CONSOLIDADO DE PREGUNTAS A LA FCT RECIBIDAS DURANTE EL ESTUDIO DE MERCADO O COSTOS	**Fecha**	03/09/2015

Las siguientes preguntas se recibieron durante el desarrollo del Estudio de Mercado para el proceso de "*Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones bajo la modalidad de Outsourcing para la administración de la Infraestructura Tecnológica; administración, gestión, monitoreo y control especializado del Centro de Computo de la Sede de la Dirección General propio de la Entidad y de las soluciones de Almacenamiento, Respaldo, Servidores, Aplicaciones, Bases de Datos, Office 365, Seguridad Informática y Perimetral, Redes LAN y Redes Inalámbricas, Correo Electrónico, valores agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Adicionalmente el servicio de Internet Móvil"*

Empresa	**COMWARE**
Contacto	**JIOVANNY ANDRES ALONSO CLAVIJO**

PREGUNTA No. 1.

PREGUNTA 1A:

En cuanto a las Obligaciones específicas: Centro de Cómputo y Servidores:

7.1 Obligaciones específicas: Centros de Cómputo

7.1.8. Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo incluyendo partes y/o repuestos de los siguientes equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General:

- Sistema Control de Incendios Fenwal M-2320 con agente FM200.
- Transformador de aislamiento C&CO Energy Serie 1653-0 de 45 Kva, año de fabricación 2006, peso 250 kl.
- Aires Acondicionados marca CATALAN modelo series 6
- Control de acceso biométrico
- Sistema eléctrico regulado y no regulado (tableros eléctricos) incluyendo sus componentes.
- Sistema eléctrico regulado UPS 30 kva.

Respuesta:
Se aclara al interesado que se mantiene la obligación 7.1.8:

Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo incluyendo partes y/o repuestos de los siguientes equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General:

- Sistema Control de Incendios Fenwal M-2320 con agente FM200.
- Transformador de aislamiento C&CO Energy Serie 1653-0 de 45 Kva, año de fabricación 2006, peso 250 kl.
- Aires Acondicionados marca CATALAN modelo series 6
- Control de acceso biométrico
- Sistema eléctrico regulado y no regulado (tableros eléctricos) incluyendo sus componentes.

Sistema eléctrico regulado UPS 30 kva

Además se informa que los sistemas mencionados en la obligación 7.1.8 no cuentan con garantía y fueron adquiridos en el año 2008.

Pregunta 1B.

SERVIDORES

7.1.22. Si fueran necesarios equipos de contingencia en cuanto a Servidores, que hacen parte de la infraestructura soportada por EL CONTRATISTA, éste deberá suministrarlos a la entidad durante el tiempo requerido de acuerdo al incidente presentado

Se solicita respetuosamente a la entidad publicar el inventario de equipos del Centro de Cómputo (Servidores, almacenamiento, etc) con su respectiva garantía con el fin de estimar los repuestos necesarios para cumplir con los acuerdos de niveles de servicio.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se elimina la obligación 7.1.73 "*Suministrar repuestos para los equipos propiedad del ICBF que no se encuentren cubiertos por garantías o la pierdan durante la vigencia del Contrato de Outsourcing. Equipos relacionados en el ANEXO 009 - INVENTARIO EQUIPOS DATA CENTER EXTERNO".*

Lo anterior dado que el ICBF se encuentra en proceso de adquisición de:

- Infraestructura de convergencia para las sedes regionales la cual contará con soporte y garantía por 3 años.
- Infraestructura de Hyperconvergencia para el data center principal, esta infraestructura contará con soporte y garantía por 5años.
- Renovación de la garantía y soporte por un periodo de 3 años de los dos (2) Enclosure c7000 y los 14 servidores blade de generación 6 y superior.

Empresa	**SONDA DE COLOMBIA S.A**
Contacto	**MARIO ALEJANDRO SAMPER**

PREGUNTA No. 2.

