos de condiciones y cláusula décima del contrato:

Observación: En cuanto a los precisos deberes de confidencialidad que aquí se especifican, solicitamos que los mismos sean bilaterales, ya que el contratista también puede llegar a dar a conocer información confidencial y por ende esencial para su negocio que debe ser tratada con estricta reserva, llegando esta incluso a tener la calidad de secreto empresarial.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA Y GRUPO CONTRATOS

R/ El párrafo Segundo del Numeral 8.21 CONFIDENCIALIDAD regula esta obligación respecto de la información intercambiada entre las partes, que obliga a la entidad a guardar estricta confidencialidad de la información que reciba. Por lo tanto el cumplimiento del principio de confidencialidad por parte del ICETEX está plenamente garantizado, con la observación que cuando se trate de secretos empresariales o información sujeta a reserva legal que el CONTRATISTA deba remitir al ICETEX, se advierta claramente dicha condición, para reforzar las medidas necesarias para su protección ante terceros.

13. En relación con el amparo de calidad del servicio:

Observación: Este amparo en el numeral 8.9. de los pliegos debe tener una duración igual a la del contrato y 2 años más y en la minuta del contrato, en la cláusula décima primera, se indica que su término de vigencia será equivalente a la duración del contrato y 2 meses más. Como hay una incongruencia, solicitamos aclarar, no sin antes manifestar que encontramos que 2 meses adicionales a la duración del contrato es razonable teniendo en cuenta las características del servicio a prestar.

RESPUESTA ICETEX

GRUPO CONTRATOS

R/ Atendiendo las reglas del Manual de Contratación del ICETEX (Acuerdo 030 de 2013), y de conformidad con objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones del contrato, se fijó la vigencia de la garantía de la calidad del servicio en dos (2) años.

Por lo tanto, en ese sentido se aclarará el borrador de la minuta del contrato, al momento de su suscripción por las partes.

14.En el numeral 3.4.2.1. párrafo final de los pliegos de condiciones, se establece lo siguiente:

“En caso de propuestas presentadas por Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de la experiencia general, por lo menos uno de sus integrantes deberá acreditar el cumplimiento de esta experiencia.”

Observación: Requerimos aclarar si esta condición aplica para toda la experiencia general solicitada o solo para el caso del Servicio de Centro de Datos.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA Y GRUPO CONTRATOS

R/ Si. Legalmente resulta viable que al menos uno de los integrantes acredite la experiencia general requerida en el Pliego de Condiciones. La propuesta de la Unión Temporal será evaluada en su conjunto para establecer si cumple con los requisitos mínimos habilitantes.

15.En el numeral 3.4.2.2. de los pliegos de condiciones, se indica lo siguiente en relación con los proponentes consorcio o unión temporal:

“Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal: se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros y solamente se tendrá en cuenta el porcentaje de participación de la firma que está presentando la propuesta. Así mismo, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones en conjunto, las cuales deben cumplir con lo requerido en el presente numeral.”

Observación: Cordialmente solicitamos aclaración del alcance de esta condición, ya que se no es muy clara y puede prestarse a confusiones

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA Y GRUPO CONTRATOS

R/ El citado párrafo del numeral 3.4.2.2, se aclarará de la siguiente forma mediante Adenda:

“Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal: se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros. Así mismo, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones en conjunto, las cuales deben cumplir con lo requerido en el presente numeral.”

16. En cuanto al tiempo de **cierre del proceso** , solicitamos a ustedes, ampliar el tiempo de entrega de la propuesta hasta el 16 de Octubre, ya que 5 días hábiles después de haber recibido sus respuestas a las aclaraciones y observaciones de los oferentes es un tiempo muy limitado para hacer los ajustes correspondientes a la oferta.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Comité de Contratación

R/ Mediante Adenda 1y 2 se modificó el Cronograma del Proceso establecido en el formato No. 6 del Pliego de Condiciones.

19. OBSERVACIONES COMPUFACIL

Segunda:

2.17, adjudicación.

Se solicita a la entidad aclare la fecha de la adjudicación, dado los dos meses de transición.

RESPUESTA ICETEX

Grupo Contratos

R/ El Cronograma establecido en el Formato 6 del Pliego Definitivo de Condiciones tiene prevista inicialmente la adjudicación del proceso el 10 de noviembre de 2014. Por lo anterior la fase de transición podrá reducirse desde la mencionada fecha y hasta el 31 de diciembre de 2014, toda vez que la operación del proyecto en todo caso se iniciará el 01 de enero de 2015.

VALIDAR CON OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Cronograma del proceso

Respetuosamente solicitamos a la entidad prorrogar el cierre del proceso, en por lo menos cinco (5) días hábiles o el plazo máximo fijado por la ley, por todos los trámites de elaboración que demanda la propuesta. Dimensionamiento de la solución, solicitud certificaciones y precios a fabricantes involucrados en el dimensionamiento, consecución pólizas y demás consolidación de requerimientos que conllevan la elaboración de la oferta.

RESPUESTA ICETEX

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Comité de Contratación

Mediante Adenda 1 y 2 se modificó el Cronograma del Proceso establecido en el formato No. 6 del Pliego de Condiciones.

DOCUMENTOS DE RESPUESTA VIABILIZADAS EN EL COMITÉ DE CONTRATACION DEL 1 DE OCTUBRE DE 2014.