



## INVITACION PUBLICA No. 7 DE 2015

### RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS EN PRE TERMINOS

Durante el lapso previsto la compañía recibió las siguientes preguntas, las cuales se responden así:

1. A folio 45, numeral 2.4.1 LA EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (HABILITANTE) se habla de que las certificaciones tendrán que tener un objeto similar al del respectivo proceso, pero no se encuentra unas especificaciones claras de montos de dinero o cantidad de certificaciones requeridas.

Se solicita a la entidad colocar un mínimo de 3 certificaciones y un máximo de 5 para los diferentes proponentes donde se presente la respectiva experiencia, donde la sumatoria de las presentadas anteriormente sumen un valor  $\geq$  (mayor o igual) al presupuesto oficial estimado por la entidad; para esto también se aconseja a la entidad que los contratos deben estar registrados en el RUP y clasificados en por lo menos uno de los códigos de la clasificación UNSPSC esto con el fin de certificar que la experiencia cuenta con la clasificación respectiva para el proceso con los códigos expresados a continuación hasta el tercer nivel:

\*80101600  
\*81102400  
\*81112200  
\*81112300  
\*43222800  
\*43231500  
\*72102900  
\*72151800

R.\ El oferente deberá aportar mínimo 2 y máximo 4 certificaciones de contratos ejecutados en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha probable de cierre y cuyo sumatoria total sea igual o superior al total del presupuesto oficial. Podrá allegarse certificaciones de contratos en ejecución siempre que esta sea superior al 50%, para contabilizar en el presupuesto solicitado se tendrán en cuenta en la misma proporción.

La certificación debe contener el nombre de la entidad contratante, dirección, teléfono, objeto del contrato, valor del contrato, fecha de iniciación y terminación del contrato, supervisor o contacto para validación."

El proponente deberá certificar experiencia en los cuatro (4) siguientes ítems:

- ✓ Mesa de ayuda y soporte técnico a PCs y portátiles.
- ✓ Soporte y mantenimiento a cableado estructurado.

1

RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DE PRETERMINOS DE REFERENCIA

INVITACION PUBLICA No. 7 DE 2015

Positiva Compañía de Seguros S.A. – Auto Norte No. 94-72 PBX +571 650 2200

Bogotá D.C. - Colombia

- ✓ Soporte y mantenimiento eléctrico normal, regulado y sistemas de potencia UPS (20, 80 y 100 KVA o superior).
- ✓ Soporte y mantenimiento a telecomunicaciones equipos switches y puntos de acceso Wi-Fi.

2. A folio 44 del Pliego, numeral 2.3.4. INDICADORES FINANCIEROS, se solicita a la entidad tener en cuenta los indicadores de capacidad organizacional, que aparecerán respectivamente expresados en el RUP como se expresan a continuación:

\*Rentabilidad del patrimonio  $\geq$  30%

\*Rentabilidad del activos  $\geq$  20%

**R.\ No se acepta la solicitud, en la medida en que hecha la evaluación de indicadores por parte del área financiera de la compañía, se definió que los indicadores solicitados no le aplican a este proceso, por estar el concepto estrictamente atado a las decisiones del oferente y no a su ejercicio sobre el objeto a contratar.**

3. Hemos estado realizando diferentes cotizaciones para la prestación del servicio que ustedes solicitan, pero al hacer un presupuesto estimado para el desarrollo del proyecto podemos notar que el presupuesto oficial establecido por la entidad contiene un valor relativamente bajo, esto teniendo en cuenta que actualmente nuestra compañía cuenta con descuentos considerables gracias a relaciones comerciales establecidas con diferentes marcas proveedoras de tecnología; lo que afectaría la pluralidad de participación para el presente proceso.

Solicitamos de manera respetuosa a la entidad, un incremento del 20% en el presupuesto oficial establecido, que actualmente es de MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS COLOMBIANOS (\$1.728.798.256.00), el incremento sería de TRECIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS COLOMBIANOS (\$345.759.651.00), para un total del presupuesto de DOS MIL SETENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS COLOMBIANOS (\$2.074.557.907.00).

**R.\ No se acepta la solicitud, El Presupuesto definido fue calculado con base en el respectivo Estudio de mercado y los precios que históricamente la compañía ha cancelado por estos conceptos, por ello no hay posibilidad de incrementar el presupuesto.**

4. De acuerdo al pliego de condiciones se estipula:

- Se deben incluir en el servicio TODOS los repuestos requeridos (de igual marca, de iguales o superiores características técnicas) o el reemplazo del equipo (de igual marca, igual modelo o superior, iguales o superiores características técnicas). Los repuestos y/o

2

**RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DE PRETERMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACION PUBLICA No. 7 DE 2015**

**Positiva Compañía de Seguros S.A. – Auto Norte No. 94-72 PBX +571 650 2200**

**Bogotá D.C. - Colombia**

equipos que se reemplacen seguirán siendo propiedad de POSITIVA, para el respectivo control de inventarios. Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones serán adquiridos a través del presupuesto asignado para insumos el cual tiene un valor de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS \$300'000.000,00 M/CTE y que hace parte del presupuesto oficial de la presente contratación. Los costos de los insumos se fijaran durante la presentación de la propuesta mediante el diligenciamiento del cuadro de costos unitarios, (ver ANEXO 10 - Formato de precios unitarios Cableado Estructurado) en el cual se incluirán los valores de todos los insumos incluido el impuesto del IVA y que no deberán superar los precios actuales del mercado, el cuadro de costos tendrá validez por el primer año de servicio, para el segundo año en común acuerdo con Positiva se reajustarán los costos unitarios siempre que los valores no sobrepasen los precios del mercado.

De manera atenta solicitamos nos aclaren si este valor será la bolsa de repuestos para todos los equipos es decir Pc, Portátiles, dispositivos móviles, elementos de cableado estructurados y baterías para UPS.

**R.\ Se aclara que: El valor aquí indicado será usado así: hasta El valor de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS \$150'000.000,00 M/CTE por año, que es exclusivamente para Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, Equipos de Red". Se aclara que no incluye repuestos e insumos para equipos Pc, Portátiles y dispositivos móviles.**

5. De acuerdo al pliego de condiciones se estipula:

- Para el mantenimiento correctivo de las UPS se deben incluir reparación y/o cambio de partes incluyendo las baterías en caso de ser necesario para lo cual se hará uso del presupuesto destinado para insumos. De no tener arreglo se procede al igual que los otros equipos con el reemplazo de la misma por una de la misma marca con igual o superiores características técnicas.

De manera atenta solicitamos que sea revisada la opción de que los equipos UPS no tienen arreglo deban ser reemplazados sin ningún costo, ya que la entidad tiene equipos de 100 y 80 Kva. Que pueden dañarse y el costo de estos es más alto de lo que se tiene presupuestado.

**R.\No se acepta la observación porque los sistemas UPS de gran capacidad son modulares y por tanto se haría reparación del componente o módulo sin necesidad del reemplazo total del equipo.**

6. La entidad solicita:

3

**RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DE PRETERMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACION PUBLICA No. 7 DE 2015**

**Positiva Compañía de Seguros S.A. – Auto Norte No. 94-72 PBX +571 650 2200**

**Bogotá D.C. - Colombia**

POSITIVA requiere la adecuación de puntos de red completos acorde con la siguiente tabla:

NUEVAS SEDES Y/O TRASLADOS - ADECUACIONES EN SEDES		
PUNTOS DE RED COMPLETOS	NUEVOS	TRASLADOS
TRASLADO DE SEDES		180
NIVEL NACIONAL	80	

De manera atenta solicitamos nos aclaren de los puntos nuevos a ejecutar cuantos son en categoría 6 y cuantos en categoría 6A, así mismo si deben incluir voz, datos, corriente normal y corriente regulada.

R.\Se aclara que "PUNTOS DE RED COMPLETOS" hace referencia a un área de trabajo en donde se deben incluir: un (1) punto de red, un (1) punto de voz, una (1) toma doble de potencia normal y una (1) toma doble de potencia regulada. No existe un estimado de puntos Cat. 6 y Cat. 6A y el costo de los insumos necesarios para los puntos será asumido a través del "presupuesto asignado para insumos el cual tiene un valor de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS \$300'000.000,00 M/CTE durante la vigencia del contrato y que hace parte del presupuesto oficial de la presente contratación", previo a la instalación de los nuevos puntos el contratista deberá presentar la propuesta económica basada en las cantidades de obra y con los precios del anexo de costos para obtener la autorización o visto bueno del proyecto.

