

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**ANEXO 1****OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA DIGITEX, A TRAVÉS DE LUIS FERNANDO ECHEVERRI RODRIGUEZ, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO No. 6), del proyecto de pliego menciona: “Los proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de hasta tres (3) contratos celebrados con entidades públicas...” Solicitamos a la Entidad modificar este requisito, permitiendo que la experiencia a certificar incluya certificaciones expedidas por entidades del sector privado, con el objeto de que la Entidad tenga en este proceso una selección objetiva y favorezca la pluralidad de oferentes. De otra parte solicitamos que se tenga en cuenta la experiencia en contratos que estén o hayan sido renovados o prorrogados en su vigencia inicial toda vez que ello implica per-sé que se ha cumplido a satisfacción con las obligaciones contractuales, al punto que el cliente ha decidido renovar o prorrogar la vigencia del contrato sin que se haya terminado el mismo.

**RESPUESTA:** Se acepta parcialmente la observación.

**SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO No. 6), del proyecto, el párrafo:

“Los proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de hasta tres (3) contratos celebrados con entidades públicas...”

Se reemplaza, por el siguiente párrafo:

“Los proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de hasta tres (3) contratos celebrados con entidades públicas o privadas...”



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILOS, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

2. En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del proyecto de pliego menciona: “Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.” Solicitamos a la Entidad modificar este requisito, permitiendo que la experiencia a certificar indique servicios ofrecidos en al menos 5 capitales de Departamento incluida la ciudad de Bogotá con el objeto de que la Entidad tenga en este proceso una selección objetiva y favorezca la pluralidad de oferentes, dado que esta exigencia resulta demasiado específica y limita la participación de oferentes, restringiendo solo en cabeza de unos pocos que puedan cumplir este requisito, sin el cual igualmente se podría prestar el servicio en la calidad y términos expresados en el pliego.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación. No obstante lo anterior, se aclara que los proponentes deben garantizar el servicio para todas las demás oficinas de ICETEX a nivel nacional cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio considerados en el Pliego de Condiciones del proceso.

**SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

**En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del pliego de condiciones, el párrafo:**

**“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.”**

**Se reemplaza por el párrafo:**

**“Certificación de servicios ofrecidos en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.”.**

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**ANEXO 2****OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMPUFACIL, A TRAVÉS DE LAURA CAROLINA NIÑO VARGAS, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. Respetuosamente requerimos a la entidad, especifique el alcance con respecto a lo mencionado como “actividades adicionales no previstas”, (subrayado nuestro) esto con el fin de aterrizar el concepto y evitar sobrecostos en la ejecución del contrato que resulte del presente proceso de la selección. Página 8 del pliego.

**RESPUESTA:** Actividades adicionales no previstas, son todas aquellas relacionadas con la ejecución del servicio y objeto contractual, cuyos casos específicos obedezcan a indisponibilidades de servicio o imprevistos que se puedan presentar en la Infraestructura tecnológica de ICETEX y que impliquen horas diferentes a las inicialmente pactadas, probablemente en fines de semana o en horarios extendidos. Es importante aclarar que dichas actividades son en todo caso pactadas entre las partes. Entre otros, se tienen los siguientes ejemplos:

- ✓ Ventanas de mantenimiento.
- ✓ Pruebas funcionales de red.
- ✓ Pruebas funcionales de aplicaciones.
- ✓ Ventanas causadas por Migración de Servidores
- ✓ Ventanas causadas por Migración de Aplicaciones
- ✓ Ventanas causadas por Migración de Bases de Datos.
- ✓ Ventanas causadas por traslado de oficinas.
- ✓ Ventanas causadas por ampliación de sedes de ICETEX.
- ✓ Ventanas causadas por cambios de políticas de seguridad.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

2. Con respecto al numeral 1.7 presupuesto oficial, la entidad después del resultado de la subasta, ha considerado adicionar hasta llegar al presupuesto oficial que la entidad ya tiene aprobado para las vigencias 2015 y 2016?. Solicitamos al ICETEX aclarar este punto.

**RESPUESTA:** Cuando se surten procesos de subasta inversa y el resultado de ella al obtener adjudicación es inferior al presupuesto total asignado, es potestad de ICETEX



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

invertir la diferencia en servicios de valor agregado que forme parte del mismo proyecto o en su defecto, liberar parte del presupuesto asignado al proyecto.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

3. Teniendo en cuenta que el presente proceso de selección es por subasta a la inversa, solo se subastará el valor del componente fijo mensual? O también debe incluirse el componente variable (BOLSA DE REPUESTOS). Se requiere el ICETEX lo aclare.