En cuanto al Numeral 6.1, página 3:

"El Contratista deberá contar con la infraestructura (oficinas, recurso humano, recursos tecnológicos y de comunicaciones, etc.) necesaria para solventar la operación y atención de todos los servicios objeto de este contrato."

Sugerencia / Inquietud: ¿Puesto de trabajo? ¿Personal en sitio?

Respuesta:

Se aclara al interesado que el Contratista deberá contar con puestos de trabajo en sus instalaciones así como también recursos tecnológicos y de comunicaciones. Para el personal en sitio el ICBF solo provisionará 4 puestos de trabajo, destinados para los siguientes especialistas:

- Administrador de bases de datos SQL Server.
- Administrador de Centro de Cómputo
- Administrador de Redes
- Administrador de plataforma de Servidores Windows, Controladores de Dominio Windows (DCHP, DNS, DA y IIS)

PREGUNTA No. 3.

En cuanto al Numeral 6.2, página 4:

"El ICBF requiere que El Contratista adopté las mejores prácticas de ITIL (como mínimo v3), para la gestión del servicio y acompañe al ICBF en los procesos de implementación, actualización y sensibilización de las gestiones durante todas las etapas del contrato. Así mismo, deberá elaborar e implementar los procesos de gestión necesarios para la entrega y soporte de los servicios, previa aprobación por parte del ICBF."

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar si la solicitud del ICBF es que el contratista realice una consultoría completa de ITIL que contemple desde la estrategia y diseño del servicio hasta la mejora continua, o por el contrario el contratista deberá mantener y mejorar la metodología ITIL existente a la fecha del inicio del contrato.

Respuesta:

ICBF se permite aclarar que el acompañamiento al que hace relación se realizará en tres instancias:

1. Implementación: Quiere decir que los procesos que hoy día se manejan pero no han sido documentados, el contratista asume la responsabilidad de acompañar con su Know How dicha implementación.
2. Actualización: Se refiere a los procesos que ya tiene la Entidad pero se requieren actualizar por ejemplo de ITIL V3 2007 a 2011 o por necesidades internas de la Entidad.
3. Sensibilización: En cualquiera de los dos casos anteriores el proponente debe acompañar a la entidad en la sensibilización de los procesos.

Dicho lo anterior la Entidad en ningún momento se ha referido a una consultoría en ITIL.

PREGUNTA No. 4.

En cuanto al numeral 6.2, página 7:

“El ICBF suscribió en el año 2014 el contrato 1343 con la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF hasta el 31 de julio de 2018, el cual suministra los servicios de mesa de servicio y soporte en sitio. Dentro de este contrato el proveedor dispone el servicio de herramienta de Gestión Help People, a través de la cual se gestionan los tickets de incidentes, requerimientos y controles de cambios y soporta la base de conocimiento y el catálogo se servicio.”

Sugerencia / Inquietud: De acuerdo a que ya existe este contrato 1343 de mesa de servicio y soporte en sitio, por favor aclarar para cuales de las 13 líneas de servicio es responsabilidad del contratista brindar soporte en sitio y en que ciudades.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el servicio de soporte que debe proveer el Contratista es para la infraestructura que va a administrar. Esta administración es centralizada desde la ciudad de Bogotá. Según la clasificación asignada por el ICBF el Contratista de este proceso en curso debe brindar soporte de nivel 2, correspondiente al segundo nivel de escalamiento que realizan los Analistas de la Mesa de Servicio (Contrato 1343 de 2014 de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio) cuando no logran dar solución a las solicitudes en primer nivel.

La atención de tickets en el nivel 2 se realizará por personal con un nivel de conocimiento especializado.

PREGUNTA No. 5.

En cuanto al numeral 6.4.1, página 8:

"6.4.1 ETAPA DE TRANSICIÓN ENTRADA (15 días)."

Sugerencia / Inquietud: Agradecemos ampliar el tiempo de transición, teniendo en cuenta que hay que entre otros, adquirir, configurar, implementar y migrar los servicios a una nueva plataforma de seguridad.

