

**CONSOLIDADO DE PREGUNTAS A LA FCT RECIBIDAS DURANTE EL
ESTUDIO DE MERCADO O COSTOS**

Fecha 20/10/2014

Las siguientes preguntas se recibieron durante el desarrollo del Estudio de Mercado para el proceso de contratación de los “*Servicios bajo la modalidad de Outsourcing para la administración, gestión, monitoreo y control especializado de un Centro de Datos local propio de la entidad y de las soluciones de Almacenamiento, Respaldo, Servidores, Aplicaciones, Bases de Datos, Seguridad, valores agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).*”.

PRIMER DOCUMENTO

Empresa	Global Technology Services - IBM Colombia
Contacto	Natalia González Peñuela

De acuerdo a la ficha técnica para la solución de outsourcing para la administración, gestión, monitoreo y control especializado de un Centro de Datos local propio de la entidad y de las soluciones de Almacenamiento, Respaldo, Servidores, Aplicaciones, Bases de Datos, Seguridad, valores agregados y conexos.

PREGUNTA No. 1.

1: Solicitamos respetuosamente se sirvan considerar ampliar el plazo de entrega de observaciones con el fin de cubrir todos los servicios indicados en la ficha técnica de la entidad, en un período de dos días adicionales?

Respuesta

No es posible atender esta solicitud el plazo no se puede ampliar.

PREGUNTA No. 2.

2: Solicitamos a la Entidad se sirvan considerar el nuevo plazo de 10 meses de Servicios definidos en la ficha técnica, teniendo presente las siguientes razones:

a- Un mayor período de contrato permitirá a varios proveedores la participación en tan importante proceso, teniendo presente que debemos cubrir costos de inversión de infraestructura (componentes de seg y monitoreo) Recurso Humano (no es fácil conseguir personal especializado para trabajar solo 10 meses), actualización de garantías (las garantías se renuevan por 12 meses), que permitan elaborar un ejercicio económico que refleje la economía de escala y una ecuación gana -gana.

b- La entidad contará con pluralidad de oferentes y de esta manera velar por la escogencia de mayor favorabilidad para la entidad tanto en características técnicas como económicas.

c- Se debería contemplar una clausula dentro del proceso que permita evidenciar que los servicios que se deben subir a la nube de Colombia Compra Eficiente solo tendrán una duración de 10 meses y los demás servicios que no hacen parte del portafolio de CCE se pueden dimensionar a un período no menor de 36 meses.

Respuesta

No es posible atender esta solicitud la necesidad del ICBF es por 10 meses

Empresa	COMWARE S.A.
Contacto	Ernesto Vargas

PREGUNTA No. 3.

Aclaración # 1

4 DESCRIPCIÓN GENERAL

Para garantizar el cumplimiento de sus actividades diarias y la coordinación entre el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) y demás operadores, EL CONTRATISTA deberá suministrar a la firma del acta de inicio, 11 (Once) teléfonos móviles con tecnología 4G con planes de voz de mínimo 1000 minutos mensuales a cualquier operador telefónico nacional, plan cerrado (no debe permitir exceder los minutos al mes asignados) y plan de datos ilimitado, que permita la consulta de las herramientas de gestión y seguimiento en cualquier momento desde los móviles, estos serán suministrados a los profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) encargados de realizar seguimiento al contrato.

Por favor aclarar la vigencia de contrato que se debe realizar con el operador telefónico seleccionado ya que la contratación con el operador puede impactar costos dado que la vigencia de la propuesta es solo por diez (10) meses.

Respuesta

El ICBF requiere el servicio por el tiempo de la vigencia del contrato

PREGUNTA No. 4.

Aclaración #2

Almacenamiento Servicios de Administración y operación

Renovación del servicio de soporte 7x24 de las soluciones de almacenamiento SAN y NAS del ICBF

132. Adquirir para el ICBF la renovación del contrato de soporte 7X24 con el fabricante (EMC) de las soluciones de Almacenamiento SAN y NAS que vence 22/03/2015 y que cubra la duración del contrato.

Por favor tener en cuenta que normalmente los contratos de soporte 7X24 son con vigencia mínima de doce (12) meses.

Respuesta

En caso que este contrato deba suscribirse mínimo por períodos de 12 meses, EL CONTRATISTA deberá suscribir el mismo en razón a que se debe contar con el soporte respectivo durante la vigencia del contrato, independiente a que las fechas de finalización del contrato de Administración, con el de soporte no coincidan.

PREGUNTA No. 5.

Aclaración #3

Renovación del servicio de soporte 7x24 de las soluciones de respaldo del ICBF

155. Renovar durante la vigencia del contrato el soporte 7X24 de las soluciones de respaldo actuales del ICBF y todos y cada uno de los elementos de Hardware y Software que los compongan. La solución de respaldo en disco EMC AVAMAR vence el 30 de abril de 2015.

Por favor tener en cuenta que normalmente los contratos de soporte 7X24 son con vigencia mínima de doce (12) meses.