**RESPUESTA:** Es correcta la interpretación, solo se subastará el valor del componente fijo mensual. Se aclara que la bolsa de repuestos para la vigencia 2015 será hasta por un valor de \$ 40.000.000 y se factura en forma variable de acuerdo con lo efectivamente utilizado; Para el año 2016 se asignaran otros \$ 40.000.000.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

4. Respetuosamente solicitamos a la entidad requiera mínimo 20 ciudades capitales incluida Bogotá. Si el ICETEX solicita que el requerimiento de las 19 ciudades sean ciudades específicas, que es nuestro entendimiento, se está limitando la participación de oferentes.

Por lo anterior, con el ánimo de permitir la participación de oferentes, se solicita a la entidad requiera esta experiencia en 20 ciudades capitales incluida Bogotá.

**RESPUESTA:** No se acepta la observación y se confirma la siguiente modificación aclaratoria (ya relacionada anteriormente):

**NO SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO DEBIDO A QUE YA FUE MODIFICADO EN ESTE MISMO SENTIDO.**

5. En el folio 15 del documento “estudio previo” publicado en el proceso, se establece: “Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.” Lo que indica que de todas las oficinas regionales de Icetex, se deben certificar mínimo 19 capitales y obligatoriamente Bogotá Para la acreditación de la experiencia, la misma puede hacerse a través de certificaciones o contratos o actas de finalización? Se requiere a la entidad nos indique si es correcta nuestra apreciación.



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:** En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del pliego de condiciones, el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.”

Se reemplaza por el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.”.

**NO SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO DEBIDO A QUE YA FUE MODIFICADO EN ESTE MISMO SENTIDO.**

6. Numeral 3.6.3 Personal mínimo requerido.

Sobre este numeral, los perfiles que indica la entidad, las hojas de vida y soportes se deben adjuntar a la propuesta, o solo las entrega el contratista a la entidad?

**RESPUESTA:** Para el presente proceso NO es necesario adjuntar las hojas de vida, el OFERENTE al aceptar este requerimiento en su documentación, está comprometiéndose con ICETEX en la eventualidad de ganar la subasta a presentar todas las hojas de vida en cumplimiento con los requisitos mínimos establecidos, a fin de ser avalados por ICETEX.

**MODIFICACION ACLARATORIA:**

Se aclara que el numeral 9.1 DESCRIPCION DE PERFILES y el numeral 3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO, del documento “proyecto pliego de condiciones” se modifica y queda, así:

“El representante legal debe suscribir una carta anexa a la propuesta técnica en donde se evidencie que el 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 presente proceso de selección pública del contratista:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<input type="checkbox"/> 5 años de experiencia en gerencia de	30%



**SUBASTA INVERSA No. 005-2014**
**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

	proyectos. <input type="checkbox"/> Profesional en ingeniería de sistemas o electrónica. <input type="checkbox"/> Especialización en gerencia de proyectos <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3.	
Coordinador Operativo	<input type="checkbox"/> Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico. <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3. <input type="checkbox"/> Con al menos tres (3) años de experiencia. <input type="checkbox"/> Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos.	100%
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b> , atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b> . Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%

“

**NOTA: El representante legal debe suscribir certificación en donde indique que cumple con el personal mínimo requerido garantizando que se mantendrán los perfiles mínimos durante la vigencia del contrato.**

7. Dentro de los servicios involucrados numeral 2.1 se menciona la gestión de eventos, Cordialmente solicitamos a la entidad aclarar si está considerado en el presupuesto la inclusión de herramientas de gestión que permitan la detección de los mismos, o la



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILOS, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

gestión de eventos está limitada a la definición del proceso de gestión de eventos como tal.

**RESPUESTA:** No se debe incluir en el presupuesto herramienta de gestión, toda vez que ICETEX cuenta con el software de gestión ARANDA SOFTWARE en la versión 8.0 y actualmente se encuentra operativa y a disposición de la mesa de ayuda.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

8. Con respecto al numeral 7.2 se menciona la utilización de herramientas informáticas especializadas. Cordialmente solicitamos a la entidad aclarar si dichas herramientas son de propiedad de la entidad y estarán disponibles para su uso, y de ser así agradecemos indicar los nombres y versiones de las mismas.

**RESPUESTA:** Actualmente el ICETEX cuenta con la herramienta de gestión Aranda, la cual se compone de varios módulos, los cuales se encuentran en su última versión lanzada por el fabricante (8.0).

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

**ANEXO 3**  
**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA INTERGRUPO, A TRAVÉS DE NICOLAS CAPASSO VELEZ, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. ¿Quién será el responsable de proveer la Planta telefónica y el ACD para la operación de la Mesa de Ayuda?

**RESPUESTA:** La mesa de ayuda en sitio de Icetex cuenta con líneas de atención que son administradas por ICETEX.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

2. ¿Es necesaria la inclusión de una línea 01 8000 como contingencia del servicio?

**RESPUESTA:** No, este componente no está dentro del alcance de este proyecto.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

3. ¿Quién será el responsable de suministrar los equipos de cómputo al personal involucrado en el proyecto?