7. Positiva requiere:

1	Técnico tecnólogo 100%	Casa Matriz (Sede de POSITIVA con disponibilidad 100%)	<p>Técnicos o Tecnólogo graduados en Sistemas o estudiantes de Ingeniería de Sistemas de sexto semestre en adelante, con una experiencia de mínimo 1 año en Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios.</p> <p>El oferente garantizará la experiencia en el manejo de la administración de la herramienta ARANDA, generación de informes, seguimiento a incidentes, requeridos por POSITIVA para la vinculación en el presente proyecto.</p> <p>Debe poseer conocimientos en sistemas operativos Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Microsoft Office en sus diferentes versiones Microsoft Exchange, Skype for Bussines y OneDrive con la debida experiencia en la instalación y configuración de software ya sea este cliente servidor o en ambiente Web. Experiencia en administración de los diferentes módulos de Aranda</p>
---	------------------------	--	--

4

RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DE PRETERMINOS DE REFERENCIA

INVITACION PUBLICA No. 7 DE 2015

Positiva Compañía de Seguros S.A. – Auto Norte No. 94-72 PBX +571 650 2200

Bogotá D.C. - Colombia

			(AAM, ASD, ODBC, CMDO, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios etc.). Experiencia en buena atención al cliente.
9	Técnico tecnólogo 100%	o 4 Casa Matriz 1 Regional Bogotá / Cundinamarca 1 Cali 1 Bucaramanga 1 Medellín 1 Barranquilla (Sede de POSITIVA con disponibilidad 100%)	Técnicos o Tecnólogos graduados en Sistemas o estudiantes de Ingeniería de Sistemas de sexto semestre en adelante, con una experiencia de mínimo 1 año en Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios. El oferente garantizará la experiencia en atención a requerimientos e incidentes, capacidad investigativa, proactividad, recursividad, disposición de servicio requeridos por POSITIVA para la vinculación en el presente proyecto. Debe poseer conocimientos en sistemas operativos Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Microsoft Office en sus diferentes versiones Microsoft Exchange, Skype for Business y OneDrive con la debida experiencia en la instalación y configuración de software ya sea este cliente servidor o en ambiente Web.
			Experiencia en atención al cliente.
Servicio 7x24	Técnicos tecnólogos	o Casa Matriz	Allegar como mínimo tres (3) hojas de vida que reúna entre otros el siguiente perfil: Técnicos o Tecnólogos graduados en Sistemas o estudiantes de Ingeniería de Sistemas de sexto semestre en adelante, con una experiencia de mínimo 1 año como operador de sistemas, en tareas de monitoreo de equipos tecnológico, equipos de redes, servidores bases de datos, servidores de aplicaciones, servicios etc.

De manera atenta solicitamos que los recursos exigidos puedan tener también como tecnólogos electrónicos, y afines pues cierran bastante la brecha cuando en el mercado existe personal con bastante experiencia que no solo son pertenecientes a la rama de sistemas.

**R.\ Positiva revisará estos perfiles y la definición será ajustada en los términos Definitivos.**

8. De acuerdo al pre término de condiciones de la invitación en el numeral 2.4.1 solicitan LA EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (HABILITANTE)

1. Se solicita que dentro de la experiencia en mantenimiento de UPS se encuentren por lo menos UPS de 80, 20 y 100 Kva. Que son los equipos que posee positiva.

**R.\ Se realizará ajuste para incluir en la experiencia los mantenimientos realizados a UPS de 20, 80 y 100 KVA o superior.**

2. Que al menos una de la experiencia específica se encuentre la prestación del servicio a nivel nacional en por lo menos las 29 ciudades donde positiva tiene sucursales a nivel nacional.

**R.\ No se acepta la observación, en la medida en que el dimensionamiento de necesidad de recurso humano ni de insumos o mantenimientos no está previsto para todas las sedes.**

9. Por otro lado es importante que la entidad requiera que la empresa proponente sea un canal certificado de la marca de Cableado estructurado que posee la entidad AMP con el fin de que puedan seguir recibiendo instalaciones de calidad que cumplan con la garantía del fabricante, pues los fabricantes de soluciones de cableado estructurado solo le dan certificados de garantías a las empresas que han recibido las respectivas capacitaciones de diseño e instalación en soluciones de cableado como las que monta Positiva compañía de seguros cumpliendo la normatividad específica para estos proyectos.

**R.\ Positiva revisará el tema y se realizara ajuste en los términos definitivos.**

10. Positiva en los pre términos requiere RECURSO HUMANO (200 Puntos)

Se calificará con puntaje, la propuesta que presente Dos (2) recursos asignados al proyecto que cumplan con los requisitos mínimos habilitantes y tengan experiencia laboral con un tiempo de vinculación no menor a dos (2) años con la empresa oferente, demostrable con certificaciones brindadas por las empresas donde hayan prestado sus servicios = 60 puntos

Agradecemos a la entidad delimitar específicamente a que recurso hace referencia, al personal de cableado, al de soporte, o al coordinador de Mesa de servicio. Así mismo que para



demostrar que ha prestado los servicios sea a través de las planillas de pago de parafiscales de los 2 años, pues cualquier compañía puede demostrar nexos de prestación de servicios con una certificación de experiencia por contrato de prestación de servicios que no obliga el pago de parafiscales por la empresa proponente.

Así mismo en el mismo numeral Se calificara con puntaje, la experiencia del coordinador de mantenimiento preventivo y correctivo en redes y UPS asignado al 100% , de la siguiente Forma:

o Un (1) recurso certificado en instalación de cableado estructurado y UPS con experiencia mínima de un (1) año= 40 puntos.

Solicitamos que el recurso sea certificado como diseñador de las redes de cableado estructurado AMP, solicitamos no incluir la certificación de UPS.

**R.\ No se acepta la observación en la medida en que la red de positiva ya se encuentra diseñada por lo tanto no es estrictamente necesario este requerimiento, en cambio si hace parte del objeto contractual el mantenimiento de UPS, esta es la razón de la certificación solicitada.**

11. La entidad requiere:

Se otorgará el puntaje de servicios adicionales según lo siguiente:

Bolsa de repuesto equipos PC's y Portátiles por un costo de \$20'000.000 por año = 50 puntos

Agradecemos cambiar dicho factor de evaluación pues no es coherente solicitar esto cuando no es claro que elementos se necesitaran para los repuestos, lo que no permite que se genere un ofrecimiento coherente por parte de los proponentes. Por lo cual solicitamos que se incluyan esos 50 puntos como Apoyo a la industria nacional.

**R.\ NO se acepta la Observación. Los servicios adicionales son un factor que el proponente puede o no decidir si lo oferta.**

12. Por medio del presente comedidamente solicitamos a la entidad publicar el inventario de los equipos del centro de cómputo.

**R.\ No se acepta la observación puesto que dentro del alcance no se incluye equipos del DATACENTER.**

13. Aclarar si para el personal solicitado para casa matriz y en las cinco regionales se deben anexar las hojas de vida con la propuesta o deben ser aportadas por el contratista. Ya que en la página 22 de los pre términos de referencia en el cuadro Equipo de Trabajo – Mesa de Ayuda indican que el oferente debe garantizar la experiencia y en la página 48 indican que para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado.

**R.\ Las hojas de vida deben ser presentadas con la propuesta y estos recursos serán los que prestan el servicio para POSITIVA, durante la ejecución contractual el proveedor podrá cambiar el personal asignado siempre que el reemplazo sea un perfil igual o superior al recurso saliente y siempre que la rotación de personal no supere el 30% para cada año.**

14. Aclarar en qué ciudades se realizaran la adecuación de puntos de red completos a nivel nacional, esto con el fin de dimensionar adecuadamente los costos de dicha labor.

**R.\ La instalación de puntos de red completos es a nivel nacional y por demanda según las necesidades de la Compañía.**

15. Para el servicio 7\*24 en la página 23 de los pre-términos de referencia solicitan allegar mínimo tres (3) hojas de vida, aclarar si esto debe ser realizado por el proponente con la propuesta o por el contratista.

**R.\ Remítase a la RTA No. 13**

16. Para cableado estructurado en la página 24 de los pre-términos de referencia solicitan allegar mínimo tres (3) hojas de vida, aclarar si esto debe ser realizado por el proponente con la propuesta o por el contratista.

**R.\ Remítase a la RTA No. 13**

17. Aclarar el objeto del contrato ya que en la página 7, numeral 1.5 “Especificaciones Funcionales: El proponente deberá estar en capacidad de ofrecer el servicio de soporte técnico de forma remoto o presencial brindando el personal mínimo requerido por POSITIVA para que se preste el servicio a equipos de cómputo tipo PC’s, Portátiles y dispositivos móviles así como el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones en el esquema de mesa de ayuda con cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)”;
- ya que en otras partes del documento habla sólo de cableado estructurado y UPS, así mismo en el archivo del inventario no aparece relación de PC’s, portátiles, impresoras ni dispositivos móviles. Favor aclarar cantidades y objeto del proceso.

**R.\ Se modificara el objeto de la siguiente forma:**

**LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON**





SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCION, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24.

18. Los centros de atención en cada ciudad solicitada tienen que ser oficinas del oferente ó el Técnico/Tecnólogos(s) deben estar 100% del tiempo en las oficinas de POSITIVA de cada ciudad requerida?

R.\El requerimiento de Centros de Atención del proponente se eliminara de los Términos y se aclara que los técnicos definidos en el alcance deben estar en las instalaciones de Positiva en el horario establecido ( Lunes a viernes de 7: am a 5:00 pm) esto para las ciudades fuera de Bogotá. Los técnicos asignados en Bogotá deber estar en las instalaciones de Positiva de acuerdo a la programación y cubriendo el horario establecido (lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm).

19. Indicar las forma de pago ¿Cuál es el porcentaje de anticipo?

R.\ El tipo de contrato a realizar es por servicios por lo que no requiere anticipo.