Respuesta

Tal como lo indica la Ficha de Condiciones Técnicas, El CONTRATISTA deberá cubrir la renovación de la vigencia de contrato 7x24 de las soluciones de respaldo. En caso que este contrato de renovación deba suscribirse mínimo por períodos de 12 meses, EL CONTRATISTA deberá suscribir el mismo en razón a que se debe contar con el soporte respectivo durante la vigencia del contrato, independiente a que las fechas de finalización del contrato de Administración, con el de soporte no coincidan.

PREGUNTA No. 6.

Aclaración #4

4.5.2 SERVIDORES

El ICBF cuenta con 232 servidores de los cuales 79 son físicos y se encuentran distribuidos en el Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección General, el Data Center Externo y las 33 sedes regionales a nivel nacional. Los 153 servidores virtualizados son a través de la herramienta Hyper-V de Microsoft y se encuentran alojados en los servidores físicos ubicados en el Data Center Externo.

El ICBF se encuentra adelantando un plan de renovación tecnológica, en donde están incluidos los enclosures y sus servidores físicos, con el fin de reducir la obsolescencia.

El ICBF cuenta con el licenciamiento de todos los sistemas operativos que estos equipos utilizan.

Windows: Server 2003/ 2008/ 2012

Linux: CentOS y Red Hat

Por favor indicar cuantos WINDOWS Server 2003, cuántos 2008 y cuántos 2012 (diferenciando si son Enterprise o Standard), al igual cuantos Linux Centos y cuantos Red Hat, discriminando físicos y virtuales por sistema operativo.

Respuesta

El ICBF cuenta aproximadamente con 300 servidores de los cuales el 90% tienen sistema operativo Windows Server 2003, 2008 y 2012 en Enterprise y Standard.

PREGUNTA No. 7.

Por favor indicar cuantos equipos (Servidores, Almacenamiento, Networking, otros) existen en “Centro de Computo Externo” y si se debe contratar traslado al centro de cómputo proporcionado por el NUEVO contratista o los equipos han de continuar operando en el sitio que hoy día funcionan?

Respuesta

Se recomienda revisar la última versión de la ficha técnica publicada, puesto que en esta ficha no se incluye el servicio de Administración de Centro de Cómputo Externo ni traslado de Data Center.

PREGUNTA No. 8.

Por favor indicar si todos los servidores físicos están cobijados por contratos de servicio 7X24 durante la vigencia del contrato o se deben renovar contratos, si no por favor indicar a cuáles?

Respuesta

Nos permitimos confirmar el estado de garantías de servidores, contando solo con 6 servidores, hasta el 27 de abril de 2016. Esto equivale al 2.5% del total del parque computacional.

PREGUNTA No. 9.

Aclaración #5

6.1.3 CENTROS DE MONITOREO Y CONTROL (NOC)

EL CONTRATISTA deberá disponer de un Centro de Monitoreo que centraliza las diversas actividades de monitoreo y control del funcionamiento de los sistemas y recursos utilizados, así como suministrar las herramientas de monitoreo y gestión que se requieran para conocer el estado de los servicios.

EL CONTRATISTA debe suministrar y administrar una herramienta de monitoreo que permita identificar la disponibilidad, desempeño, alertas, inventario de software y hardware.

Por favor aclarar si el NOC debe coincidir en las mismas instalaciones donde se encuentre el “Centro de Computo Externo” proporcionado por el contratista o en instalaciones diferentes?

Respuesta

Se retira el Ítem del NOC de la ficha técnica, el proveedor debe garantizar el funcionamiento de los servicios de acuerdo a los niveles de servicio.

PREGUNTA No. 10.

Aclaración #6

Centro de Cómputo

Administración del Centro de Cómputo

16. El ICBF requiere en cuanto a seguridad física, que EL CONTRATISTA implemente como mínimo controles físicos de registro de ingreso de personal autorizado tales como:
Cámaras de video tipo **domo con infrarrojo**. Para el **centro de cómputo** se requieren seis (6) cámaras así: una (1) instalada en cada pasillo (para un total de 4 pasillos), una (1) visualizando la puerta de acceso y una (1) visualizando el pasillo de accesos. Las cámaras deberán realizar grabación con la detección de movimiento.

El mantenimiento de las cámaras de video durante la ejecución del contrato estará a cargo EL CONTRATISTA.

Por favor aclarar si al termino del contrato los equipos instalados para la seguridad quedaran bajo propiedad de ICBF o pueden ser retirados por el contratista?

Respuesta

El ICBF se permite aclarar que las cámaras de video solicitadas en el ítem de administración del centro de cómputo podrán ser retirados por el contratista al término del contrato.

PREGUNTA No. 11.

Aclaración #7

Respaldos (Backup)

Servicios de Administración y operación

145. Suministrar las cintas requeridas (estimadas en 300 anuales, durante la ejecución del contrato) para realizar tareas de backup, las cuales deberán ser proporcionadas desde el inicio del contrato de outsourcing. Las cintas sobrantes que no sean utilizadas dentro del término de duración del contrato deberán ser entregadas al Almacén de la Dirección General del ICBF.