**RESPUESTA:** El Icetex provee un único equipo de cómputo para la coordinación de la mesa, los demás equipos deben ser proporcionados por el OFERENTE.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

4. ¿El licenciamiento sobre la herramienta de gestión de Mesa de Ayuda será suministrado en su totalidad por ICETEX?

**RESPUESTA:** Si, el licenciamiento de la herramienta de gestión es provisto y administrado por ICETEX.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

5. ¿Qué herramienta es utilizada actualmente para realizar el inventario de hardware y software?

**RESPUESTA:** Aranda CMDB en la última versión lanzada por el fabricante.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

6. ¿En qué sede se encuentran ubicados los Usuarios VIP?

**RESPUESTA:** Se debe entender que en cada oficina a nivel nacional de ICETEX existe personal VIP. Esto debido a que asesores de presidencia que gestionan las diferentes oficinas a nivel nacional viaja frecuentemente a diferentes zonas del país.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

7. El horario de atención solicitado contempla horario de lunes a viernes más un horario extendido que se planificará entre las partes.
- ¿Con qué periodicidad es requerida la extensión del horario?
  - ¿La extensión de dicho horario aplica para todos los componentes del servicio (Mesa de Ayuda, Soporte en Sitio, etc.)?
  - ¿Este horario adicional es facturado de manera independiente?



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:**

- a. El horario adicional será pactado entre las partes dependiendo de cambios, requerimientos, problemas o incidentes que en un momento dado se puedan presentar en la Infraestructura tecnológica.
- b. Si, se aplica para todos los componentes del servicio.
- c. No, no deberá generar costo adicional, y normalmente se efectúa por necesidad del servicio que no puede ser determinado con exactitud. Este servicio es soportado por el personal en sitio de Mesa de Ayuda, sin embargo puede asignarse un recurso diferente para las labores. Será de común acuerdo con el supervisor del contrato, al igual que las posibilidades de compensación de tiempos, según corresponda el evento.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

8. Por favor suministrar la estadística de los casos registrados por la Mesa de Ayuda, incluyendo la cantidad y tipo de servicio requerido.

**RESPUESTA:****CASOS REGISTRADOS POR CATEGORIA**

ITEM/MES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO
INCIDENTES	155	95	102	73	106,25
REQUERIMIENTOS	454	522	396	384	439
TOTAL CASOS REGISTRADOS	609	617	498	457	545,25

**CASOS REGISTRADOS POR SERVICIO**

SERVICIO/MES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO
ASESORIA Y CONSULTA	172	184	136	165	164,25
CONFIGURACION	156	179	142	136	153,25
INSTALACION	124	156	137	111	132
TOTAL CASOS	452	519	415	412	449,5



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**NOTA:** Se indican los 3 servicios principales y por los cuales se reciben más llamadas durante el mes.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

9. ¿ICETEX cuenta con Niveles de Servicio para medir la Operación de la Mesa de Ayuda o el proponente debe proponerlos?

**RESPUESTA:** Sí. La definición, medición y caracterización de los Acuerdos de Niveles de Servicio se encuentran expuestas en el numeral “8 NIVELES DE SERVICIO” del documento “proyecto pliego de condiciones” a partir del folio 58.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

10. ¿Es necesario realizar el acompañamiento de IMACs? De ser positiva la respuesta, ¿cuántos IMACs son programados mensualmente?

**RESPUESTA:** Los IMACs serán acordados y existe acompañamiento por parte de personal de ICETEX. No se tiene una cantidad definida de IMACs por mes dada la naturaleza dinámica de la operación de ICETEX.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

11. ¿Los Servicios de Logística y Gestión de Garantías y Contratos estarán a cargo del Proponente o de ICETEX?

**RESPUESTA:** Todas las garantías, logística y contratación están a cargo de ICETEX. Sin embargo, se requiere el apoyo técnico relacionado con diagnóstico, generación de documentos técnicos, y demás que se puedan requerir durante el procedimiento de gestión de garantía.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

12. Dada la dispersión geográfica de las sedes de ICETEX a nivel nacional, ¿Es posible ofrecer el servicio de Soporte en Sitio dedicado en Bogotá y para las demás sedes cobrar los servicios de Campo por demanda de manera adicional? De no ser posible, por favor suministrar la estadística de casos presentados en cada una de las regionales en los cuales haya sido requerida la atención de Soporte en Sitio.

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:** No, no se encuentra contemplada esta modalidad. Tal y como se expresa en los pliegos, el soporte en Bogotá debe ser con personal en sitio tiempo completo (lunes a viernes y de 8am a 6pm), con el personal mínimo requerido, el soporte en Barranquilla y Medellín, debe ser en sitio con el personal mínimo requerido; para el resto de oficinas a nivel nacional se debe contar con servicio por demanda, cumpliendo Acuerdos de Niveles de Servicio y sin que estos servicios generen costo adicional.