La forma de pago se incluirá en los términos definitivos, sin embargo se aclara que el proveedor debe facturar mes vencido por aparte los siguientes conceptos:

\*Servicios de Mesa de ayuda, soporte y mantenimiento a; Pcs, portátiles, monitoreo 7X24, soporte y mantenimiento de cableado estructurado y Dispositivos de Red.

\* Insumos necesarios para las labores de cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones.

Positiva no reconocerá valores adicionales por conceptos de viáticos, desplazamientos, transporte, de traslados de equipos y de reparaciones, seguros u otros que el proveedor requiera para la prestación del servicio, estos deben estar incluidos en el cargo mensual.

- 20.Cuál es la fórmula para el cálculo de los indicadores financieros para el caso de consorcios o uniones temporales?

R.\ Se establecerán en los términos de referencia

21. En el caso en el que un oferente sea adjudicatario por el 100% del presupuesto oficial, ¿serán entregados durante los 22 meses el \$ 1.428.798.256,00?

**R:/ Ver respuesta No. 4 y No. 19**

22. Los \$ 300.000.000,00 para todos los oferentes serán iguales para la puntuación? Esto se debe a que no hay cantidades en el Anexo 10, solo se expresa el valor unitario por una cantidad unitaria y no sería posible determinar la oferta más económica ó se debe hacer una oferta económica para el componente de los materiales (menor de \$ 300.000.000) y para la administración otra por aparte (menor de \$ 1.428798.256,00) siempre y cuando la suma no sea menor del 90% del presupuesto oficial.

**R:/Positiva revisara los criterios de evaluación del proceso específicamente para este punto conforme a precios techo que se fijaran para el anexo No. 10**

**23. INDICADORES FINANCIEROS**

Solicitamos a la entidad modificar dichos Indicadores como se sugiere a continuación:

<b>Índice de liquidez</b>	<b>&gt; = 1.75</b>
<b>Índice de endeudamiento</b>	<b>&lt;=50%</b>
<b>Capital de trabajo</b>	<b>Igual al presupuesto oficial.</b>

**R:/ No se acepta la solicitud, sin embargo se prevé modificar los indicadores así:**

<b>Índice de liquidez</b>	<b>&gt; = 1.3</b>
<b>Índice de endeudamiento</b>	<b>&lt;=70%</b>
<b>Capital de trabajo</b>	<b>Igual o superior a \$388.000.000,00</b>

**24. EQUIPO DE TRABAJO – MESA DE AYUDA**

Según los pre términos de la invitación se solicita aclarar o modificar lo siguiente:

Coordinador Nacional

Se le solicita a la aclarar si para este perfil se necesita que el profesional tenga una especialización en redes y/o telecomunicaciones y/o eléctrica.

**R:/ Los perfiles para este y todos los cargos se ajustaran en los términos de referencia definitivos.**

25. Se le solicita a la entidad no pedir la certificación en herramienta Aranda; así permite la presentación de profesionales con experiencia para dicho cargo y no la limita; podría pedir después de adjudicado el proceso que el contratista se comprometa a que el profesional será certificado.

**R:/ No se acepta la observación, por cuanto esta es la herramienta de gestión con que cuenta la Compañía y debe ser usada desde el principio de la ejecución contractual por lo cual no hay lugar a que luego de adjudicado el contrato, el personal se certifique.**

26. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar el alcance del servicio 7x24 solicitado en la página 9 del pre términos de referencia. Ya que nos queda la duda si hace referencia al monitoreo mediante un NOC o si hace referencia a la disponibilidad de los 5 técnicos asignados a las principales regionales, ilustrados en la misma página.

**R:/ No hace referencia a los 5 técnicos asignados a las principales regionales, el servicio 7X24 hace referencia a un modelo de operador con funciones de Monitoreo y realización de actividades particulares de infraestructura de TIC, en las instalaciones de POSITIVA. No es posible realizar el monitoreo desde otras instalaciones.**

27. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el mantenimiento preventivo dos veces por año a los equipos de cómputo debe ser prestado por personal independiente al asignado o si puede considerarse como parte de las funciones de los técnicos en sitio con disponibilidad tiempo completo.

**R:/ El personal asignado para los mantenimientos preventivos debe ser Independiente del personal asignado a la Mesa de Ayuda.**

28. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si para el manejo de repuestos se contará con un rubro similar el expresado como presupuesto para insumos, una bolsa de repuestos o si los repuestos deberán contemplarse dentro del valor de la propuesta.

**R:/ POSITIVA provee los repuestos requeridos previos Diagnóstico y sujeto a la aprobación de positiva.**

29. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar la responsabilidad del contratista con respecto a la herramienta de Gestión ARANDA que se menciona en los términos. ¿Es del objeto de este proceso suministrar la herramienta? o la entidad ya cuenta con la misma? En el caso que sea provista por la entidad, agradecemos indicar que módulos de Aranda poseen y la cantidad de licencias de los mismos. Adicionalmente, si el escenario es que la entidad suministra el software, agradecemos aclarar si el soporte del Software está cubierto o debe ser contemplado por la presente propuesta.

**R./ POSITIVA suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas. Se tienen 1550 licencias de AAM , 17 de Services Desk y su respectivo Módulos de administración**

30. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar el alcance con respecto a los puntos de cableado nuevos. Estos se ejecutarán con el presupuesto destinado a insumos o debe contemplarse como un adicional a la presente propuesta. Adicionalmente agradecemos

aclarar cuál es la cantidad esperada de puntos nuevos a ser instalados durante la vigencia del contrato.

**R:/ Estos puntos serán ejecutados con el presupuesto de Insumos. Se aclara que son 80 puntos aproximadamente por año.**

31. Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar dentro del ámbito de los equipos de reemplazo, qué sucede cuando se supera el límite establecido de hasta por un máximo de 5 equipos PC o portátil por año?

**R:/ Positiva asume los equipos PC o portátil adicionales.**

32. En el numeral 1.5 *DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR* la entidad solicita el suministro de once (11) personas para los diferentes frentes de soporte y mantenimiento. Más adelante discrimina la distribución de dichas personas pero al sumarlas obtenemos un total de dieciocho (18) personas en el total de la distribución.

**R: / Se aclara que son once (11) personas permanentes de la Mesa de ayuda mas Una (1) persona permanente para la administración y soporte al cableado, switches, UPS, AP. Sin incluir los recursos para los servicios de operador 7X24, en atención a que este servicio debe ser garantizado por el proveedor y no hay un estimado de recurso mínimo asignado.**

33. *Para establecer la experiencia del proponente para el caso de las uniones temporales, se determinará separadamente la experiencia de los integrantes. La experiencia obtenida se multiplica por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El total de la experiencia de la unión temporal estará dada por la sumatoria de las experiencias de cada integrante.*”, las UT es una herramienta de contratación que habilita a alguno de los oferentes para poder presentar la oferta y poder obtener pluralidad, solicitamos muy respetuosamente a la entidad que las experiencias sean válidas por alguno de los oferentes, ya que se desvirtúa la UT si se va a tomar por separado a cada uno de los oferentes.

**R:/ No se acepta la observación, teniendo en cuenta que en los pre términos se establece la forma de evaluar dicha experiencia y esto corresponde al riesgo previsto frente a la real ejecución del contrato con un proveedor idóneo y experto, por lo cual obligatoriamente todos los participantes de la UT o Consorcio deben tener experiencia.**

34. Solicitamos se sirvan aclarar si los indicadores requeridos para los informes de Gestión de Mesa de Servicios, son arrojados por la herramienta de ITSM que actualmente posee la Entidad y en su defecto si es viable por parte del Oferente hacer uso y acceso a dicha herramienta para la generación de dichos informes.

**R:/ Se aclara que los Informes de Gestión son extraídos de la herramienta de ITSM y podrán ser utilizados por el proponente.**

35. Teniendo en cuenta que se requiere la prestación del Servicio de Manteamiento Preventivo, Correctivo y Soporte para Equipos de Ofimática, se requiere conocer el inventario detallado de Pcs, portátiles, Impresoras y Dispositivos móviles que serán incluidos y detallar las sedes donde se encuentran ubicados.

**R:/ Se aclara que dentro del alcance del Servicio de Manteamiento Preventivo, Correctivo y Soporte para Equipos de Ofimática no está incluido las impresoras y que el inventario total de equipos son de 1600 con un crecimiento aproximado es del 10 % anual.**

36. En la Página No.6 en el último párrafo donde se expresa "...Soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de Positiva comprendida por cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones, garantizando disponibilidad de materiales, mano de obra y recurso humano idóneo necesario para desarrollar proyectos de cableado estructurado contemplando instalación, traslado y retiro a nivel nacional, respondiendo por la conectividad de área local LAN, por las interconexiones telefónicas y por la estabilidad eléctrica al interior de las instalaciones de Positiva, requeridas para poder usar las aplicaciones y servicios que la compañía tiene implementadas en los servidores centrales (DATACENTER ETB - Ciudad de Bogotá y DATA CENTER ALTERNO), cumpliendo con los estándares y normativas existentes nacionales como RETIE, NTC2050 y RITEL e internacionales que apliquen ANSI, EIA, TIA acorde con la presente documentación, siempre teniendo en cuenta que la infraestructura de las redes tanto de voz, datos y eléctricas representan una inversión a largo plazo, que debe ser capaz de resistir los avances tecnológicos propios del sector informático, asegurando garantía de calidad y cumplimiento de estándares de la plataforma a instalar, en busca de la futura rentabilidad para POSITIVA"

Solicitamos se sirvan aclarar el alcance del servicio resaltado en color azul ya que lo expresado es muy general, ambiguo y no se detallan características, tiempos, cantidades, cronogramas presupuestados, responsabilidad y alcance por la Entidad que permitan dimensionar con detalle los costos de elementos, los costos de manos de obra y el recurso humano.