Por favor aclarar si se debe seleccionar alguna marca (IBM, HP, DATAMATION, etc) de los medios a entregar y si se deben proveer los labels con algún tipo de nomenclatura (marcación)?

Respuesta

El ICBF no exige ningún tipo de marca de cintas magnéticas en particular, sin embargo se requiere que las mismas sean tipo LTO4, formato que es reconocido por la actual librería de respaldos de ICBF.

PREGUNTA No. 12.

Aclaración #8

Servicio de Custodia de Medios

153. Informar inmediatamente sobre extravío, hurto o deterioro de los medios dentro de las 24 horas de ocurrido el suceso. En estos casos EL CONTRATISTA deberá asumir los costos de reposición respectivos.

Por favor aclarar que costos están asociados exclusivamente a los medios magnéticos.

Respuesta

Los costos asociados a los medios magnéticos corresponden al valor comercial del medio físico. Sin embargo y en caso de considerarse de alto valor la información allí resguardada, el ICBF podrá estimar sanciones adicionales por este concepto las cuales se revisarán en cada caso cuando suceda.

PREGUNTA No. 13.

Aclaración #9

7.2. Obligaciones Generales

334. Garantizar los viáticos y herramientas necesarios para el desplazamiento de su personal de soporte a los sitios del ICBF a Nivel Nacional de acuerdo al alcance descrito en el presente documento.

Por favor hacer claridad a cuales sitios se debe desplazar el personal del contratista para poder costear viáticos y transporte

Respuesta

Se elimina de la ficha técnica, no se requiere para los servicio de esta ficha técnica.

PREGUNTA No. 14.

Aclaración #10

7.2. Obligaciones Generales

361. EL CONTRATISTA debe designar personal especializado que se encuentre disponible de forma permanente (7x24) para responder a las alertas y/o incidentes generados en la plataforma tecnológica.

Por favor aclarar si la disponibilidad se debe realizar presencial o no y si debe ser a nivel nacional o solo a los sitios expresamente indicados por ICBF (Centros de Computo Principales)

Respuesta

El ICBF aclara que la disponibilidad del personal no debe ser de tipo presencial las 24 horas del día, sin embargo si debe existir un turno de los especialistas para atender las alertas y/o incidentes generados en la plataforma tecnológica de forma presencial de 06:00 a.m. a 06:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 07:00 a.m. a 01:00 p.m., el resto del tiempo puede ser atendido de forma no presencial siempre y cuando la incidencia lo permita, este servicio se debe presentar únicamente en el Centro de Cómputo de la Sede de Dirección General.

PREGUNTA No. 15.

Aclaración #11

4.5.1 CENTROS DE CÓMPUTO

1. El centro de cómputo externo o principal con quien está actualmente contratado y cuál es su ubicación?

Respuesta

Actualmente el ICBF cuenta con el servicio de Data Center Externo en modalidad de collocation, este se encuentra contratado con la UT INDRA INTERNEXA en Terremark, ubicado en la zona industrial de Fontibón.

Se recomienda revisar la última versión de la ficha técnica publicada ya que esta ficha no se incluye el servicio de administración del Data Center Externo.

PREGUNTA No. 16.

2. Hasta cuándo se encuentra vigente este contrato?

Respuesta

El contrato se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2014

PREGUNTA No. 17.

3. Contempla crecimiento de infraestructura?

Respuesta

Por ahora no se tiene contemplado un crecimiento en la infraestructura

PREGUNTA No. 18.

4. La administración de este contrato es responsabilidad del ICBF o del proponente?

Respuesta

El seguimiento y supervisión del contrato actualmente es responsabilidad del ICBF.

PREGUNTA No. 19.

Aclaración #12

6.1.3 CENTROS DE MONITOREO Y CONTROL (NOC)

1. La ubicación del NOC puede ser remota o debe estar ubicada en la sede del ICBF?.

Respuesta

Se retira el Ítem del NOC de la ficha técnica, el proveedor debe garantizar el funcionamiento de los servicios de acuerdo a los niveles de servicio.

PREGUNTA No. 20.

2. Si la ubicación es la sede del ICBF, al final del contrato estos equipos serán propiedad del ICBF o del proveedor del servicio?

Respuesta

Se retira el Ítem del NOC de la ficha técnica, el proveedor debe garantizar el funcionamiento de los servicios de acuerdo a los niveles de servicio.

PREGUNTA No. 21.

Aclaración #13

Por favor para infraestructura aclarar:

1. No se envió Anexo 010 (inventario de equipos)

Respuesta

El Anexo 10 Inventario de Equipo se retiró por cuanto las obligaciones del traslado de Data Center Externo se retiraron de la ficha técnica, es decir; no hacen parte del alcance del presente contrato.

PREGUNTA No. 22.

2. Numeral 6.1.1, Se requiere visita a sitio o plano del DC para calcular costos de estas actividades

Respuesta

De ser necesario se agendará con los proveedores una visita al Centro de Cómputo de la sede de Dirección General con el fin que puedan estimar los costos de administración.

PREGUNTA No. 23.