A continuación se presenta una muestra de los servicios en las diferentes sedes a nivel nacional.

TABLA DE ESTADÍSTICAS DE SOPORTE POR OFICINAS DE ICETEX

CIUDAD/MES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO
ARMENIA	0	1	2	0	0,75
BARRANQUILLA	4	6	5	2	4,25
BUCARAMANGA	2	3	0	1	1,5
IBAGUE	1	0	0	2	0,75
CARTAGENA	1	1	0	1	0,75
CALI	4	3	0	4	2,75
CÚCUTA	3	0	3	1	1,75
MEDELLÍN	5	3	4	5	4,25
SANTA MARTA	1	0	0	2	0,75
POPAYÁN	0	0	0	0	0
PASTO	0	1	2	4	1,75
QUIBDÓ	2	3	1	2	2
NEIVA	3	2	5	2	3

**Nota:** Esta es una estadística pero no implica que sea el comportamiento obligatorio mes a mes. Es decir, los casos pueden ser más y deben atendidos.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

13. ¿Qué dispositivos de Red estarán dentro del alcance del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo?



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:** No se encuentra dentro del alcance del contrato realizar Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo para dispositivos de Red. Se trata de apoyo técnico de primer nivel para casos de red, tal como se expresa en el documento “proyecto pliego de condiciones” folio 49 “Soporte de Primer nivel infraestructura LAN” se refiere a dispositivos catalogados como primer nivel LAN.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

**ANEXO 4**  
**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SELCOMP, A TRAVÉS DE**  
**ANDRES SIMBAQUEBA, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 24 DE NOVIEMBRE**  
**DE 2014**

1. En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) la entidad exige “Los proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de hasta tres (3) contratos celebrados con entidades públicas, dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, cuyo objeto principal sea igual o equivalente al objeto del presente proceso y cuya sumatoria de valores sea igual o superior al presupuesto oficial”.

Solicitamos la entidad que sean tres (3) contratos los exigidos ya que esto permite a la seguridad que el futuro contratista cuenta con la experiencia en este tipo de proyectos como lo requiere la entidad.

**RESPUESTA:** No se acepta la observación debido a que para ICETEX es importante que se hayan suscrito contratos que garanticen que el OFERENTE ha tenido experiencia en proyectos bajo condiciones similares a las que ICETEX tiene en su operación, de tal manera que el presupuesto total sea cubierto con uno (1) o la sumatoria de dos (2) o máximo tres (3) contratos que cumplan con lo exigido en el documento “proyecto pliego de condiciones”

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

2. En este mismo numeral la entidad exige “Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá”. Aclarar si cada certificación debe incluir este aspecto y solicitamos se exija para cada una de las certificaciones aportadas.

**RESPUESTA:** Se aceptaran certificaciones de experiencia de servicio en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.

**NO SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO DEBIDO A QUE YA SE REALIZO MODIFICATORIO EN ESTE MISMO SENTIDO.**

3. En el numeral 3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO solicitamos que se exijan las hojas de vida con la presentación de la propuesta para que la entidad asegure la calidad del personal que prestará el servicio de acuerdo al objeto de la presente contratación y adicionalmente se aclare el número de personas y perfil requerido ya que en el anexo No. 8 numeral 9.1 Descripción de perfiles no concuerda con lo requerido en este numeral.

**RESPUESTA:** No se acepta la observación. Se requiere que el proponente entregue una certificación firmada por el representante legal en la que el oferente se compromete a entregar todos los recursos humanos con los perfiles requeridos en el pliego de condiciones. No obstante el proponente podrá presentar las hojas de vida del personal propuesto.

**MODIFICACION ACLARATORIA:**

Se aclara que el numeral 9.1 DESCRIPCION DE PERFILES y el numeral 3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO, del documento “proyecto pliego de condiciones” se modifica y queda, así:

“El representante legal debe suscribir una carta anexa a la propuesta técnica en donde se evidencie que el 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 presente proceso de selección pública del contratista:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<input type="checkbox"/> 5 años de experiencia en gerencia de proyectos.	30%

**SUBASTA INVERSA No. 005-2014**
**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

	<input type="checkbox"/> Profesional en ingeniería de sistemas o electrónica. <input type="checkbox"/> Especialización en gerencia de proyectos <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3.	
Coordinador Operativo	<input type="checkbox"/> Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico. <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3. <input type="checkbox"/> Con al menos tres (3) años de experiencia. <input type="checkbox"/> Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos.	100%
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b> , atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b> . Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%

**NOTA: El representante legal debe suscribir certificación en donde indique que cumple con el personal mínimo requerido garantizando que se mantendrán los perfiles mínimos durante la vigencia del contrato.**

- Solicitamos a la entidad se exija que el proponente cuente con un laboratorio propio en la ciudad de Bogotá, dotado de herramientas adecuadas, que permitan un diagnóstico más a fondo de los equipos, y con un lugar donde pueda realizar las revisiones, pruebas y



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

reparación de equipos y dispositivos, para lo cual la entidad realice visitas durante el período de evaluación a las instalaciones del proponente.