Respuesta:
Se aclara al interesado lo siguiente haciendo modificación en la ficha técnica. En el numeral 6.4.2 ETAPA DE OPERACIÓN (31,5 meses), se estableció 2 periodos:

- Afinación de servicios y operación de los mismos: Periodo de dos (2) meses para operar y finalizar las instalaciones de alta complejidad, periodo que a su vez está dividido en:
  - un (1) mes para la finalización implementación de los servicios
  - un (1) mes para la estabilización de los servicios.
- Operación de los servicios, medición y penalización de ANS para cada uno de los servicios, seguimiento línea base (29,5 meses)

PREGUNTA No. 6.

En cuanto al numeral 6.5.2, página 11:

"Además se cuenta con 20 servidores en Cloud que el ICBF adquirió a través del acuerdo marco de precio de centro de datos/nube privada por un plazo de 2 años."

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar cuáles son las responsabilidades del contratista sobre estos servidores en la nube y cuáles son las responsabilidades del proveedor del servicio de nube privada sobre ellos.

Respuesta:

Se informa al interesado que las responsabilidades del proveedor con los 20 servidores en nube privada son las siguientes:

- Administración de sistemas operativos
- Administración de bases de datos
- Administración de aplicaciones
- Administración de componentes y elementos que se encuentren instalados

Además se aclara que los 20 servidores en Nube Privada son provistos por el proveedor IFX NETWORKS CORP, los cuales fueron adquiridos a través del acuerdo marco de precios de Centro de Datos/Nube Privada de Colombia Compra Eficiente, las condiciones de este servicio se detallan en el documento ***Anexo-6-Fichas-tecnicas-y-Requisitos-Minimos-Centro-de-Datos*** el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:

http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/archivos_amp/amp_centrodatos/20150824_ficha_tecnica_paquete_principal_centro_de_datos.xlsx

En este documento se puede consultar:

- Las condiciones de servicio transversales a todos los niveles de servicio
- Las condiciones de servicio por nivel de servicio
- Las condiciones de servicio de continuidad por nivel de servicio
- Los acuerdos de nivel de servicio – ANS

Las responsabilidades del contratista frente al servicio de servidores se detallan en el numeral 6.6.2 y las obligaciones 7.1.1 a 7.1.40.

PREGUNTA No. 7.

En cuanto al numeral 6.6.1, página 21:

- Revisión periódica de tableros eléctricos regulados y no regulados del centro de cómputo.
- Ajuste de cables y circuitos eléctricos, nivelación de cargas eléctricas cuando se requieran.
- Cambios (mano de obra) de circuitos eléctricos, acometidas eléctricas, tomas, breaker, Dispositivo de protección contra sobretensiones (DPS), fusibles u otros elementos de los tableros eléctricos o acometidas del centro de cómputo cuando se requiera.
- Limpieza de impurezas que se acumulan bajo el piso falso.

- Aseo general del centro de cómputo de la sede de Dirección General, limpieza de rack, piso y paredes.
- Ingreso y conexión de rack nuevos cuando se requiera.
- Inspección, ajuste del sistema de tierras, aterrizaje de racks y equipos del centro de cómputo.
- Interconexión (cross conection) de fibras y cables UPS.

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar si estas actividades que se ejecutarán por demanda y si se facturarán como adicionales de manera separada a este proyecto.

Respuesta:

El ICBF aclara que las actividades relacionadas en el numeral 6.6.1 del ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT) se deben ejecutar periódicamente en forma proactiva, esto con el ánimo de anticiparse a posibles daños o fallas que puedan presentarse. En caso de presentarse un incidente que requiera el cambio de alguna parte, este debe realizarse dentro de los tiempos estipulados por la entidad, es de anotar que estos costos deben ser contemplados en la cotización presentada por los proveedores, puesto que no se facturan y pagaran de manera separada o como adicionales.

PREGUNTA No. 8.