3. Numeral 7 "obligaciones del contratista, los siguientes puntos:
5. Especificar si los equipos del DC cuentan con garantía extendida 7x24x365 o si se debe cotizar. Esto para UPS, Aires, transformador, etc.

Respuesta

Los equipos y elementos del centro de cómputo de la sede de Dirección General no cuentan con contratos de garantía extendida. Sin embargo; se hace claridad que el requerimiento de soporte técnico y mantenimiento de Aires Acondicionados, UPS, Sistema Eléctrico y Sistema de Extinción de Incendios será retirado de la ficha técnica por lo tanto no se deberá cotizar.

PREGUNTA No. 24.

11. No se especifica cual es el sistema de gestión, administración y monitoreo existente, o si debe actualizarse o instalarse uno nuevo

Respuesta

Se especifican las herramientas que dispone el ICBF, en el numeral de Herramientas, adicional que se solicita la implementación de System Center Operations Manager, el cual también debe ser usado por el proveedor para las operaciones de Monitoreo.

A nivel de servidores y servicios especificados, las herramientas de administración son las propias del fabricante, como DA, Exchange, Windows Server, entre otras.

Para administración de Equipos Cliente y Servidores se cuenta con System Center Configurations Manager.

La Herramienta de gestión de servicio es suministrada por el proveedor de Mesa de Servicio, que es donde el contratista del presente contrato gestionara sus casos y el ICBF hará seguimiento de los mismos.

PREGUNTA No. 25.

12. No se conoce referencia de los aires acondicionados ni cantidad. No se conoce referencia del sistema de control de acceso. Especificar componentes de la red eléctrica para calcular costo del mantenimiento.

Respuesta

Se hace claridad que el requerimiento de soporte técnico y mantenimiento de Aires Acondicionados, UPS, Sistema Eléctrico y Sistema de Extinción de Incendios será retirado de la ficha técnica por lo tanto no se deberá cotizar.

PREGUNTA No. 26.

13. Se requiere conocer todo el inventario para calcular el costo.

Respuesta

Se hace claridad que el requerimiento de soporte técnico y mantenimiento de Aires Acondicionados, UPS, Sistema Eléctrico y Sistema de Extinción de Incendios será retirado de la ficha técnica por lo tanto no se deberá cotizar.

PREGUNTA No. 27.

16. - No se da especificación mínima de cámaras ni software. Se requiere de monitor, KVM, Teclado y mouse para control de estas cámaras o debe integrarse a una solución existente?

Respuesta

Actualmente el ICBF cuenta en el centro de cómputo de la sede de Dirección General con dos (2) cámaras marca: D-LINK Referencia: DCS-932L las cuales se administran y monitorean a través del software: D-VIEWCAM o también se puede configurar desde la url de D-LINK con la IP.

PREGUNTA No. 28.

-Seguridad física: se dispone de servidor y disco duro para la grabación de video de las cámaras?

Respuesta

Si se cuenta con un servidor para el CCTV, este es marca **HP** referencia **PROLIANT DL120 G7 propiedad** del ICBF, tiene un D.D. 700GB con dos particiones, en la partición C: Instalado el S.O Windows 7 (240GB) y en la partición D: (465GB) es donde se guardan las grabaciones de las cámaras, están permanecen grabando las 24 horas.

PREGUNTA No. 29.

No hay detalle de cómo se hará el almacenamiento de información. Se guardará por cuánto tiempo?

Respuesta

Actualmente la información esta guardada desde el 12 noviembre del año 2013, en la partición D, allí se crea automáticamente una carpeta por día, las grabaciones están encuentran almacenadas solo en el servidor.

PREGUNTA No. 30.

Se sobrescribirá al cabo de cuánto tiempo?

Respuesta

Actualmente no se está sobrescribiendo la información, se van creando carpetas automáticamente cada día, esto teniendo en cuenta que la partición D todavía cuenta con espacio disponible para las grabaciones. Sin embargo el proveedor entrante podrá implementar su propio esquema de respaldo y seguridad de la información.

PREGUNTA No. 31.

235. Cuantos centros de cableado existen actualmente en la sede de la dirección general?

Respuesta

Actualmente en la sede de Dirección General Existen 13 centros de cableado. Se recomienda revisar la última versión de la ficha técnica publicada ya que esta ficha no se incluye el servicio de administración de centros de cableado.

PREGUNTA No. 32.

291. Se dispone de facilidad eléctrica para estos TV? O debe instalarse tomacorrientes, circuito ramal, protecciones y canalizaciones?

Respuesta

No es clara la pregunta, no sé entiende a qué TV se refiere.

PREGUNTA No. 33.

303. Monitoreo de las UPS: Cuantas UPS son?

Respuesta

Se hace claridad que el servicio de monitoreo de UPS se retirará de la ficha técnica.

PREGUNTA No. 34.

En caso de alertas, el contratista debe contactarse con el proveedor de las UPS. El ICBF tiene contratado el servicio de soporte en sitio en todas las ciudades 7x24x365? Cuál es la vigencia?

Respuesta

Se hace claridad que el servicio de monitoreo de UPS se retirará de la ficha técnica.