**RESPUESTA:** No, se acepta la observación por considerar que este laboratorio no necesariamente le agrega valor para el desarrollo de los servicios contemplados en el actual proyecto. Por el contrario, todos los equipos requeridos y personal técnico especializado debe estar en las instalaciones de ICETEX Dirección General ubicado en Bogotá, sector Aguas.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

**ANEXO 5****OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMWARE, A TRAVÉS DE ALEJANDRO GAMBA HINCAPIÉ, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. La UPS y el aire acondicionado referenciados en este numeral tienen contrato de soporte y garantía, si es así, solicitamos amablemente a la entidad indicar el tipo de contrato y fecha de expiración de dichos contratos.

**RESPUESTA:** No existe contrato de soporte o garantía.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

- 2.Cuál es la cantidad y perfil de los agentes de mesa de ayuda

**RESPUESTA:** Tal como se encuentra descrito en el pliego de condiciones del proceso, la cantidad y perfil de los agentes de ayuda, se describen en la siguiente tabla:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la	100%



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

	<p>ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del ICETEX, atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL ICETEX. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.</p>	
--	---	--

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

3. La mesa de ayuda estará ubicada en las instalaciones del ICETEX o del oferente? Si es en el ICETEX, la entidad proveerá de equipos de cómputo, teléfonos, diademas, mobiliario y sillas para los agentes de mesa de ayuda

**RESPUESTA:** La mesa de ayuda estará ubicada en las instalaciones del ICETEX; El Icetex provee un único equipo de cómputo para la coordinación de la mesa; ICETEX proveerá teléfonos, mobiliario y sillas para los agentes de mesa de ayuda, los demás equipos técnicos (como kit herramientas, software de diagnóstico, multímetros, portátiles o pc de trabajo, entre otros) deben ser proporcionados por el OFERENTE.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

4. Soporte de Primer nivel infraestructura LAN: El soporte a realizar es solo de diagnóstico y escalamiento de fallas del sistema de red pasiva (cableado estructurado) y equipos activos (Switches), es correcta la apreciación?.

**RESPUESTA:** Sí, es correcta la interpretación.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

5. Actualmente la herramienta de gestión Help Desk opera correctamente en todos sus módulos (incidentes, requerimientos, inventarios, CMDB?)

**RESPUESTA:** Sí, es correcto.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

6. La herramienta de gestión Help Desk tiene contrato de soporte y garantía hasta diciembre 31 del 2016?

**RESPUESTA:** Si, se tiene contemplado el soporte y garantía.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

7. Se requiere por parte de la entidad aclarar la cantidad de recursos y perfiles requeridos, ya que difiere en lo presentado en las páginas 20 y 64 del proyecto de pliego de condiciones.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación respecto de los perfiles requeridos y se realizan los ajustes en el pliego del proceso.

**MODIFICACION ACLARATORIA:**

Se aclara que el numeral 9.1 DESCRIPCIÓN DE PERFILES y el numeral 3.6.3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO, del documento “proyecto pliego de condiciones” se modifica y queda, así:

“El representante legal debe suscribir una carta anexa a la propuesta técnica en donde se evidencie que el 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 presente proceso de selección pública del contratista:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<input type="checkbox"/> 5 años de experiencia en gerencia de proyectos. <input type="checkbox"/> Profesional en ingeniería de sistemas o	30%



**SUBASTA INVERSA No. 005-2014**
**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

	electrónica. <input type="checkbox"/> Especialización en gerencia de proyectos <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3.	
Coordinador Operativo	<input type="checkbox"/> Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico. <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3. <input type="checkbox"/> Con al menos tres (3) años de experiencia. <input type="checkbox"/> Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos.	100%
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b> , atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b> . Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%

**NOTA: El representante legal debe suscribir certificación en donde indique que cumple con el personal mínimo requerido garantizando que se mantendrán los perfiles mínimos durante la vigencia del contrato.**

- Las UPS referenciados en el ANEXO 12 tienen contrato de soporte y garantía, si es así, solicitamos amablemente a la entidad indicar el tipo de contrato y fecha de expiración de dichos contratos.



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:** No se tiene contrato o garantía.

**NO SE MODIFICA EL PLIEGO DE CONDICIONES.**

9. Solicitamos muy amablemente a la entidad proporcionar la cantidad de casos promedio mes para las ciudades diferentes a Bogotá, Medellín y Barranquilla, con el fin de tener un dimensionamiento correcto en los "servicios por demanda".