En cuanto al numeral 6.6.3, página 24:

“A continuación se describen los requerimientos y las características de la solución solicitada por el ICBF para el servicio de Seguridad Perimetral, las cuales el contratista debe instalar, configurar, actualizar, monitorear, mantener y gestionar durante la vigencia del contrato. Estas herramientas deben prestar el servicio en hardware independiente”

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la frase que indica “Estas herramientas deben prestar el servicio en hardware independiente”

Lo anterior sustentado en que no se justifica separar las funcionalidades de Firewall, IPS/IDS, Control de Aplicaciones, AntiMalware, WebFilter, AntiSpam, VPN en equipos por separado. Esto teniendo en cuenta en la actualidad los Firewalls de Nueva Generación pueden reunir estas funcionalidades permitiendo el rendimiento y correcto funcionamiento en cada una de ellas.

Adicionalmente, el tener equipos por separado obligara a tener:

Dos (2) equipos para firewall, dos (2) equipos para IPS/IDS, dos (2) equipos para Antimalware, Dos (2) equipos para WebFilter y dos (2) para VPN. Esto sumado a los dos (2) equipos para los firewall de aplicaciones web y dos (2) equipos para monitoreo de base de datos.

Y sumado a los equipos de datacenter que requerirían Dos (2) equipos para firewall, dos (2) equipos para IPS/IDS, dos (2) equipos para Antimalware, Dos (2) equipos para WebFilter y dos (2) para VPN para la sede central del ICBF.

Por lo que cada equipo requeriría, administración, soporte, licenciamiento y operación por separado; lo que generaría más puntos de fallo y costos adicionales para la entidad.

Respuesta:

Se aclara al interesado que atendiendo su solicitud se modifica el párrafo de la siguiente manera: "*A continuación se describen los requerimientos y las características de la solución solicitada por el ICBF para el servicio de Seguridad Perimetral, las cuales el contratista debe instalar, configurar, actualizar, monitorear, mantener y gestionar durante la vigencia del contrato. Estas herramientas deben prestar el servicio de la siguiente manera*:**" ….**

Además de modifica el numeral *6.6.3.1.1 Características* el cual queda de la siguiente manera**:**

- La arquitectura debe estar con plataformas nuevas de Firewall de Nueva Generación y estar en alta disponibilidad.

PREGUNTA No. 9.

En cuanto al numeral 6.6.1, página 21:

"Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos que se encuentran en el centro de cómputo (transformador de aislamiento, aires acondicionados, sistemas contra-incendios, tableros eléctricos)"

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar cuantos mantenimientos preventivos al año se deben hacer a estos elementos.

Respuesta:

El ICBF aclara que se debe realizar el mantenimiento preventivo de los equipos que se encuentran en el Centro de Cómputo con la siguiente periodicidad mínima:

- UPS (trimestral, 4 mantenimientos por año)
- Aires Acondicionados (trimestral, 4 mantenimientos por año)
- Sistema de extinción de incendios (semestral, 2 mantenimientos por año)
- Transformador de aislamiento (semestral, 2 mantenimientos por año)
- Transformador de aislamiento (semestral, 2 verificaciones de cargas por año, se realizan en fechas diferentes a las programadas para los mantenimientos)
- Limpieza de Impurezas (semestral, 2 jornadas de limpieza por año)
- Tableros Eléctricos regulados y no regulados (bimensual, 1 verificación cada dos meses)

PREGUNTA No. 10.

En cuanto al numeral 8, página 126:

“EL CONTRATISTA deberá garantizar la presencia física de los especialistas encargados de los servicios objeto de este contrato cuando el ICBF lo requiera en sus instalaciones.”

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar para cuales de los roles el ICBF brindará puesto de trabajo (escritorio, silla, extensión telefónica), cuantos y en que sedes. Esto, ya que el Anexo 006 no lo especifica claramente (de define como ubicación “SEDE NACIONAL Y / O PROVEEDOR”). Por ejemplo, para el rol de Administrador de Centro de Cómputo debería existir un puesto de trabajo en las instalaciones de ICBF.

Respuesta:

SPor favor remitirse a la pregunta No 2.

PREGUNTA No. 11.