**R: LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCION, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24.**

**Este servicio se detalla en los tiempos de Repuesta y mecanismos de Interlocución –**

**ANS pag 12-21 de los pre términos.**

37. Se solicita amablemente Estadísticas Mensuales por sede de Retiro de cableados y puntos a retirar y/o si existe un Cronograma o Proyección establecido para la ejecución de este requerimiento.

**R:/ Se aclara que el retiro de cableado se hace cuando hay un traslado de sede dentro de las obras propias. el promedio de sedes de retiro son 2 sedes por año con un promedio de puntos de 80 por año.**

38. En el ítem 1.5 Definición de los Servicios a Contratar-Especificaciones Funcionales informan lo siguiente "El proponente deberá estar en capacidad de ofrecer el servicio de soporte técnico de forma remoto o presencial brindando el personal mínimo requerido por POSITIVA para que se preste el servicio a equipos de cómputo tipo Pcs, Portátiles y dispositivos móviles así como el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones en el esquema de mesa de ayuda con cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Se solicita aclarar si los equipos a soportar se encuentran dentro la misma infraestructura de red, y si en la actualidad POSITIVA cuenta con una herramienta de software para gestión de manos remotas, y si la misma estaría a disposición u uso por parte del contratista, en cuyo caso solicitamos nos informen el nombre de dicha herramienta y No. De Licencias Habilitadas.

**R:/Se aclara que los equipos a soportar si se encuentran dentro de la misma infraestructura de Red y POSITIVA si cuenta con la herramienta de software para Acceso remoto con una cantidad de 17 licencias. POSITIVA suministra la Herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas.**

39. En el ítem 1.5 Definición de los Servicios a Contratar- Entregas, solicitamos nos informen si el horario de la Mesa de Servicios se manejarían por malla de Turnos.

**R:/ Se aclara que SI. Los técnicos definidos en el alcance deber estar en las instalaciones de Positiva en el horario establecido ( Lunes a viernes de 7: am a 5:00 pm) esto para las ciudades fuera de Bogotá. Los técnicos asignados en Bogotá deber estar en las instalaciones de Positiva de acuerdo a la programación y cubriendo el horario establecido ( lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm). También es importante que en la ciudades donde no exista técnico en sitio se debe garantizar la disponibilidad del Recurso y la prestación del servicio.**



**Las personas responsables por parte de Positiva en el recibo del personal en sitio y del acompañamiento y supervisión de las tareas a realizar son las asignadas por el supervisor del contrato.**

40. En el ítem 1.5 Definición de los Servicios a Contratar- Entregas donde se informa que el contratista debe de realizar el Monitoreo de Servidores y Servicios Web, Revisar las alertas de monitoreo, elevamos las siguientes inquietudes:

- La entidad cuenta actualmente con alguna herramienta de monitoreo para para los servidores y servicios WEB., en caso de una respuesta afirmativa solicitamos nos informe el nombre de dicha herramienta, y si estaría a disposición y uso por parte del contratista, para la ejecución del contrato.
- Inventario y/o cantidad de servidores a Monitorear con sus respectivas descripción de servicios, igualmente los servicios a monitorear por servidor,
- El monitoreo solicitado será ejecutado en los Datacenter principal o alternativo y/o en la sede principal de POSITIVA, de igual forma requerimos saber si POSITIVA suministrara los Puestos de Trabajo para Desarrollar dicha labor.

**R:/ POSITIVA cuenta con las herramientas de monitoreo ORION (Solar Winds) e IMC (Hewlett Packard) y estarán disponibles para uso del contratista, el licenciamiento estará a cargo de Positiva.**

**Positiva dispone de los espacios físicos (Puestos de Trabajo, Líneas Telefónicas, teléfonos, Licenciamiento de Aranda necesario e internet).**

**Los PC para el soporte de mesa de ayuda y Monitoreo debe ser suministrado por el Proponente.**

**El monitoreo será ejecutado en la sede principal de POSITIVA, desde la cual se monitorea toda la estructura de la compañía.**

**La Compañía cuenta con un aproximado de 90 servidores.**

41. En ítem 1.5 Definición de los Servicios a Contratar- Entregas se informa lo siguiente: "Las demás designadas por el supervisor del contrato." Consideramos que este ítem está muy abierto. Para temas de claridad, costeo y que no exista ambigüedades ni malas interpretaciones, este ÍTEM debe de estar más claro y especificado.

**R:/ Las tareas asignadas por el supervisor están directamente relacionadas con el objeto del contrato y acuerdo al perfil y dentro de los horarios establecidos.**

42. Se solicita se sirvan aclarar en número preventivos a nivel nacional de los siguientes infraestructura:

- Cableado estructurado
- UPS.
- Telecomunicaciones
- Y cuál sería la periodicidad de este mantenimiento preventivo.

**R:/ el número de mantenimientos preventivos para la infraestructura es de uno (1) por año.**

43. Se solicita de manera formal que Positiva facilite el Catálogo de servicios actual.

**R:/ POSITIVA suministrará el catálogo de servicios al oferente que le sea adjudicado el contrato, no obstante se aclara que son los servicios estándar que se contemplan normalmente en los servicios de mesa de ayuda.**

44. En el punto donde se habla de los tiempos y ANS donde se requiera cambio de partes, solicitamos amablemente que en el evento donde los repuestos no se consigan tan fácilmente y estos deban de ser pedidos a un mayorista, los tiempos en el mercado para entrega es de 45 días calendario.

**R:/ Se acepta la observación aclarando que no puede superar estos 45 días, esto se ajustara en los términos definitivos.**

45. Solicitamos Estadísticas mensuales de retiros de equipos para reparación.

**R:/ Se aclara que son 24 equipos en promedio por año.**

46. Por favor aclarar la siguiente inquietud, cuando se habla de El arreglo permanente y satisfactorio de un equipo PC o portátil debe realizarse en no más de dos solicitudes, una vez pasen las dos (2) revisiones, se deberá renovar el equipo por un equipo nuevo de iguales o superiores condiciones, hasta por un máximo de 5 equipos PC o portátil por año” La pregunta es, esto solo aplicaría para Pcs y Portátiles o aplica para cualquier elemento de infraestructura (UPS, Switches, etc).

**R:/ Se aplica para Pcs y Portátiles y cualquier elemento de infraestructura, (Switches y AP).**

47. En el ítem donde se informa lo siguiente “Realizar el diagnóstico, reparación y certificación de los puntos de cableado estructurado ya existentes y que requieran mantenimiento”

Solicitamos si se puede saber cuántos puntos actualmente requieren por sede de un diagnóstico, y si este servicio va sobre la bolsa de repuestos.





**R:/ se aclara que son aprox. 5 puntos por sede y el costo hace parte del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.**

48. En el punto de la página 25 ítem Lugar de prestación del servicio o entrega de la solución será en: Todas la sedes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS o lugares que POSITIVA determine. Solicitamos que cuando se habla de lugares que positiva determine, este alcance queda muy general y ambiguo, y puede generar un mal costeo por parte del oferente, por tal motivo solicitamos especificar los lugares donde se prestaran los servicios.

**R:/ Todas la sedes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y está en el anexo de sedes.**

49. En el punto 2, 7 Plan de Contingencia, y 2, 8 Continuidad del Negocio se solicita cordialmente detallar mejor el alcance que se debe de comprometer el contratista.

**R:/ Se aclara que el contratista debe presentar un plan de contingencia en la ejecución del presente contrato y participar de la ejecución del plan integrado con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva.**

50. Solicitamos por favor nos informen de forma detalladas cuales son los procesos que se deben soportar en la Mesa de Servicios.

**R: / los procesos que deben ser soportados son:**

- **Atención de requerimientos de nivel 1 a usuarios de Positiva.**
  - Soporte Técnico. Hardware. BOARD**
  - Soporte Técnico. Hardware. DISCO DURO**
  - Soporte Técnico. Hardware. DISIPADOR/VENTILADOR**
  - Soporte Técnico .Hardware. FUENTE PODER**
  - Soporte Técnico. Hardware. MEMORIA**
  - Soporte Técnico. Hardware. MONITOR**
  - Soporte Técnico. Hardware. MOUSE**
  - Soporte Técnico. Hardware. PUERTO USB**
  - Soporte Técnico. Hardware. TARJETA RED**
  - Soporte Técnico .Hardware. TARJETA VIDEO**
  - Soporte Técnico. Hardware. TECLADO**
  - Soporte Técnico. Hardware. UNIDAD CD/DVD**
  - Soporte Técnico .INSTALACION**
  - Soporte Técnico .Periféricos .CONFIGURACION.AUDIOVISUAL REUNION/CAPACITACION**
  - Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.CAPACITACIÓN/SALAS**
  - Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.IMPRESORA/SCANNER**
  - Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.MOVILES/CORREO**
  - Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.VIDEO CONFERENCIA**
  - Soporte Técnico .Periféricos. DIGITURNOS**

**Soporte Técnico .Periféricos. VIDEO CONFERENCIAS**  
**Soporte Técnico. Software .ACTUALIZACION. Java**  
**Soporte Técnico. Software. EXPLORADOR**  
**Soporte Técnico .Software. HERRAMIENTA MICROSOFT**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTA MICROSOFT.INSTALACION**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Acrobat**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Java**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Office**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Otros**  
**Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Project**  
**Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Office**  
**Soporte Técnico. Software. INSTALACION.OS**  
**Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Otros**  
**Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Project**  
**Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Visio**  
**Soporte Técnico. Software. OS**  
**Soporte Técnico. Software. OS. Lentitud**  
**Soporte Técnico. Software. OS. Daño/Inicio**  
**Soporte Técnico. Solicitud Equipos. COMPRA/ARRIENDO**  
**Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.MICROFONO**  
**Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.PARLANTES**  
**Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.PORTATIL**  
**Soporte Técnico. Traslado Equipos**  
**Soporte Técnico. Video-Conferencias. Exitosa**  
**Soporte Técnico. Video-Conferencias. Fallida. Plataforma**  
**Soporte Técnico. Video-Conferencias. Fallida. Periféricos.**  
**Activación de usuarios de red**

Entre Otros.