**RESPUESTA:**

CIUDAD/MES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO
ARMENIA	0	1	2	0	0,75
BARRANQUILLA	4	6	5	2	4,25
BUCARAMANGA	2	3	0	1	1,5
IBAGUE	1	0	0	2	0,75
CARTAGENA	1	1	0	1	0,75
CALI	4	3	0	4	2,75
CÚCUTA	3	0	3	1	1,75
MEDELLÍN	5	3	4	5	4,25
SANTA MARTA	1	0	0	2	0,75
POPAYÁN	0	0	0	0	0
PASTO	0	1	2	4	1,75
QUIBDÓ	2	3	1	2	2
NEIVA	3	2	5	2	3

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**ANEXO 6**  
**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMERCIALIZADORA**  
**MULTIPROPOSITO MP, A TRAVÉS DE MARIA PAZ CABRERA, MEDIANTE CORREO**  
**ELECTRONICO DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. Respecto al numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6), le solicito a la entidad que las certificaciones de experiencia requeridas para ser aportadas en el pliego sean acordes al inventario que posee la entidad, teniendo en cuenta que este es de solo 418 equipos de los cuales 387 pertenecen a la ciudad de Bogotá, por lo anterior no es necesario solicitar presentar certificaciones en las que se incluya el mantenimiento en 20 ciudades capitales.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación y se realizan los cambios en el pliego de condiciones el proceso.

**SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del pliego de condiciones, el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.”

Se reemplaza por el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.”.

2. Le solicito a la entidad permitir presentar máximo 5 certificaciones de experiencia que sumen el valor del presupuesto, esto con el fin de permitir una mayor participación de proponentes en el presente proceso.

**RESPUESTA:** No se acepta la Observación.

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS**



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

3. Le solicito a la entidad aclara cual es el perfil del personal mínimo para presentar junto con la oferta ya que en el pliego de condiciones hablan de dos perfiles diferentes.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación y se realizan los cambios en el pliego de condiciones el proceso.

**MODIFICACION ACLARATORIA:**

Se aclara que el numeral 9.1 DESCRIPCION DE PERFILES y el numeral 3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO, del documento “proyecto pliego de condiciones” se modifica y queda, así:

“El representante legal debe suscribir una carta anexa a la propuesta técnica en donde se evidencie que el 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 presente proceso de selección pública del contratista:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<input type="checkbox"/> 5 años de experiencia en gerencia de proyectos. <input type="checkbox"/> Profesional en ingeniería de sistemas o electrónica. <input type="checkbox"/> Especialización en gerencia de proyectos <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3.	30%
Coordinador Operativo	<input type="checkbox"/> Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico. <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3. <input type="checkbox"/> Con al menos tres (3) años de experiencia. <input type="checkbox"/> Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos.	100%
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia	100%



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILOS, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

	comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b> , atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b> . Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	
--	--	--

“

**NOTA: El representante legal debe suscribir certificación en donde indique que cumple con el personal mínimo requerido garantizando que se mantendrán los perfiles mínimos durante la vigencia del contrato.**

**ANEXO 7****OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA T&S COMP TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S, A TRAVÉS DE ANDREA CASTILLO C, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. En relación con el numeral 3.6.1 RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6), dice "cuyo objeto principal sea igual o equivalente al objeto del presente proceso..." me permito solicitarles sea aclarada dicha oración ya que al decir equivalencia se estaría nuevamente solicitando experiencia igual al objeto y para una mayor participación de oferentes debería permitirse presentar certificaciones con experiencia similar a la del objeto del proceso.

**RESPUESTA: No se acepta la observación. El objeto debe ser igual o equivalente al del presente proceso.**

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS:**

2. De acuerdo al mismo numeral de experiencia requerida le solicito a la entidad que dicha solicitud sea dentro de los términos que habla la ley así:



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

"El Certificado del Registro Único de Proponentes será plena prueba de las condiciones de experiencia, capacidad jurídica. Financiera y de organización del proponente que allí se hagan constar y que fueron verificadas documental y previamente según lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1510 de 2013 en la Cámara de Comercio respectiva y cuyo registro se encuentra en firme."

Por lo anterior la experiencia solicitada a los oferentes debe acreditarse dentro del RUP, mediante los códigos UNSPSC que demuestren la experiencia en proyectos relacionados con el objeto del proceso, de acuerdo con lo establecido en la circular No 12 de mayo de 2014 expedida por Colombia compra eficiente.

**RESPUESTA:** Efectivamente como lo indica el texto del pliego de condiciones se refiere a la potestad y/o facultad que tiene el ICETEX de tener en cuenta dicho documento para efectos de validar o no la experiencia del proponente.

En este caso en particular no lo solicita para la validación de la experiencia específica; en el entendido que la Entidad para verificar dicha experiencia solicitó específicamente la presentación de Certificaciones de cumplimiento de contratos anteriores.

