

**Respuestas Audiencia de aclaración a Términos de Referencia Invitación  
Publica No. 11 de 2016**

1. Se solicita confirmar si la necesidad de POSITIVA, es tener dos ingenieros en sitio (Sybase y Dataware House IQ) y la mesa de ayuda.

RTA/. Positiva compañía de Seguros S.A requiere los siguientes especialistas:

- Líder de proyecto por demanda
  - Ingeniero de soporte en sitio para la administración de bases de datos SAP SYBASE ASE - *"Debe contar con un ingeniero de respaldo"*
  - Ingeniero de soporte en sitio para la administración de Data Warehouse SAP IQ y proyectos de Business Intelligence - *"Debe contar con un ingeniero de respaldo"*
  - Servicio de Mesa de Ayuda de Soporte en la jornada de 7x24x365
  - Consultoría especializada Productos SAP-Sybase: El proponente deberá prestar el Apoyo técnico y/o transferencia de conocimiento a las herramientas Adaptive Server Platform, EASERVER, Power Designer, Power Builder, SAP- IQ, SQL Anywhere, SAP Cloud for Analytics and Predictive, Hana Cloud Platform, Hana Integration Service, SAP Data Services, SAP Replication Server, en la modalidad por demanda, mediante una bolsa de horas.
2. Se solicita confirmar el papel de la mesa de ayuda de soporte, dado que se puede asignar tareas de monitoreo a dicha mesa de ayuda, para liberar de carga operativa a los ingenieros asignados en sitio.

RTA/. La mesa de ayuda realizará la atención de incidentes de acuerdo al nivel de criticidad para asegurar la continuidad de la operación del negocio. También podrá ejecutar tareas de monitoreo u otras actividades que Positiva designe; las mismas se ejecutarán principalmente sobre los ambientes productivos y cuando sea necesario sobre ambientes no productivos

*[Handwritten initials]*

3. Se solicita confirmar si SOLMAN puede ser utilizado como herramienta de diagnóstico y monitoreo, para las herramientas Sybase e IQ.

Si. Actualmente la herramienta de administración utilizada para SAP SYBASE ASE Y SAP IQ es SYBASE CENTRAL; SOLMAN podría apoyar estas actividades. Teniendo en cuenta que SOLMAN es una herramienta para todas las aplicaciones SAP con varias funcionalidades, se tendrían que adoptar las mejores prácticas del uso de esta herramienta definidas por SAP e iniciar las actividades de configuración de la misma a cargo del contratista.

4. Se solicita Confirmar la versión de SAP SOLMAN, instalada actualmente en POSITIVA.

RTA/. Actualmente Positiva tiene acceso a la última versión de SOLMAN (Versión WEB) de nuestro VAR de licenciamiento.

5. Existe un cronograma previamente definido de las actividades a realizar? Lo anterior dado que es un factor a evaluar para la aplicación de penalidades.

RTA/. El cronograma deberá ser acordado entre el contratista y Positiva compañía de Seguros S.A, de acuerdo a las necesidades, iniciativas y proyectos que se tengan en el RoadMap construido por la Oficina de Tecnologías de la información. Este podrá variar de acuerdo a los planes de acción y mejores prácticas que se detecten durante la ejecución del contrato (Informe de Gestión). Con el acta de inicio se fijarán los criterios de evaluación y puntuación máxima a asignar al proveedor en desarrollo del objeto contractual que se mantendrán durante toda la ejecución del contrato; estos podrán ser los siguientes:

<b>Criterio</b>	<b>Aspectos</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	Tiempos de entrega
	Cantidades entregadas
<b>CALIDAD</b>	Cumplimiento con estándares de servicios(ANS)
	Cumplimiento con especificaciones técnicas
<b>ATN. A INQUIETUDES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</b>	Tiempos de Respuesta y Calidad de la Atención a Positiva
	Tiempos de Respuesta y Calidad de la atención al cliente
<b>ADMINISTRATIVO</b>	Cumplimiento de cronograma
	Documentación de acciones-De conformidad con las facultades de supervisor.

6. El perfil del ingeniero de soporte en sitio SYBASE, es más enfocado a un DBA que a un consultor SAP?

RTA/. Sí. No obstante, se aclara que también se requiere que estos ingenieros tengan las habilidades de consultoría SAP, ya que Positiva se encuentra en búsqueda de la adopción de mejores prácticas de SAP.