51. Se requiere saber las Estadísticas del Servicio (actual o requerido)

- Canales de Atención( Web, Correo, Teléfono)
- Cantidad de Solicitudes de Servicio Mes Promedio?
- Nro. Llamadas entrantes mes?
- Tiempo Promedio de Atención Telefónica?
- Sistema de llamadas
- Tiempo Promedio de Atención Telefónica?
- % de Llamadas abandonadas mes?
- % de Llamadas Contestadas Mes?
- % de Casos solucionados (incidentes/peticiones) en el Primer contacto telefónico?
- % de incidentes que se escalan para ser solucionados por soporte técnico ?

- % de incidentes que se escalan para ser solucionados por un nivel especialista o áreas de soporte funcional?
- Nro. Total de Solicitudes recibidos por Email o WEB?
- Nro. de Incidentes /requerimientos de hardware que se solucionan con Soporte Técnico
- Nro. de Incidentes /requerimientos de Software que se solucionan con Soporte Técnico
- % de IMACS mensual?

**R:/ los Canales de Atención son Web, Correo, Teléfono. Y la estadística se presenta a continuación.**

<b>INFORME HISTORICO DE CASOS POR MES</b>		
<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
<b>1952</b>	<b>1825</b>	<b>2040</b>
<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
<b>1886</b>	<b>1531</b>	<b>1505</b>
<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
<b>1979</b>	<b>1497</b>	<b>1747</b>

**Se aclara que el porcentaje de requerimientos es del 80 % del valor total de casos y los incidentes el 20 % restante.**

52. En la página No. 42 Numeral 2.2.15 donde se solicita la inscripción el sistema de GESCONT se solicita se informe se debe realizar de forma inmediata y/o previa al inicio de la fase de Pliegos Definitivos o para el momento de la suscripción del contrato.

**R:/ El Registro es requerimiento para la Oferta.**

53. De igual manera se requiere saber del total de llamadas recibidas cuantas son escaladas a soporte en sitio.

**R.\ Se estima que un 10% de las llamadas asociadas al soporte sobre cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones, son escaladas a soporte en sitio.**

54. El proponente deberá mantener actualizado el documento de inventario con equipos tecnológicos y disponible mensualmente, donde se defina estado, ubicación, modelo, ficha técnica, número de serie y número de inventario Positiva, adicionalmente deberá contar con los documentos propios de entrega de equipos por asignación a los usuarios donde se debe contar como mínimo con la siguiente información (ubicación del equipo por centro de costo

(dependencia), nombre del usuario, marca, modelo, número de serie, número de placa de inventario, descripción de los componentes hardware y software propios de cada uno de los equipos, información que debe ser validada y corroborada por el usuario mediante la firma de aceptación. (pag. 9)

Entendemos que la entidad suministra la herramienta de gestión para el administración del inventario. ¿Es correcta nuestra apreciación?

**R:/POSITIVA cuenta con la herramienta de ARANDA y será utilizada por el contratista para la administración del inventario. El licenciamiento y soporte de esta herramienta lo asume POSITIVA. El inventario inicial lo provee POSITIVA, el contratista debe llevar un inventario mes a mes tanto de los equipos como del software instalado en cada PCs.**

55. El proponente deberá realizar el mantenimiento preventivo dos (2) veces por año para cada equipo de cómputo y todos los correctivos a que haya lugar para lo cual deberá realizar la entrega de cronogramas, adjuntando los planes de trabajo y listado de técnicos asignados para realizar las tareas en cada una de las ciudades con la debida documentación de seguridad social por cada uno de los mismos. (pag. 10)

Dentro de las 2 rutinas de mantenimiento preventivo debe el proponente incluir los equipos de ofimática (Computadores, portátiles, Impresoras, etc.):

**R:/Se aclara que dentro del alcance del Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Soporte para Equipos de Ofimática no está incluido las impresoras y que el inventario total de equipos son de 1600 con un crecimiento aproximado es del 10 % anual.**

56. El arreglo permanente y satisfactorio de un equipo PC o portátil debe realizarse en no más de dos solicitudes, una vez pasen las dos (2) revisiones, se deberá renovar el equipo por un equipo nuevo de iguales o superiores condiciones, hasta por un máximo de 5 equipos PC o portátil por año. (pag. 16)

¿Tienen los equipos algún contrato de garantías vigente? - ¿En caso afirmativo es posible que la entidad suministre las fechas de vencimiento de esas garantías?

**R:/ Los equipos no tienen contrato de garantías vigente, excepto el equipamiento 18 Switches HP 5130 de la sede Casa Matriz , contrato de soporte 7X24 por 3 años.**

57. Cuando se requiera la reparación de algún equipo switch el tiempo máximo de entrega de los equipos en perfecto estado de funcionamiento por parte del tercero será de (72) horas calendario siguiente a la hora en la que se solicite el servicio. En caso de que no se pueda arreglar el equipo, el contratista deberá proveer un equipo de soporte con iguales o mejores

características mientras se repare el daño, con los siguientes tiempos: Para sedes tipo 1 y 2 (8 horas calendario) y para sedes tipo 3, (24 horas calendario). (pag. 18)

Entendemos que el tercero al cual hace referencia el párrafo es el fabricante. ¿Es correcta nuestra apreciación?

**R:/No es correcta la apreciación, se aclara que "el tercero" es el contratista, el término se ajustara en el documento definitivo.**

58. La mesa de ayuda debe contar con un grupo de trabajo certificado en el uso de la Herramienta Aranda con experiencia comprobada en labores de mesa de ayuda en tecnología con conocimientos y experiencia necesaria que garanticen una buena atención en el servicio. (pag. 19)

Amablemente se solicita a la entidad aclarar qué tipo de certificación de Aranda requiere la gente de Mesa de Ayuda.

**R. La certificación de Aranda solicitada es Service Desk Básico para los técnicos y Service Desk avanzado para por lo menos el Coordinador Nacional, Esto se ajustara con los perfiles solicitados en los términos definitivos.**

59. Equipos tipo PC's de respaldo en las principales ciudades en caso de daño recurrente en las PC'S, distribuidos de la siguiente forma: (pag. 20)

Amablemente se solicita a la entidad suministrar las especificaciones técnicas de los equipos a ser utilizados como respaldo.

**R : \ Características equipos de escritorio**

Marcas	1324 Escritorio	Modelo
ACER	0	Ninguno
ASUSTEK COMPUTER INC.	0	Ninguno
DELL INC.	1	VOSTRO 230
HEWLETT-PACKARD	257	090CH - 09ESH - 4000 PRO - DC5000 SFF - DC5100 SFF - DC5800 SFF - DC5700 SFF - DC7600 SFF - DC7700 - D530 SFFX - 6200 PRO - XW 6600 - XW4600 Workstation THINKCENTRE E73 - THINKCENTRE M71E - PRODUCT - THINKCENTRE M72E - LENOVO
LENOVO	1063	THINKCENTRE M90 - THINKCENTRE M56E - THINKCENTRE M51 - THINKCENTRE A58
MAC	3	iMac
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	0	Ninguno
SONY CORPORATION	0	Ninguno
TOSHIBA	0	Ninguno

#### Características equipos portátiles

Marcas	156 Portatil	Modelo
ACER	1	V5-131 V2.21
ASUSTEK COMPUTER INC.	20	S400CA 1.0 D630 - D810 - LATITUDE D620 - LATITUDE
DELL INC.	8	E4310 0001 - VOSTRO 1520 NULL - VOSTRO 1510 NULL
HEWLETT-PACKARD	15	14 NOTEBOOK - 6510B - 6715S - PROBOOK 4320S - PROBOOK 440 G2 - PROBOOK 4410S - PROBOOK 4430S - NC6230
LENOVO	106	EDGE13 - G460 - THINKPAD E420 - G450 - G470 - G480 - THINKPAD SL410 - G550 - U310 - Z470 - S10-3
MAC	0	Ninguno
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	2	300E4Z/300E5Z
SONY CORPORATION	1	VPCS110FL C1045GLS
TOSHIBA	3	SATELLITE C45 - SATELLITE L635

60. En el caso de los elementos de redes y UPS Los equipos o materiales deberán ser instalados y entregados en cada una de las ciudades del país donde POSITIVA los requiera, (pag. 20)

Se solicita a la entidad suministrar la estadística con el número de casos promedio mensual, generados por instalación/traslado de puntos

**R:/Durante el año 2015 se realizó:**

**20 Instalaciones de puntos de red en sucursales**  
**34 puntos por concepto de traslado sede Cartagena.**  
**18 puntos por concepto de traslado sede Sogamoso.**  
**48 puntos de Datos en la instalación del Centro de Operaciones de Contingencia (COC).**

**Esta información es de referencia, los valores pueden cambiar para la ejecución de este objeto durante los años 2016 y 2017.**

61. El proponente deberá presentar en su oferta de manera obligatoria: (pag. 47)
- Un organigrama, detallando el nombre y roles de quienes participarán en la ejecución del contrato.
  - Descripción de los mecanismos de control y supervisión.
  - Especificar los planes de contingencia del personal, así como los de la operación logística.
  - Labores permanentes a desarrollar por cada uno de los trabajadores a su servicio y determinados específicamente para el desarrollo del objeto contractual.
  - Presentar y mantener una estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos de esta Invitación.