En consecuencia, el ICETEX, aclara que para el presente proceso de Subasta Inversa únicamente solicitó el RUP PARA LA VERIFICACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE MULTAS Y SANCIONES DE LOS PROPONENTES, dada la potestad facultativa que tiene el ICETEX de solicitarla o no.

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS:**

3. Dentro del contenido de las certificaciones de experiencia solicitan “Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 Ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá...” lo anterior es un requisito exagerado que limita la participación de oferentes ya que no todas las empresas que tengan certificaciones de experiencia con presencia a nivel nacional, son las únicas con capacidad de prestar el servicio de mantenimiento en esas ciudades. Lo anterior para permitir pluralidad de oferentes dentro del proceso.

Teniendo en cuenta el inventario del parque computacional de la entidad de 418 equipos y que a la ciudad de Bogotá corresponden 387 equipos, no se justifica demostrar mediante en las 3 certificaciones de experiencia que se aporte en las 20 ciudades capitales, en este sentido se solicita aplicar la proporcionalidad de que trata el artículo 5

## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

de la ley 1150 de 2007. Por lo anterior se solicita que al menos 1 contrato certificado sea en al menos 5 ciudades capitales de Colombia.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación. No obstante lo anterior, se aclara que los proponentes deben garantizar el servicio para todas las demás oficinas de ICETEX a nivel nacional cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio considerados en el Pliego de Condiciones del proceso.

De acuerdo con lo anterior, se acepta la observación y se realizan los cambios en el pliego de condiciones el proceso.

**SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del pliego de condiciones, el párrafo:

**“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.”**

Se reemplaza por el párrafo:

**“Certificación de servicios ofrecidos en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.”.**

4. Solicito a la entidad que el formato económico sea acorde al tiempo contractual y que se indique si la bolsa de repuestos será sujeta a subasta o si será un valor fijo incluido en el valor general ofrecido, lo cual debería estar incluido en el formato económico.

**RESPUESTA:** La bolsa de repuestos por valor de \$ 40.000.000 es fijo y se factura en forma variable de acuerdo con lo efectivamente utilizado. Este valor se agotará dentro del año 2015 y para el 2016 se asignaran otros \$ 40.000.000.

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS**

5. En virtud del principio de publicidad se solicita a la entidad publicar los nombres de las empresas que participaron en el estudio de mercado.

**RESPUESTA:** Teniendo en cuenta el estudio de mercado las empresas que participaron en el estudio de mercado fueron: Selcomp, Compufacil y Tecolsoft.



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILOS, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

6. En el pliego de condiciones especificaciones mínimas y el anexo No 8, PERSONAL descripción de perfiles, se encuentra una diferencia entre ambos requisitos, por lo anterior solicito a la entidad aclarar cuál es el perfil que debe cumplirse y presentarse con la oferta. Igualmente se solicita en uno de esos perfiles que se deben tener 6 técnicos, 4 para la prestación del servicio en la ciudad de Bogotá, 1 para la ciudad de Medellín y otro para barranquilla, lo cual no se amerita dado que el inventario de esas dos ciudades de 8 equipos y 6 equipos respectivamente no implican un técnico de soporte en sitio durante el tiempo de ejecución del contrato, ya que la mayoría de computadores y periféricos (387) se encuentran en la ciudad de Bogotá.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación en lo referente a los perfiles y se realizan los cambios correspondientes en el pliego de condiciones; en cuanto a los técnicos en Medellín y Barranquilla, está contemplada de esa forma con el propósito de apoyar remotamente a las demás ciudades.

**MODIFICACION ACLARATORIA:**

Se aclara que el numeral 9.1 DESCRIPCION DE PERFILES y el numeral 3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO, del documento “proyecto pliego de condiciones” se modifica y queda, así:

**“El representante legal debe suscribir una carta anexa a la propuesta técnica en donde se evidencie que el 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 presente proceso de selección pública del contratista:**

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<input type="checkbox"/> 5 años de experiencia en gerencia de proyectos. <input type="checkbox"/> Profesional en ingeniería de sistemas o electrónica. <input type="checkbox"/> Especialización en gerencia de proyectos <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3.	30%



**SUBASTA INVERSA No. 005-2014**
**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

Coordinador Operativo	<input type="checkbox"/> Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico. <input type="checkbox"/> Certificación en fundamentos ITIL v3. <input type="checkbox"/> Con al menos tres (3) años de experiencia. <input type="checkbox"/> Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos.	100%
Personal en Terreno	<input type="checkbox"/> Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b> , atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b> . Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%

“

**NOTA: El representante legal debe suscribir certificación en donde indique que cumple con el personal mínimo requerido garantizando que se mantendrán los perfiles mínimos durante la vigencia del contrato.**

7. En el numeral 3. 7.1. Estados Financieros Básicos, solicitan "El proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2012 y a diciembre 31 de 2013; estos deben estar debidamente certificados y dictaminados, e incluirse sus respectivas notas." Por lo anterior le solicito a la entidad que esta información financiera se verifique en el RUP. Dado que de acuerdo con el decreto 1510 de 2013 y las circulares de Colombia Compra Eficiente relacionada con los requisitos habilitantes, es obligación de los proponentes actualizar la información financiera en el RUP, por lo cual,



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

**“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”**

se solicita a la entidad verificar la capacidad financiera única y exclusivamente en el RUP sin tenerse que adjuntar ninguna clase de estados Financieros.