PREGUNTA No. 35.

O debe presupuestarse este servicio?

Respuesta

El servicio de soporte en sitio para UPS no debe ser presupuestado en el presente estudio de mercado. El requerimiento de monitoreo de UPS se retirará de la ficha técnica.

PREGUNTA No. 36.

Aclaración #14

Por favor para Telefonía aclarar:

El contrato de soporte y garantía de fábrica de la plataforma de telefonía NEC que vence el 22DIC14 será renovado por la entidad o éste debe ser incluido en la oferta.

En cualquier caso, informar la nueva vigencia que debe tener este contrato.

Respuesta

Actualmente no se tiene renovado el contrato de soporte y garantía con NEC, ni se ha contemplado por ahora su renovación, sin embargo se aclara que este servicio no se debe tener en cuenta en el presente estudio de mercado.

PREGUNTA No. 37.

La plataforma de seguridad existente debe ser reemplazada en su totalidad por las nuevas plataformas solicitadas?.

Respuesta

La plataforma de seguridad actual del ICBF es propiedad del operador de TI actual, por lo cual se requiere que el nuevo operador reemplace dicha plataforma con equipos de su propiedad.

PREGUNTA No. 38.

Informar la vigencia y características del contrato de soporte y garantía actual con la que cuenta la plataforma de seguridad de la entidad.

Respuesta

La plataforma de seguridad es suministrada por el operador de TI actual en modo de arrendamiento por lo cual, el contrato de soporte y garantía de los equipos que la componen no es gestionado por el ICBF.

PREGUNTA No. 39.

Para la plataforma de seguridad perimetral descrita en el numeral 6.3.2. es posible ofertar una solución independiente para algunas de las funcionalidades como por ejemplo DLP, antimalware, Antispam, siempre y cuando, esta cumpla con todos los requerimientos de la entidad.

Respuesta

Si es posible ofertar soluciones independientes, sin embargo para el caso de Anti spam, se cuenta actualmente con EOP (Exchange Online Protection) para filtrar los mensajes entrantes, por lo cual, solo se requiere de un servicio de antispam básico para los mensajes salientes de los buzones que se encuentran en el servidor exchange on-premise por lo cual una solución independiente de antispam no sería requerida para este ítem como appliance.

Empresa	O4IT
Contacto	Adriana Ovalle

Respetados Señores:

Nos permitimos realizar las siguientes observaciones y solicitudes de aclaración:

PREGUNTA No. 40.

1) Observación

Cuál es la plataforma tecnológica con la que cuenta la entidad para garantizar: Voz, Videoconferencia e impresión?

Adicionalmente, requerimos conocer los años de uso de la misma y su nivel de obsolescencia.

Respuesta

Para el Caso de Videoconferencias se usa Polycom & Microsoft Lync, las cuales fueron adquiridas en el año 2013 y su nivel de obsolescencia no aplica para la vigencia de este contrato.

Para el caso de Impresión, no se cuenta con centro de impresión centralizado ni herramienta de centralización de impresión ni administración centralizada de impresoras.

Para el caso de voz, se cuenta con la plataforma de telefonía IP NEC a nivel nacional la cual fue adquirida e instalada por el instituto a finales del año 2012 no tiene nivel de obsolescencia alguna.

PREGUNTA No. 41.

2) Observación

¿Tienen alguna herramienta de gestión propiedad del ICBF? Si es así, ya está implementada?

O en su defecto buscan consultoría en esta herramienta por parte del proveedor.

Respuesta

Actualmente se cuenta con System Center y otras herramientas adicionales que se aclaran en el capítulo de herramientas con total licenciamiento para toda la empresa, no se busca consultoría, se busca administración de los componentes que están actualmente en operación y la implementación de System Center Operations Manager, la cual consistirá en la administración, montaje de los flujos e implementación de monitoreo que se requiera por parte del ICBF sobre sus Componentes de Infraestructura susceptibles de Monitoreo.

Para este fin el proveedor debe contar con personal capacitado en el uso de estas herramientas para su debida gestión, Operación e Implementación.

PREGUNTA No. 42.

3) Observación

¿Qué documentación de la plataforma actual y herramientas entregará el operador de TI al proveedor nuevo?

Respuesta

Se entregara la documentación pertinente a operación basado en los procesos que tiene actualmente el ICBF, no se entregaran herramientas actuales usadas por el Operador de TI actual ya que ninguna es propiedad del ICBF, solo se entregara información resultante de los aplicativos y procedimientos, el proceso que se iniciara con el nuevo proveedor inicia de ceros.

Las únicas herramientas que se tendrán y las cuales se deberán usar por parte del proveedor nuevo, son las descritas en el capítulo de herramientas.

PREGUNTA No. 43.

4) Observación

El ICBF garantizará que durante los 15 días de la Etapa de Transición el nuevo proveedor contará con el acompañamiento total para cada roll, por parte de un funcionario del actual operador de TI?

Respuesta

Se cuenta con el apoyo del operador de TI hasta el 31 de diciembre de 2014 para la transición de todos los servicios.