Dado que estamos en pre pliegos, solicitamos a la entidad aclarar si en esta etapa es necesario presentar algún tipo de documento técnico.

**R:/ La Oportunidad del proponente para presentar su documentación será con la presentación de la oferta.**

62. Se Sugiere a la entidad no pedir nombres, únicamente el rol

**R:/ No se acepta la observación, el oferente debe relacionar el recurso para cada uno de los perfiles y soportar con las hojas de vida lo solicitado, esta es la manera en que se evalúa y se otorga parte de la puntuación técnica.**

63. Dentro de este plan se debe contemplar que Positiva Compañía de Seguros dentro de su política de servicio solicite en cualquier momento de la ejecución del contrato cambios en los prestadores del servicio.

Amablemente se solicita a la entidad aclarar a que tipos de cambios hace referencia

**R:/Se aclara que el cambio en los “prestadores del servicio” hace referencia al personal que realiza las actividades propias del contrato y que no manifiesten el rendimiento esperado, acorde con el seguimiento que realiza POSITIVA a través del supervisor del contrato.**

64. (ver ANEXO 10 - Formato de precios unitarios Cableado Estructurado) en el cual se incluirán los valores de todos los insumos incluido el impuesto del IVA y que no deberán superar los precios actuales del mercado, el cuadro de costos tendrá validez por el primer año de servicio, para el segundo año en común acuerdo con Positiva se reajustarán los costos unitarios siempre que los valores no sobrepasen los precios del mercado. se debe especificar el aumento de un año y a otro de estos precios, para que las partes conozcan por adelantado la manera en que aumentarán los mismos.

**R.\ Los costos para el segundo Año deben estar sujetos al incremento del IPC y el aumento del IVA si es el Caso.**

65. Pagina 20: Los trabajos de obra realizados deberán tener una garantía de dos años. La garantía sobre los equipos (activos de red, UPS, etc.) deberá ser expedida por el fabricante de los equipos por un término acorde con los anexos técnicos.  
Solicitamos eliminar la palabra etc, la cual es indeterminada y se presta para múltiples interpretaciones.

**R.\ Se acepta la observación, se realizará el cambio en los Términos definitivos.**

66. Página 26. Compromisos, declaraciones y acreditaciones que deberán efectuar los proponentes:

El oferente está obligado a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de POSITIVA en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas.

Observación SYNOPSIS: solicitamos que nos envíen la reglamentación interna de Positiva sobre las normas de seguridad informática y físicas.

**R.\ Las normas de seguridad informática y física se incluirán en los términos definitivos.**

67. PAGINA 26. Numeral 1.6 Normatividad Aplicable, hace alusión al Manual de Contratación de Positiva. Por favor enviar el Manual de Contratación de Positiva.



**R.\ Positiva estudiara la pertinencia de publicarlo en los términos definitivos.**

**68. 2.6 MULTAS SOBRE INCUMPLIMIENTO EN LOS ANS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO  
PAGINA 51**

- En caso de incumplimiento por procedimientos mal ejecutados que generen no conformidad en la atención de los servicios (ANS's), el contratista asumirá una sanción igual al 5% de descuento sobre el pago mensual del contrato.
- En caso de incurrir en pérdida de información por mala ejecución de los procedimientos, el contratista asumirá los costos que de esta se deriven además de una penalización del 5% del valor mensual del contrato.
- POSITIVA realizará encuesta de satisfacción de servicio, por lo cual de existir un grado de insatisfacción igual o mayor al 5%, sobre el total de encuestas recibidas en criterios de pésimo y malo se incurrirá en una sanción igual al 5% del pago mensual del contrato asignado.

Por favor clarificar a quienes se les aplicará esta encuesta y establecer que se debe entender por criterio pésimo y malo

**R.\ La encuesta se aplica a los funcionarios de Positiva, el criterio pésimo y malo, hace referencia a la insatisfacción del usuario en la atención de los requerimientos e incidentes y está catalogado para aquellos casos que el contratista no cumplió con los ANS establecidos, ni tampoco la solución eficiente a una solicitud.**

**69. En caso de incumplimiento de requisitos sobre los movimientos o reemplazos de coordinadores o técnicos por retiros o novedades, el oferente incurrirá en una sanción correspondiente al 5% del pago mensual del contrato asignado.**

Por favor clarificar si estas sanciones anteriormente expuestas son acumulativas, es decir que en un mismo mes se pueden aplicar las 4 para llegar así a un descuento del 20%?

**R.\ Las sanciones dependen del incumplimiento de cada una de las actividades que el contratista realice en la ejecución del mismo, en consecuencia el tope máximo de sanción en cada factura corresponde al 20%.**

Positiva se reserva la facultad de agregar, trasladar, eliminar o modificar centros de costo, de acuerdo con su conveniencia. Por favor clarificar a que hace alusión en este ítem el tema de los centros de costos.

**R.\ Se aclara que el término se modifica por sucursales y Regionales.**

- El incumplimiento generado por el contratista constará en las certificaciones de experiencia que emita Positiva, respecto al contrato resultante.

Solicitamos que no se vean reflejadas en las certificaciones de experiencia, en razón a que el contrato es un todo y debe evaluarse es al final el desempeño del Contratista en la ejecución del mismo.

**R.\ La información que positiva Certifica corresponde a la real ejecución del contrato.**

Por favor incluir las observaciones a cargo de Positiva las cuales no están estipuladas en los pre términos.

**R.\ No se entiende la solicitud, en caso de referirse a las Obligaciones, las mismas se incluyen en el anexo de Minuta Contractual que hará parte de los términos definitivos.**

70. Aportar relación o listado con la siguiente información: Número de equipos por sede (PC, Portátiles, Dispositivos Móviles, Servidores, etc. / Número de usuarios.

**R.\ Se anexa el listado de equipos por sede:**

**Inventario de equipos**

Ubicación	Sede	No. P.C's	Ubicación	Sede	No. P.C's
Casa Matriz	Casa Matriz	313	Regional Norte	Ardanuco-08	08
530	Sede Capacitación	17	126	Bolívar-18	18
Regional Bogotá	Bogotá Centro Sur	28		Cesar-20	20
208	Bogotá Occidente-OCC	26		Cuicamayán-44	44
	Bogotá Principal	46		Nariño-47	47
	Centro de Excelencia F&D	23	Regional Occidente	Chocó-27	27
	Centro de Excelencia-EM	2		Antioquia-05 Apartado	11
	Laboratorio-LAB	11		Antioquia-05 Medellín Poblado	08
	9 Linea Comercial	08		Antioquia-05 Medellín Punto Cave	08
	Punto de Atención 113	1	157	Córdoba-23	23
	Punto de Atención 143	11		Sucre-30	17
	Punto de Atención 14	7	Regional Oriente	Arauca-21	21
	SuperCede BO-SOBO	4	08	Casareño-25	11
	SuperCede Soya-SOBO	3		Norte de Santander-54	16
	SuperCede Suba-SOBU	3		Santander-68 Barranquilla	4
Regional Centro	Arauca-21	6		Santander-68 Bucaramanga	46
	Bogotá-19 Bogotá	4	Regional Suroccidente	Caldas-17	16
	Bogotá-19 Turis	13	210	Cauca-19	11
161	Caqueza-18	12		Nariño-50	30
	Curumamari-25	11		Quindío-65	11
	Itagüé-41	19		Risaralda-66	30
	Medio-30	16		Valle del Cauca-76 Cali Principal	60
	Palmira-36	3		Valle del Cauca-76 Cali Punto de Atención	2
	San Andrés y Providencia	3		Valle del Cauca-76 Cali Punto Vista	10
	Tolima-73	25			
			TOTAL		
					1430

Con respecto al Número de Usuarios son aproximadamente 1600



71. Aportar el detalle del Inventario hardware de equipamiento a atender, indicando: Marca, modelo, antigüedad a nivel de equipos de usuario final: Computadores, Portátiles, dispositivos móviles, Servidores, etc.