En cuanto al numeral 6.2.2, página 7:

"Solicitar las hojas de vida y realizar las pruebas que considere necesarias para verificar las competencias y calidad del personal de El Contratista"

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente ampliar la información respecto a las pruebas a realizar.

Respuesta:

Se informa al interesado que se tiene en cuenta su recomendación y se modifica de la siguiente manera:

"*Solicitar las hojas de vida para verificar las competencias y calidad del personal de El Contratista*."

PREGUNTA No. 12.

En cuanto al numeral 6.3, página 7:

"Nota 1: El ICBF podrá solicitar servicios adicionales por demanda relacionados con el objeto del contrato de acuerdo con las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo."

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente ampliar la información respecto a que tipo y cuáles podrían ser los servicios adicionales.

Respuesta:
El ICBF no tiene dimensionado los servicios a solicitar, pero se establece el siguiente procedimiento para servicios por demanda:

El procedimiento para proveer y pagar los servicios adicionales es el siguiente:

- Presentar la solicitud en los comités operativos con el fin de validar y justificar la ejecución del servicio y validar la forma de pago.
- Solicitud de cotización por parte del supervisor del contrato al Contratista, acompañada de las especificaciones técnicas del servicio a contratar y sus ANS, si aplica.
- La cotización allegada por El Contratista deberá estar acorde a los precios del mercado y los tiempos exigidos por el ICBF. El ICBF podrá realizar la validación de

la cotización presentada por El Contratista, solicitando al mercado cotizaciones adicionales.

- La entrega del servicio para puesta en funcionamiento se realizará mediante un acta por parte del supervisor del contrato, previa confirmación de cumplimiento integral de las condiciones técnicas solicitadas.

PREGUNTA No. 13.

En cuanto al numeral 6.6.3.1.1, página 24:

“EL ICBF requiere que el contratista realice la administración, gestión, monitoreo, soporte, configuración, instalación y mejoramiento de las herramientas de software y hardware de seguridad perimetral y efectuará todas las labores necesarias para la corrección de vulnerabilidades así como también el análisis para la mitigación y estudios forenses de incidentes de seguridad a la información e infraestructura que ocurran.”

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar y acotar el alcance de este requerimiento en cuanto a que se refiere la frase “todas las labores necesarias”.

Respuesta:
Se informa al interesado que se atiende su sugerencia y se modifica el párrafo de la siguiente manera:

“EL ICBF requiere que el contratista realice la administración, gestión, monitoreo, soporte, configuración, instalación y mejoramiento de las herramientas de software y hardware de seguridad perimetral y efectuará todas las labores necesarias (configuración de umbrales, configuración de host, parametrización de herramientas, visualizar en las herramientas ofertaddas en tiempo real las notificaciones y alarmas, remediar incidentes y requerimientos de seguridad, administrar las consolas de las herramientas de seguridad ofertadas, y aquellas actividades que se relacionen con el servicio de seguridad perimetral) para la corrección de vulnerabilidades así como también el análisis para la mitigación y estudios forenses de incidentes de seguridad a la información e infraestructura que ocurran”.

PREGUNTA No. 14.

En cuanto al numeral 7.1.53, página 90:

"Suministrar, instalar, configurar, administrar, monitorear y dar soporte a los dispositivos de red necesarios para la protección perimetral del ICBF. También deberá administrar, apoyar la instalación, configuración y brindar soporte a las soluciones de seguridad, tanto existentes como nuevas que adquiera el ICBF durante el término del presente contrato"

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente ampliar la información respecto al punto de suministro de dispositivos; los dispositivos a reemplazar serán solo los que están sombreados en azul en el archivo Anexo 008 - EQUIPOS - RED LAN –WLAN? Ó se deberán cambiar o reemplazar otros dispositivos durante el desarrollo del proyecto?