**RESPUESTA:** Se mantiene lo estipulado. Debido a que el RUP presenta la información financiera únicamente del último año (2013), y la Entidad necesita validar la situación financiera de los dos (2) últimos años, razón por la cual esta información solicitada no es posible verificarla en el RUP.

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS**

8. En el numeral 3.7.6. Requieren la Declaración Tributaria del Impuesto de Renta y Complementarios.

Solicito a la entidad quitar este requisito del pliego de condiciones definitivo, dado que los indicadores se demuestran en el RUP, por su carácter confidencial.

**RESPUESTA:** Se mantiene lo estipulado. Se aclara con respecto a la información, que tal como se menciona el numeral 3.7.6 del pliego de condiciones, “se mantendrá la respectiva reserva” por lo tanto la entidad no elimina este requisito.

9. Solicito a la entidad incluir en el pliego de condiciones las siguientes clasificaciones como requisito de inscripción en el RUP y demostrar experiencia en objetos similares al de la presente contratación así:

811118 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas

(Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda)

811122 Mantenimiento y soporte de software

811123 Mantenimiento y soporte de hardware de computador

**RESPUESTA:** Efectivamente como lo indica el texto del pliego de condiciones se refiere a la potestad y/o facultad que tiene el ICETEX de tener en cuenta dicho documento para efectos de validar o no la experiencia del proponente.

En este caso en particular no lo solicita para la validación de la experiencia específica; en el entendido que la Entidad para verificar dicha experiencia solicitó específicamente la presentación de Certificaciones de cumplimiento de contratos anteriores.

En consecuencia, el ICETEX, aclara que para el presente proceso de Subasta Inversa únicamente solicitó el RUP PARA LA VERIFICACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE MULTAS



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

Y SANCIONES DE LOS PROPONENTES, dada la potestad facultativa que tiene el ICETEX de solicitarla o no.

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS.**

**ANEXO 8**  
**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMPUTER ASSOCIATES CORP, A TRAVÉS DE LUIS PEREZ, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2014**

1. Solicito a la entidad ampliar la experiencia solicitada a la posibilidad de presentar de 1 a 4 certificaciones que sumen el valor del presupuesto y cuyo objeto sea igual o similar al que requiere contratar el ICETEX, esto con el fin de permitir una mayor pluralidad de oferentes, ya que en el mercado existen varias empresas que poseemos la capacidad de prestar correctamente los servicios que busca adquirir la entidad.

**RESPUESTA: No se acepta la observación**

**NO SE REALIZA MODIFICACION A LOS PLIEGOS.**

2. Igualmente respecto al mismo numeral de experiencia le solicito a la entidad sea suprimido del pliego de condiciones definitivo la presentación de certificaciones que contengan:

“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá”

Toda vez que dicho requisito está favoreciendo a una de las pocas empresas del mercado que cumplen a cabalidad con la experiencia solicitada y que actualmente es la única que con estos requisitos podrá cumplir con lo requerido por el ICETEX lo que lleva a presumir un direccionamiento a alguna empresa específica que cuenta con tres certificaciones en 20 ciudades capitales, lo cual no es concordante frente al inventario a nivel nacional.

Por lo anterior me permito solicitar a la entidad considerar la presentación de otras empresas en este proceso que también pueden prestarle dicho servicios a su plataforma tecnológica sin arriesgar o no cumplir con la calidad del contrato.



## SUBASTA INVERSA No. 005-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL  
PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

**RESPUESTA:** Se acepta la observación y se realizan los cambios en el pliego de condiciones el proceso. Se aceptaran certificaciones de experiencia de servicio en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.

**SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

En el numeral 3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6) del pliego de condiciones, el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.”

Se reemplaza por el párrafo:

“Certificación de servicios ofrecidos en mínimo 5 Ciudades capitales, incluida Bogotá.”.

3. Solicito a la entidad que los estados financieros sean confirmados mediante la representación del RUP en firme a corte 31 de diciembre de 2013.

**RESPUESTA:** Se mantiene lo estipulado. Debido a que el RUP presenta la información financiera únicamente del último año (2013), y la Entidad necesita validar la situación financiera de los dos (2) últimos años, razón por la cual esta información solicitada no es posible verificarla en el RUP.

**NO SE DEBE MODIFICAR EL PLIEGO.**

Respuestas revisadas y validadas por el Comité de Contratación en sesión del 26/11/2014.  
Bogotá, 27 de Noviembre de 2014