PREGUNTA No. 44.

5) Observación

El ICBF está en condición de garantizar que todos los servicios del nuevo contrato se encuentran operando de manera eficiente y ello permitirá al nuevo proveedor estabilizar la operación en un (1) mes?

Respuesta

El ICBF cuenta con el apoyo del operador actual de TI hasta el 31 de diciembre de 2014 para la transición y estabilización de la operación.

PREGUNTA No. 45.

6) Observación

ICBF suministrará durante el proceso licitatorio información correspondiente al comportamiento histórico de la plataforma objeto del nuevo contrato?

Respuesta

Para los servicios de base de datos y aplicaciones en la actualidad en su mayoría operan eficientemente.

PREGUNTA No. 46.

7) Observación

El contrato de COLLOCATION con el proveedor actual se mantendrá para el nuevo y su costo mensual será asumido por ICBF?

Respuesta

Se recomienda revisar la última versión de la ficha técnica publicada ya que esta ficha no se incluye el servicio de Collocation.

PREGUNTA No. 47.

8) Observación

ICBF cuenta con contratos de mantenimiento vigentes para cada sistema del DC (sistema control de acceso, cctv, AA, UPS, piso falso, detectores de seguridad, etc.)?

Respuesta

Los equipos y elementos del centro de cómputo de la sede de Dirección General no cuentan con contratos de garantía extendida. Sin embargo; se hace claridad que el requerimiento de soporte técnico y mantenimiento de Aires Acondicionados, UPS, Sistema Eléctrico y Sistema de Extinción de Incendios será retirado de la ficha técnica.

PREGUNTA No. 48.

9) Observación

ICBF contará cancelando mensualmente al actual proveedor los servicios de mantenimiento de los facilites del DC (sistema control de acceso, cctv, AA, UPS, piso falso, detectores de seguridad, etc...)?

Respuesta

Los equipos y elementos del centro de cómputo de la sede de Dirección General no cuentan con contratos de garantía extendida, de igual manera este servicio no se tomará con el actual proveedor de servicios.

Se hace claridad que el requerimiento de soporte técnico y mantenimiento de Aires Acondicionados, UPS, Sistema Eléctrico y Sistema de Extinción de Incendios serán retirados de la ficha técnica.

PREGUNTA No. 49.

10) Observación

ICBF permite la administración centralizada de la consola de antivirus desde una sede diferente a los Data Center (es decir, en la sede del proveedor)?

Respuesta

No hay problema siempre y cuando se garantice que la conexión es segura entre la sede donde se administrara y el sitio donde estará ubicada la consola de administración.

PREGUNTA No. 50.

11) Observación

Cuál es la vigencia actual del licenciamiento de la herramienta antivirus?

Respuesta

Las licencias de EndPoint Protection son perpetuas, con derecho a la última versión de acuerdo al Software Assurance que tiene suscrito el ICBF con la empresa Microsoft.

PREGUNTA No. 51.

12) Observación

ICBF cuenta con un contrato vigente para la custodia de medios?

Respuesta

Sí. A través del actual operador de Outsourcing, el ICBF cuenta con un contrato de servicio de custodia externa a través de la compañía VISE Ltda.

PREGUNTA No. 52.

13) Observación

Cuántas cintas tienen en el histórico de acuerdo con la política de Backup?

Respuesta

En la actualidad se cuenta con 3074 medios en custodia externa, en las que se encuentran cintas LTO3 y LTO4, memorias USB, Discos Duros y CD's enviados desde las regionales.

PREGUNTA No. 53.

14) Observación

Cuántos drives tiene la librería IBM TS3200?

Respuesta

La librería cuenta con 2 Drives para Lecto/Escritura de medios LTO4

PREGUNTA No. 54.

15) Observación

Una vez caduque la garantía de la planta telefónica NEC el 22-12-2014, el ICBF tiene contemplado adquirir nuevo contrato de soporte y garantía para esta planta telefónica por su cuenta y costo?

Respuesta

Actualmente no se tiene renovado ni está contemplado, no se debe tener en cuenta en los costos de la oferta.

PREGUNTA No. 55.

16) Observación

De las bases de datos mencionadas, cuántas se encuentran en HA, Cluster o y/o cuentan con Replicación entre los 2 Data Center?

Respuesta

En la actualidad no se cuenta con replicaciones para base de datos SQL server entre los dos Data Center, del inventario o línea base, se tiene un total de 56 base de datos en cluster.

PREGUNTA No. 56.

17) Observación

Qué herramienta utilizan para la replicación de la BD entre Datacenter?

Respuesta

El ICBF no cuenta con replicación entre Data Center para base de datos SQL Server, Oracle y My SQL.

PREGUNTA No. 57.

18) Observación

ICBF suministra el licenciamiento de la herramienta de replicación de la BD?

Respuesta

Para el motor de base de datos SQL server este componente es nativo en el motor, sin embargo al no contar con replicación entre data center para base de datos no se tiene herramientas licenciadas.

PREGUNTA No. 58.

19) Observación

La entidad suministra la infraestructura On Premise necesaria para los usuarios que aún no se encuentran en la nube?