Respuesta:

El numeral 7.1.53 hace referencia a los Servicios de administración y operación de Seguridad Perimetral y por ende los sistemas para prestar este servicio deben ser suministrados por el proveedor. El Anexo 008 - EQUIPOS - RED LAN -WLAN contiene información de los switches que se encuentran instalados en la Sede de la Dirección Nacional relativos al servicio de Administración de la Red Lan, en este servicio no se debe suministrar equipos, pero se debe realizar la instalación de switches cuando sea necesario y para lo cual el ICBF entregará los equipos a instalar. Se modifica el citado anexo eliminando la clasificación de switches a reemplazar.

PREGUNTA No. 15.

En cuanto al numeral 7.1.59, página 91:

"Capacitar al personal con el fin de que se cumplan todas con las normas y políticas de seguridad del ICBF"

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente ampliar la información respecto a cuantas personas recibirían la capacitación

Respuesta:

Se aclara que el personal a capacitar corresponde al recurso humano que la empresa contratista vincule, que ejerza funciones permanentes o temporales en el marco del contrato con el ICBF. Las capacitaciones a brindar corresponden a todas con las normas y políticas de seguridad del ICBF.

PREGUNTA No. 16.

En cuanto al numeral 6.6.3.5, página 36:

“El Contratista deberá presentar dentro de su propuesta la metodología que utilizará para dimensionar, instalar, implementar y hacer transferencia de conocimiento (funcional y técnica) el servicio de monitoreo objeto del presente documento, especificando etapas, recursos, entregables, herramientas, técnicas y metodologías a utilizar. Este servicio se debe implementar dentro de los primeros cuatro (4) meses desde el inicio del contrato.”

Sugerencia / Inquietud: Entendemos que esta metodología hay que entregarla con la propuesta. Solicitamos respetuosamente ampliar la fecha de entrega de la oferta en una semana más, debido a que la construcción de la metodología toma tiempo.

Respuesta:
Se aclara al interesado se modifica la ficha especificando que la metodología a que se hace referencia debe ser presentada en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 17.

En cuanto al numeral 6.6.7, página 64:

“En este servicio el ICBF requiere la administración, configuración, monitoreo y gestión de la disponibilidad, seguridad, seguimiento, control, continuidad, operación y buen desempeño de las aplicaciones con las que cuenta actualmente el ICBF y aquellas que surjan durante la vigencia del contrato (Ver ANEXO 001-LINEA BASE-INFRAESTRUCTURA).”

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente indicar si la transferencia de conocimiento sobre la administración de las aplicaciones se dará en el periodo de transición.

Respuesta:

Se informa al oferente que es correcta su apreciación, la transferencia de conocimiento sobre la administración de aplicaciones de dará en el etapa de transición de entrada.

PREGUNTA No. 18.

En cuanto al numeral 6.6.8, página 66:

"Utilizar las herramientas de Microsoft SQL Server para supervisar los eventos de SQL Server y para optimizar el diseño de la base de datos física como son:

- Analizador de SQL Server.
- Monitor del sistema para supervisar el uso de recursos.
- Monitor de actividad de SQL Server Management Studio.
- Uso de los procedimientos almacenados de Transact-SQL que crean, filtran y definen trazas.
- Supervisar los registros de errores.
- Uso de los procedimientos almacenados del motor de base de datos (Transact-SQL), como son sp_who, sp_lock, sp_spaceused, sp_monitor, entre otros.
- Instrucciones DBCC (Comandos de consola de base de datos) para comprobar estadísticas de rendimiento y coherencia lógica y física de una base de datos.
- Funciones (Transact-SQL) para mostrar estadísticas de instantáneas acerca de la actividad de SQL Server desde el inicio del servidor.
- Marcas de traza (Transact-SQL) para diagnosticar problemas o causas de bajo rendimiento (por ejemplo cadenas de interbloqueos en el servidor).
- Optimizar el diseño físico de las bases de datos mediante el asistente para la optimización de motor de base de datos."

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente aclarar si el proveedor deberá realizar modificaciones a scripts, store procedures y otros códigos de las bases de datos SQL.