7. Existe un modelo definido del reporte mensual de actividades que debe presentarse?

RTA/. Si. Positiva compañía de Seguros S.A requiere dentro del informe mensual de actividades contar con mínimo la siguiente información:

- Actividades realizadas para la ejecución monitoreo de los ambientes SAP SYBASE (rendimiento de los procesos)
- Actividades ejecutadas de mantenimiento (chequeos de consistencia, afinamiento, balanceo, configuración parámetros de funcionamiento de la BD entre otros) sobre los ambientes SAP SYBASE.
- Actividades de consultoría especializada sobre los productos SAP-SYBASE
- Actividades de documentación y transferencia de conocimiento
- Atención de incidentes y requerimientos de los ingenieros en sitio y la mesa de ayuda
- Evolución del uso CPU de los ambientes SAP SYBASE
- Crecimiento de las bases de datos en los ambientes SYBASE
- Evolución del crecimiento bases de datos SAP SYBASE
- Disponibilidad de las bases de datos SAP SYBASE
- Comportamiento caches y memoria de los ambientes SAP SYBASE
- Comportamiento de sesiones de usuarios de los ambientes SAP SYBASE
- Actividades de catalogación y puestas en producción de los ambientes SAP SYBASE
- Revisiones del error log
- Informe de ejecución de proyectos asignados (actividades de administración, desarrollos y migraciones)
- Lineamientos y buenas prácticas del Data Warehouse y/o del proceso de Business Intelligence
- Actividades pendientes de ejecución y proyectadas
- Tickets escalados al fabricante
- Estado e informe de los Backups realizados

- Confirmación del chequeo de consistencia de las DB que esté correcto, sino, las actividades encaminadas para asegurar este chequeo.

Todo lo anterior con las recomendaciones del proveedor a las actividades que tienen oportunidad de mejora y/o planes de acción ante incidentes evidenciados, junto a las actividades que el proveedor considere generen valor a Positiva

8. Entendemos que POSITIVA tiene SOLMAN, teniendo en cuenta ese entendimiento consultamos si es posible usar SOLMAN para el registro y la gestión de incidentes como una plataforma única de SAP?

RTA/. SOLMAN podrá ser utilizada para el escalamiento de incidentes a SAP, como herramienta de gestión de Tickets internos (que no requieren escalamiento al fabricante) se utilizará la herramienta Aranda, provista por Positiva compañía de Seguros S.A.

9. El servicio 7x24x365 es solo para lo server productivos?

RTA/. Este servicio realizará la atención de incidentes u otras actividades solicitadas por Positiva principalmente sobre los ambientes productivos, pero se puede utilizar también en ambientes no productivos

10. POSITIVA tiene una dimensión (estadística) de cuantas horas totales ó porcentaje de dedicación para Sybse IQ se requiere por parte del consultor asignado?

RTA/. Positiva cuenta con la información de los incidentes y requerimientos atendidos por el profesional encargado del proceso de Business Intelligence (Incluye SAP IQ), sin embargo, aclaramos que la gran mayoría de los requerimientos atendidos son provenientes de solicitudes de información hechos por entes de control interno y/o externo que tienen diferente nivel de complejidad. El tiempo de dedicación debe ser tiempo completo de acuerdo a las actividades definidas en el documento de términos de referencia de la invitación pública No. 11 de 2016.

11. Los nuevos ETL que se desarrollen se realizaran con DATA SERVICES?

RTA/. Si.







12. Se deben migrar todos los procesos ETL actualmente desarrollados?

RTA/. Si, la migración total deberá realizarse a SAP Data Services

13. Se debe contemplar soporte funcional en SAP ERP para las conexiones a SAP ERP que sea requerido desarrollar con DATASERVICES?

RTA/. Si, Positiva cuando lo requiera realizará el requerimiento puntual para ser desarrollado con tiempos del ingeniero de BI y/o las horas bolsa.

14. Se debe migrar todos los reportes de Radial Viewer en el primer año?

RTA/. Si. Para Positiva compañía de Seguros S.A respecto al proceso de Business Intelligence este es el proyecto que tiene mayor prioridad

#### 15. CONTINUIDAD DEL SERVICIO /INGENIEROS DE RESPALDO

Se entiende según la lectura del numeral 2.4.1 que se requieren dos ingenieros de respaldo para los ítems 2 y 3 y según el numeral 2.4.5 que solamente se requiere de respaldo un ingeniero que cumpla con los perfiles de los ítems 2 y 3.

Solicitamos aclaración al respecto y teniendo en cuenta que en el numeral 2.4.1 se indica que únicamente se podrá rotar hasta al 30% del personal oferta sugerimos permitan que se oferte un recurso de respaldo que cumpla con los perfiles de los ítem 2 y 3.

RTA/. Positiva compañía de Seguros S.A requiere los respaldos de la siguiente manera:

- Ingeniero de respaldo en sitio para la administración de bases de datos SAP SYBASE ASE - *"Debe contar con un ingeniero de respaldo"*
- Ingeniero de respaldo en sitio para la administración de Data Warehouse SAP IQ y proyectos de Business Intelligence - *"Debe contar con un ingeniero de respaldo"*
- Con respecto a la rotación se aclara que positiva autorizará máximo hasta 2 cambios del ingeniero SAP SYBASE ASE y hasta 2 cambios del ingeniero Data Warehouse SAP IQ – BI en todo el año. 

## 16. ANEXO DE COSTOS

No encontramos publicado el anexo de costos, solicitamos sea publicado para su diligenciamiento.

RTA/. Se procederá con la publicación del anexo de costos.



**Edwin Mejia Morales**

Jefe de Oficina Tecnologías de la  
Información  
Oficina Tecnologías de la Información



**Diego Leonardo Mora**

Profesional Especializado  
Oficina Tecnologías de la  
Información



**Monica Andrea Velasco**

Profesional  
Oficina Tecnologías de la Información