Respuesta

Si, actualmente los usuarios están en infraestructura propia y continuaran alojados en la misma. No se planea crecimiento significativo de los mismos durante los 10 meses de operación.

PREGUNTA No. 59.

20) Observación

Cuál es la vigencia del contrato OFFICE 365 con Microsoft?

Respuesta

El contrato de Office 365 es una suscripción anual que vence en julio de Cada año, el ICBF es responsable de este contrato y la renovación del mismo, por lo cual la gestión del contrato, los términos, las condiciones son pertinencia del nuevo operador, el cual va a ser responsable de la gestión y operación del servicio.

PREGUNTA No. 60.

21) Observación

Con cuántos SharePoint cuentan actualmente?

Respuesta

Actualmente se cuenta con Sharepoint en la Nube con 10 Sitios Básicos en producción, se planea expandirlos en el próximo año, y también se planea la implementación de Sharepoint On-Premise en entorno Híbrido con la nube, para alojar Portal Web, Intranet y Sitios de Colaboración.

PREGUNTA No. 61.

22) Observación

Se puede ofrecer administración y gestión remota de este Data Center?

Respuesta

Para las actividades que se pueden ejecutar remotamente sí, pero El ICBF puede solicitar la presencia e sus instalaciones del Recurso Humano definido en el anexo No. 006 cuando lo considere necesario

PREGUNTA No. 62.

23) Observación

Todos los dispositivos se pueden monitorear (UPS, PDU, AA, etc.,)?

Respuesta

Nuestra herramienta permite el monitoreo SNMP de dispositivos que soporten el mismo desde UPS, Equipos, Aires Acondicionados. El proveedor debe analizar el ítem de los dispositivos que se desean monitorear que esta descrito como puntos finales (end points) y analizar el alcance que tiene la herramienta que tiene el ICBF, En caso de que lo que se esté solicitando no sea cumplido por nuestras herramientas, el proveedor debe traer herramientas que suplan lo faltante bajo las condiciones colocadas en la ficha técnica.

PREGUNTA No. 63.

24) Observación

ICBF permitirá la instalación de agentes de monitoreo sobre todos sus dispositivos del DC?

Respuesta

Sí, siempre y cuando los mismos no afecten los agentes actuales que se tienen de System Center, sean compatibles con el Sistema Operativo y no provoquen problemas de rendimiento, y lo primordial, que se justifique el uso de cada agente tanto desde el tema operativo hasta el tema de costos del mismo por temas de licenciamiento.

En caso de instalarse agentes o programas foráneos al ICBF, los mismos deben ser retirados al final del contrato por el proveedor.

PREGUNTA No. 64.

25) Observación

Es posible conocer los SLA's que tiene contratados el ICBF con cada uno de sus proveedores de aplicaciones?

Respuesta

Por favor consultar el contrato actual con el proveedor de TI que se encuentra publicado, ANEXO INFORMATIVO N° 12 1. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO)

Empresa	IBM de Colombia & Cia S.C.A
Contacto	Natalia Gonzalez Peñuela

PREGUNTA No. 65.

1. Solicitamos a la Entidad se sirvan considerar el nuevo plazo de 10 meses de Servicios definidos en la ficha técnica, teniendo presente las siguientes razones:

a- Un mayor período de contrato permitirá a varios proveedores la participación en tan importante proceso, teniendo presente que debemos cubrir costos de inversión de infraestructura (componentes de seguridad y monitoreo) Recurso Humano (no es fácil conseguir personal especializado para trabajar solo 10 meses), actualización de garantías (las garantías se renuevan por 12 meses), que permitan elaborar un ejercicio económico que refleje la economía de escala y una ecuación gana -gana.

b- La entidad contará con pluralidad de oferentes y de esta manera velar por la escogencia de mayor favorabilidad para la entidad tanto en características técnicas como económicas.

c- Se debería contemplar una cláusula dentro del proceso que permita evidenciar que los servicios que se deben subir a la nube de Colombia Compra Eficiente solo tendrán una duración de 10 meses y los demás servicios que no hacen parte del portafolio de CCE se pueden dimensionar a un período no menor de 36 meses.

Respuesta

Consultar la respuesta No. 2 de este documento.

PREGUNTA No. 66.

2. Númeral 4.4 etapa A: Con relación a la etapas de transición indicada por la entidad, solicitamos se sirva la entidad considerar ampliar el plazo de la misma en mínimo 60 días teniendo presente que el nuevo operador debe comprar infraestructura de equipos de seguridad y herramientas de monitoreo, el proceso toma como mínimo 45 días.

De permanecer el tiempo mínimo de 15 días durante esta etapa el único proveedor que podría cumplir con estos tiempos sería el proveedor actual de la operación.

Respuesta

Consultar la respuesta No. 44 de este documento.

PREGUNTA No. 67.

3. Solicitamos se sirvan confirmar que la mesa de ayuda indicada en la ficha técnica que la misma será suministrada por el ICBF y que el proveedor de la solución solo será grupo resolutor, mas no el responsable de suministrar la mesa de ayuda.?