Respuesta:

Se aclara al interesado que mediante la gestión de control de cambios el proveedor quien administra las bases de datos y aplicaciones deberá realizar las actividades controladas y aprobadas de modificación de scripts, store procedures, entre otros; de acuerdo a los lineamientos entregados por la Subdirección de Sistemas Integrados de Información.

PREGUNTA No. 19.

En cuanto al numeral 7.1.8, página 85:

"Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo incluyendo partes y/o repuestos de los siguientes equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General:

- Sistema Control de Incendios Fenwal M-2320 con agente FM200.
- Transformador de aislamiento C&CO Energy Serie 1653-0 de 45 Kva, año de fabricación 2006, peso 250 kl.
- Aires Acondicionados marca CATALAN modelo series 6
- Control de acceso biométrico
- Sistema eléctrico regulado y no regulado (tableros eléctricos) incluyendo sus componentes.
- Sistema eléctrico regulado UPS 30 kva"

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente informarnos cuál fue la fecha del último mantenimiento de estos equipos y la fecha de adquisición.

Respuesta:

El ICBF informa que durante los últimos cinco años se han venido realizando con la periodicidad que a continuación se indica el mantenimiento preventivo de los equipos:

- UPS (trimestral, 4 mantenimientos por año, último mantenimiento - 17 de julio de 2015)
- Aires Acondicionados (trimestral, 4 mantenimientos por año , último mantenimiento 1 de agosto de 2015)
- Sistema de extinción de incendios (semestral, 2 mantenimientos por año, último mantenimiento 7 de septiembre de 2015)
- Transformador de aislamiento (semestral, 2 mantenimientos por año, último mantenimiento 17 de julio de 2015, 2 verificaciones de cargas por año, se realizan en fechas diferentes a las programadas para los mantenimientos)
- Limpieza de Impurezas (semestral, 2 jornadas de limpieza por año)
- Tableros Eléctricos regulados y no regulados (bimensual, 1 verificación cada dos meses)

La fechas de adquisición de los equipo son:

- UPS (enero de 2012)
- Aires Acondicionados (enero de 2012)
- Tableros Eléctricos regulados (enero de 2012)
- Sistema de extinción de incendios (enero de 2008)
- Transformador de aislamiento (enero de 2008)
- Tableros No regulados (enero de 2008)

PREGUNTA No. 20.

En cuanto al numeral 7.1.86, página 95:

“Suministrar, instalar y operar una solución proxy en alta disponibilidad para proveer conexión a Internet controlada por políticas de acuerdo a las categorías de navegación disponibles en el mercado”

Sugerencia / Inquietud: Solicitamos respetuosamente ampliar la información, es posible implementar el proxy sobre el ambiente virtual o puede ser físico?

Respuesta:

Se aclara al interesado que en referencia a la solución proxy a ofertar debe ser una solución por servicio con infraestructura en sitio, la cual debe ser entregada en las instalaciones del ICBF o en el Data Center Principal para su funcionamiento, verificación y operación exclusiva para el ICBF.

PREGUNTA No. 21.

En cuanto al numeral 6.6.3.1.1, página 26: NUMERAL 6.6.3.1.1, PAGINA 26:

“Firewall Perimetral

Rendimiento Mínimo de las Plataformas que soportan el Servicio Seguridad Perimetral

Data Center Externo:

Rendimiento de Protección contra Malware de 14 Gbps”

Sugerencia / Inquietud: “Acorde con el requerimiento dado, es de nuestro entendimiento que la protección contra Malware solicitada de rendimiento 14Gbps, deberá ser realizada de manera local y no en la nube, esto con el fin de no depender de anchos de banda de los canales, retardos, etc.. y adicionalmente para asegurar la confidencialidad de la información que maneja la entidad.“

Respuesta:

Es correcta la apreciación del interesado y se aclara que el servicio de seguridad para la protección contra Malware debe realizarse de manera local con una solución de Firewall de

última generación (NGFW) y en tiempo real. La modificación se observará en la ficha de condiciones técnicas.

PREGUNTA No. 22.