R.\

Características equipos de escritorio

Marcas	1324 Escritorio	Modelo
ACER	0	Ninguno
ASUSTEX COMPUTER INC.	0	Ninguno
DELL INC.	1	VOSTRO 230
HEWLETT-PACKARD	257	090CH - 09ESH - 4000 PRO - DC5000 SFF - DC5100 SFF - DC5800 SFF - DC5700 SFF - DC7600 SFF - DC7700 - D530 SFFX - 6200 PRO - XW 6600 - XW4600 Workstation THINKCENTRE E73 - THINKCENTRE M71E - PRODUCT - THINKCENTRE M72E -
LENOVO	1063	THINKCENTRE M90 - THINKCENTRE M58E - THINKCENTRE M81 - THINKCENTRE A58
MAC	3	iMac
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	0	Ninguno
SONY CORPORATION	0	Ninguno
TOSHIBA	0	Ninguno

Características equipos portátiles

Marcas	156 Portatil	Modelo
ACER	1	V5-131 V2.21
ASUSTEK COMPUTER INC.	20	S400CA 1.0 D630 - D810 - LATITUDE D620 - LATITUDE
DELL INC.	8	E4310 0001 - VOSTRO 1520 NULL - VOSTRO 1510 NULL
HEWLETT-PACKARD	15	14 NOTEBOOK - 65106 - 67155 - PROBOOK 4320S - PROBOOK 440 G2 - PROBOOK 4410S - PROBOOK 4430S - NC6230
LENOVO	106	EDGE13 - G460 - THINKPAD E420 - G450 - G470 - G480 - THINKPAD SL410 - G550 - U310 - Z470 - S10-3
MAC	0	Ninguno
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	2	300E4Z/300ESZ
SONY CORPORATION	1	VPCS110FL C1045GLS
TOSHIBA	3	SATELLITE C45 - SATELLITE L635

72. Inventario software: indicar la relación de aplicaciones que tienen instaladas los puestos de trabajo a atender y sobre los que haya que prestar algún tipo de soporte: Sistema operativo (indicar versiones utilizadas), paquetes ofimáticos, aplicaciones de mercado, desarrollos a medida, etc. El Anexo 7 relaciona varias aplicaciones, ¿Es el listado completo de aplicaciones?.

R.\ Esta el listado general de aplicaciones En el anexo No. 7 completo, se aclara que no están las versiones definidas, pero son las herramientas y aplicaciones requeridas en los puestos de Trabajo.

73. Indicar si hay alguna limitación técnica o de seguridad para habilitar este acceso remoto a los puestos de los usuarios.

R.\ El acceso remoto a los puestos de los usuarios es permitido con la herramienta de Aranda , lo que no se permite es utilizar otras herramientas no autorizadas por Positiva y que no tengan licenciamiento.

74. En el caso de que haya que prestar un servicio de distribución de software, aportar la siguiente información:

- a. El nº de distribuciones realizadas mensualmente y nº de PCs sobre los que se aplican dichas distribuciones?

**R.\ mensualmente se distribuyen actualizaciones y en promedio son 3 para 1600 PCs**

b. ¿La elaboración de los paquetes será responsabilidad de los servicios entregados por el adjudicatario o será responsabilidad de Positiva?

**R.\ será responsabilidad de POSITIVA**

75. Mantenimiento hardware:

a. ¿Es viable contar en algún caso con algún espacio protegido en las instalaciones de Positiva para almacenar material que permita en algún caso atender más rápidamente las incidencias de mantenimiento hardware? ¿En qué sedes?

**R.\ Si es posible contar con espacio en las sedes principales y casa Matriz.**

b. Aportar información sobre el estado de las garantías de todo el equipamiento a soportar (PC, Portátiles, Aires Acondicionados, UPS, Switches, Servidores, etc: indicando si está en vigor la garantía o se encuentra bajo un servicio de mantenimiento y las condiciones de garantía (horarios, SLAs, tiempo de respuesta, tiempo de solución, etc.).

**R.\ Los equipos no tienen contrato de garantías vigente, excepto el equipamiento 18 Switches HP 5130 de la sede Casa Matriz , contrato de soporte 7X24 por 3 años.**

**También se aclara que los reclamos de garantía no hacen parte de los equipos contemplados en la eventualidad del reemplazo. En caso de presentarse reclamo de garantía el proveedor debe escalarlo con el profesional de POSITIVA.**

76. Herramientas: indicar en cada caso si debe ser utilizada la plataforma de herramientas de Positiva (en este caso especificar la herramienta que se utilizará).

-Gestión ITSM (incidencias, peticiones, cambios,...) - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

- Control remoto. - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

-Inventario automático - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

-Gestión de activos - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

-Distribución de software - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

- Distribución de parches - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.
- Recuperación del puesto - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.
- Herramienta de antivirus - Por favor especificar marca, versión, cantidad de licencias, contrato de soporte con fabricante hasta que fecha, etc.

**R.\ POSITIVA si cuenta con la herramienta de software para Gestión ITSM (Incidencias, Peticiones, Cambios, Acceso remoto) con una cantidad de 17 licencias. POSITIVA suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas .**

**No se cuenta con herramientas de recuperación del puesto.**

**Positiva cuenta con la herramienta de antivirus ESET, la cantidad de licencias es de 1600 y se tiene contrato de soporte con fabricante hasta el 31 de Diciembre de 2016.**

77. **NOTA:** Indicar su grado de despliegue sobre el parque a gestionar (nº de elementos cubiertos) y el grado de madurez en cuanto a funcionalidades activadas. Asimismo, indicar quien será el responsable de la administración de estas herramientas Positiva o el proveedor.

**R.\ Positiva tiene un grado de Madurez sobre estas herramientas en un 60% y el responsable de la administración de estas herramientas es el contratista.**

78. Solicitamos amablemente a la Entidad la publicación del cronograma definitivo para el proceso donde se incluya: Publicación de pliegos definitivos, Tiempo para consultas, Tiempo para respuestas, fecha de presentación de oferta.

**R.\ Se aclara que el cronograma hace parte de los términos definitivos del presente proceso.**

79. Se requiere disponer de una línea 01-8000? O todas las sedes están conectadas por telefonía IP?

**R.\ todas están conectadas por telefonía IP.**

80. Por favor confirmar cantidad de proveedores a los que se debe hacer gestión de casos escalados?Cuál es el alcance de dicha gestión?

**R.\ los casos son escalados con los profesionales de POSITIVA, el contratista debe hacer seguimiento y posteriormente cerrar los casos.**

81. Todos los equipos son propios o hay algunos que se encuentren por contrato de leasing?. Si hay por leasing se deben administrar?

**R:/ Todos los equipos incluidos en el inventario son propios de Positiva,**

82. El proveedor haría alistamiento y renovación de equipos? Es decir, de la base instalada cuando se venza el leasing (Si es el caso) o se tenga que dar de baja un activo fijo y requieran cambio, el contratista haría la instalación, implementación y configuración de esos equipos de renovación?

**R: / En caso de reemplazo de equipos por baja y que requieran cambio el contratista haría la instalación, implementación y configuración de esos equipos.**

83. Por favor confirmar si el valor del presupuesto para este contrato tiene incluido el impuesto del IVA?

**R: / El IVA está incluido en el presupuesto.**

84. Dentro de las especificaciones técnicas nos solicitan que todo el personal asignado en sitio se encuentre debidamente uniformado. Por favor describir el uniforme requerido.

**R: / Esta bajo la potestad del contratista, pero mínimo deben tener una prenda que identifique a la empresa del contratista y con su debido Carnet.**

85. Dentro de los 200 puntos adicionales que competen a Recursos Humanos para obtener 40 de ellos nos solicitan que 2 recursos de la mesa de ayuda fuera del coordinador sean certificados en ITIL intermedio y cuenten con 6 meses de experiencia después de la certificación. Teniendo en cuenta el mercado actual evidenciamos que las personas que continúan sus estudios en Itil intermedio cuentan con un perfil laboral superior al solicitado, sugerimos que se pueda evaluar la posibilidad de asignar el puntaje con otra opción.

**R:/ Se aclara que los 200 puntos de recurso Humano son dentro de la calificación técnica y no Adicionales, entonces se modificará la asignación de los 200 puntos que competen a Recursos Humanos para obtener 40 de ellos así: se solicitan que 3 recursos de la mesa de ayuda fuera del coordinador que sean certificados en ITIL Básico y cuenten con 6 meses de experiencia después de la certificación. Se hará la modificación en los términos de referencia definitivos.**

86. En la página 50 nos indica: "Se calificará con puntaje, la experiencia del coordinador de mantenimiento preventivo y correctivo en redes y UPS asignado al 100%, de la siguiente Forma: Un (1) recurso certificado en instalación de cableado estructurado y UPS con experiencia mínima de un (1) año= 40 puntos", nos pueden dar más información al respecto.

**R:/** Acorde con la infraestructura de cableado instalado en Positiva se deberá presentar certificación de CURSO AMP ACT III (DISEÑO DE SISTEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO) o la que se equipare en otro fabricante.

87.