Respuesta

El servicio de Mesa de Ayuda no hace parte de los requerimientos de esta ficha técnica por ende es solo es solo grupo resolutor.

PREGUNTA No. 68.

4. Si ICBF cuenta con servicio de correo electrónico a través de Office 365, porque requiere la característica de Antispam en el Firewall de Nueva Generación?

Respuesta

El ICBF aun cuenta con un servidor exchange on-premise donde se alojan los buzones de los usuarios nuevos mientras se adquieren licencias adicionales para migrarlos a office 365. La funcionalidad de antispam en el firewall de nueva generación es requerida para el servidor exchange on-premise.

PREGUNTA No. 69.

5. Favor validar si la característica "Web Application Firewall" es requerida se puede prestar por medio de un servicio en la nube?

Respuesta

El Contratista es libre de ofrecer la solución de seguridad usando cualquier tecnología siempre y cuando cumpla con los requerimientos técnicos mínimos exigidos en la ficha.

PREGUNTA No. 70.

6. Teniendo en cuenta el servicio de Data Base Activity Monitoring requerido para los siguientes motores:

Favor aclarar la cantidad de Bases de Datos por cada uno de ellos Los Motores a Soportar son: Oracle 10G R2 Oracle 11.1.0.X Oracle 11G R2 Microsoft SQL Server 2005 SP2 Microsoft SQL Server 2008 SP2 Microsoft SQL Server 2008 R2 Microsoft SQL Server 2012

Respuesta

Motor de Base de Datos	Cuenta de Server Product Name
Data Base Oracle Estándar 10G	41
Data Base Oracle Estándar 11G	2
Microsoft SQL Server 2005	5
Microsoft SQL Server 2008	57
Microsoft SQL Server 2008	2
Microsoft SQL Server 2008 R2	14
Microsoft SQL Server 2012	12
My SQL	6

PREGUNTA No. 71.

7. Favor aclarar la cantidad de dispositivos y herramientas que serán fuentes de registros para el servicio de SIEM.

Respuesta

Mínimo para todos los dispositivos de seguridad perimetral y 60 servidores (bases de datos y aplicaciones)

PREGUNTA No. 72.

8. Favor aclarar la periodicidad con la que el ICBF requiere la realización de los Pen Test y un alcance acotado del mismo.

Respuesta

Se deben realizar dos Pen-Tests al año para 21 direcciones IP. La definición de dichas direcciones y del alcance de cada pen-test se debe realizar de común acuerdo con el ICBF durante la fase de planificación.

PREGUNTA No. 73.

9. De acuerdo a lo indicado en el acuerdo de niveles de servicio INFRAESTRUCTURA - 141010 – FCT página 4 donde se indica "Los profesionales asignados a cada rol deberán estar certificados ITIL v.3 o superior". Solicitamos se sirvan tener presente que de acuerdo a las mejores prácticas y a ITIL, los Roles requeridos siempre quedan del lado de mesa de ayuda, es posible no incluirlos estos roles en la oferta presentada y hacer la modificación a este numeral.

Respuesta

Lo roles definidos para los gestores en la ficha técnica hacen parte de los servicios que requiere el ICBF.

PREGUNTA No. 74.

10. De acuerdo a lo indicado en el acuerdo de niveles de servicio INFRAESTRUCTURA - 141010 – FCT página 13 Pagina 13 "En el Anexo 001 - TABLA LINEAS BASE se IBM de Colombia & Cia S.C.A Confidencial

Relacionan la cantidad de aplicaciones con las que cuenta el ICBF, en el siguiente cuadro se ilustra la cantidad de aplicaciones por lenguaje de programación:"

Solicitamos se sirvan Por favor confirmar que la administración de las aplicaciones indicadas en la ficha técnica serán responsabilidad del ICBF tanto técnica como funcionalmente.

Respuesta

Por favor tener presente el alcance como se describe en la ficha técnica numeral 6.7 junto con las obligaciones del numeral 7, ítem de aplicaciones.

PREGUNTA No. 75.

11. Solicitamos se sirvan Por favor confirmar que el soporte a usuarios final no hace parte del alcance requerido por el cliente en esta propuesta?

Respuesta

Referente a los servicios de aplicaciones y base de datos el alcance no es a usuarios finales

PREGUNTA No. 76.

12. Solicitamos se sirvan confirmar si el Recurso Humano requerido en el anexo No 006 realizará las actividades para el ICBF en forma remota?

Respuesta

Para las actividades que se pueden ejecutar remotamente sí, pero El ICBF puede solicitar la presencia e sus instalaciones del Recurso Humano definido en el anexo No. 006 cuando lo considere necesario.

PREGUNTA No. 77.

13. Solicitamos se sirvan confirmar si una vez se emita un documento oficial para construir un RFP las hojas de vida que respaldan el equipo de trabajo requerido en el anexo No 006, deberán ser entregadas por el proveedor unos días después de su adjudicación.

Respuesta

Las hojas de vida de acuerdo al anexo No. 006 se deben entregar en el momento que se presente la propuesta.