Servicio 7x24	Técnicos o tecnólogos	Casa Matriz	<u>Alegar como mínimo tres (3) hojas de vida</u> que reúna entre otros el siguiente perfil: Técnicos o Tecnólogos graduados en Sistemas o estudiantes de Ingeniería de Sistemas de sexto semestre en adelante, con una experiencia de mínimo 1 año como operador de sistemas, en tareas de monitoreo de equipos tecnológico, equipos de redes, servidores bases de datos, servidores de aplicaciones, servicios etc.
------------------	--------------------------	-------------	--

En el pre pliego mencionan el hecho de presentar 3 hojas de vida como mínimo hablando de los técnicos, solicitamos a la entidad nos aclare la cantidad total de hojas de vida a entregar, en el pliego están pidiendo 3 hojas de vida para la parte de soporte y 3 hojas de vida para el Mantenimiento de cableado y UPS , donde solo están pidiendo 3 técnicos, así mismo agradeceríamos que la entidad nos indicara cómo se acreditan los conocimientos puesto que el solo hecho de certificar experiencia , ya se estaría certificando conocimientos

**R: /** Se aclara que para el servicio de operador 7X24 se solicitan 3 hojas de Vida que acrediten experiencia en: operador de sistemas, en tareas de monitoreo de equipos tecnológicos, equipos de redes, servidores bases de datos, operador de Backups. También se requieren las 3 hojas de vida para la parte de soporte y las 3 hojas de vida para el Mantenimiento de cableado y UPS. Lo anterior demostrara la capacidad del proveedor para ofertar el servicio.

88. En lo correspondiente al numeral 1.9. OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO Dice en el pliego: "El valor a ofertar no podrá ser inferior al 90% del presupuesto oficial estimado, es decir no podrá estar por debajo de UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS DIEZ Y OCHO MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE (\$1.555.918.430,00)."

Solicitamos: "El valor a ofertar no podrá ser inferior al 95% del presupuesto oficial estimado, es decir no podrá estar por debajo de UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$1.642.358.343,00)."



Solicitamos, además no calificar con el máximo puntaje al menor precio si no calcular el puntaje por media aritmética o geométrica, lo que evitaría el fracaso en la ejecución del contrato por bajo presupuesto.

**R:/ No se acepta la observación, Positiva requiere el mayor aprovechamiento del presupuesto asignado al proceso.**

89. Cuando se refiere a TELECOMUNICACIONES, por favor aclarar los items que en engloban este término.

**R:/ se refiere a equipos activos de LAN.**

90. En la definición "respondiendo por la conectividad de área local LAN, por las interconexiones telefónicas y por la estabilidad eléctrica al interior de las instalaciones de Positiva" se cuenta con contratos de soporte de estos elementos?

**R:/ Se cuenta con contrato de telefonía, no hay contrato para los demás elementos.**

91. Cuando se refiere a Dispositivos Móviles, por favor indicar si están incluidos los teléfonos móviles, de ser así por favor remitir los inventarios el nivel de soporte requerido.

**R:/ No están incluidos, son AP.**

92. Con el término " Volúmenes " a que hace referencia?

**R:/ Hace referencia a la cantidad de servicios requeridos.**

93. Teniendo en cuenta que se solicitan mantenimientos preventivos, por favor aclarar si los contratos de soporte vigentes con terceros deben ser administrados o renovados por el oferente?

**R: El oferente no debe administrar ni renovar contrataciones.**

94. Los 5 PCs solicitados, son para la atención de casa matriz o a nivel nacional?

**R:/ Son a nivel Nacional**

95. Para los PCs de respaldo solicitados, por favor definir las características.

Tipo : (SFF) Small Form Factor  
Procesador : Intel® Core™ i5 de última generación ó superior

**Memoria** : 4 GB SDRAM DDR3 de 240 pines, 1 Slots Disponibles para expansión, Compatibilidad DIMM DDR3 - 1333/1066 Mhz  
**Chipset** : Chipset Intel  
**Disco duro** : 500 GB o superior  
**Tarjeta de Red LAN** : Gigabit (10/100/1000Mb/s)  
**Tarjeta de Sonido** :Integrada  
**Tarjeta de Video** :Integrada  
**Interf. periféricos** :Puertos USB 3.0 ó 2.0, VGA, DVI  
**Cap. Expansión** :Conector PCI Express 2.0 x 16, Conectores PCI Express 2.0 x 1, Conector de bus PCI convencional  
**Monitor:** :19 o superior con conector VGA y DVI  
**Teclado** : USB  
**Mouse** : USB Óptico  
**Unidad Óptica** :Unidad de CDRW/DVDRW  
**Sistema Operativo** :Windows 8 professional

96. Por favor aclarar el alcance de este requerimiento: "Garantizar que si con objeto del desarrollo del contrato y utilizando los recursos para ello dispuestos, el proveedor que preste el servicio llegase a generar un producto, éste será de propiedad exclusiva de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A."

**R: / el proveedor deberá ceder los derechos morales y patrimoniales sobre los productos que cree bajo la ejecución contractual.**

97. En este numeral se incluye el siguiente requisito: "• Cualquier producto adicional solicitado debe cumplir con los requisitos exigidos de eficacia eficiencia y efectividad, de lo contrario estos servicios no serán cancelados y se harán efectivas las correspondientes multas por daños y perjuicios." Dado que la especificación y ANS de cualquier producto / servicio adicional al alcance contratado deberá ser concertado por las partes antes de la provisión del mismo, los criterios de aceptación deben estar alineados a dichas las especificaciones y ANS.

**R: / SI la especificación y ANS de cualquier producto / servicio adicional al alcance contratado deberá ser concertado por las partes**

98. Dada la alta dispersión geográfica se solicita categorizar las ubicaciones de acuerdo a criterios como facilidad de acceso y a la calidad y estabilidad de las conexiones de red y del fluido eléctrico, para que así mismo se definan ANS diferenciales por cada tipología que estén de acuerdo con las realidades del territorio colombiano.

**R:/La infraestructura de la compañía se encuentra estandarizada.**

99. En el servicio de monitoreo 7x24 se menciona:

"Monitorear el flujo transaccional y el estado de los procesos del servidor con que cuenta POSITIVA." Por favor aclarar a qué servidores se hace referencia: servidores regionales de cada una de las sedes, servidores centrales o cuál otro. Qué procesos corren en dichos servidores y cuál es su criticidad para el negocio por la cual requieren monitoreo 7x24.

**R:/ Son los sistemas Core de positiva. No tenemos servidores Regionales.**

"Efectuar procesamiento de respaldo (back up) y actualizaciones del sistema." Se refiere al backup de las estaciones de trabajo o de servidores regionales o centrales, cuál es el esquema actual de respaldo de Positiva según el caso.

**R: / Son los backups de la DATA de los sistemas Core en el Datacenter principal y el Alternativo, no tenemos servidores Regionales. El esquema actual es una Librería de ORACLE y la herramienta Netbackup. Para los backups de los escritorios solo se les hace a los equipos retirados.**

100. "Realizar tareas de apoyo a la gestión en infraestructura. / • Ejecutar script de acuerdo con definiciones emanadas del área de tecnología. / • Las demás designadas por el supervisor del contrato" Cuál es alcance de estos requerimientos?

**R: / se aclara en los términos de referencia.**

101. Por favor confirmar si se requiere el servicio de Manos Remotas para la ciudad de Popayán.

**R:/ No**

102. Por favor confirmar si dentro del recurso solicitado se encuentra el personal que atenderá telefónicamente los servicios.

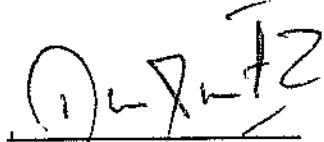
**R: / Sí**

103. Por favor confirmar si el futuro contratista puede desplazar el personal mínimo requerido por las diferentes sedes de Positiva para la realización de actividades como mantenimiento correctivo.

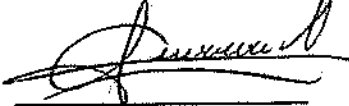
**R: / El oferente debe garantizar la prestación del servicios de acuerdo a los ANS establecidos.**

**EQUIPO REVISOR**

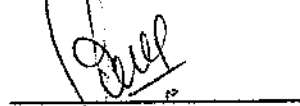
**COMPONENTE TÉCNICO**



**Darío Eduardo Muñeton**  
Gerente de Infraestructura de Tics

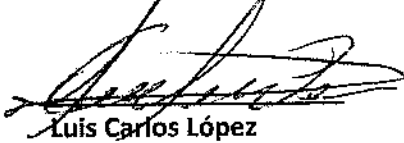


**Fabián Guerrero**  
Profesional de Tics



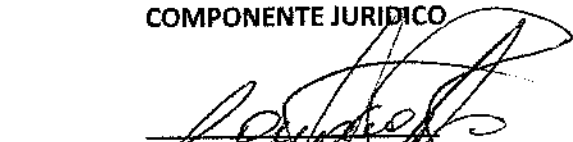
**Gloria Inés Arango**  
Profesional de Tics

**COMPONENTE FINANCIERO**

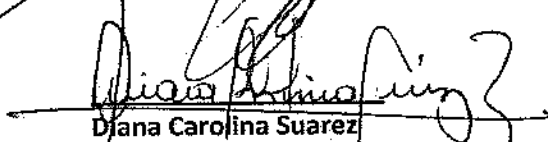


**Luis Carlos López**  
Profesional de Presupuesto

**COMPONENTE JURIDICO**



**Sandra Rey**  
Gerente de Compras y Contratación



**Diana Carolina Suarez**  
Profesional de Compras y Contratación