En cuanto a los Entregables

Sugerencia / Inquietud: Por favor aclarar específicamente cuáles son los entregables esperados por parte del ICBF para este estudio de mercado, además del anexo "INFRAESTRUCTURA - 150826 – SDC.xlsx" diligenciado.

Respuesta:

Se le aclara al interesado en cuanto a los entregables estos se encuentran redactados en las fichas de condiciones técnicas y sus anexos.

Empresa	**BT GLOBAL SERVICES**
Contacto	**DIEGO CORTES**

PREGUNTA No. 23.

En pro de dar seguimiento 7x24 de la infraestructura del SOC es posible hacer uso de servicios fuera del país con SOCs internacionales de la compañía. El SOC debe considerar infraestructura en la instalación del cliente o puede manejarse completamente remoto?

Respuesta:

Se aclara al interesado que el servicio de SOC debe tener sus instalaciones en el territorio Colombiano de preferencia en la ciudad de Bogotá, para cuando se haga la revisión en sitio el personal del ICBF pueda desplazarse para realizar la actividad.

El ICBF actualmente no cuenta con espacio físico en sus instalaciones ni tampoco se encuentran adecuadas para prestar el servicio de SOC.

PREGUNTA No. 24.

La gestión de contrato para la función mesa de ayuda la continuara brindado ICBF o debe ser contemplada en el alcance de este estudio de mercado.

Respuesta:

El ICBF suscribió en el año 2014 el contrato 1343 con la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF hasta el 31 de julio de 2018, el cual suministra los servicios de mesa de servicio y soporte en sitio. Por lo anterior se aclara al interesado que no está en el alcance de este contrato.

PREGUNTA No. 25.

El servicio debe ser contemplado con personal exclusivo para el proyecto o puede ser desde un centro de servicio centralizado asegurando los niveles de servicio

Respuesta:

Se aclara al interesado que el personal destinado al proyecto debe ser exclusivo para el mismo.

PREGUNTA No. 26.

Existe tiempo mínimo de notificación de requerimiento de cambio de miembros del equipo de trabajo?, se tiene establecido proceso para este tipo de decisiones?

Respuesta:

Se informa al interesado que el tiempo mínimo de notificación de requerimiento de cambio de miembros del equipo de trabajo se encuentra en la obligación 7.1.15: *"Presentar notificación con 8 días de anticipación, cuando se planee retirar o reemplazar a cualquier miembro del equipo, explicando el motivo del retiro y el plan de trabajo para reemplazarlo*"

Además la obligación 7.1.15 establece un proceso de empalme y transferencia de conocimiento para el caso de renuncias, incapacidades, licencias, vacaciones, traslados de personal o cambios de personal a solicitud del ICBF

PREGUNTA No. 27.

El monitoreo debe llevarse a cabo estrictamente con las herramientas del ICBF o pueden integrarse herramientas propias del proveedor para tal fin

Respuesta:

Se aclara al interesado que el ICBF cuenta con la Suite Microsoft System Center, por lo cual el proveedor debe usar la misma para el monitoreo, únicamente se permite el uso de herramientas propias del proveedor para ítems solicitados de monitoreo que no puedan ser cumplidos de forma evidenciable por Microsoft System Center. Por favor remitirse a la obligación No 7.1.243 de la ficha de condiciones técnicas.

PREGUNTA No. 28.

Por favor especificar la plataforma cloud actual que maneja el ICBF y si el proveedor tendrá acceso a revisión de la configuración de la misma

Respuesta:

Se aclara al interesado que el ICBF recibe las máquinas virtuales de acuerdos a los requerimientos solicitados a IFX para que el contratista administre el sistema operativo, bases de datos, aplicaciones o componentes de software que contenga configuradas estas máquinas para la operación de TI del ICBF.

PREGUNTA No. 29.

El estudio de mercado debe contemplar servicio de manos remotas para todas las líneas, parcial, centro de cómputo, etc?

Respuesta:

Se aclara al interesado que para todos los servicios que impliquen operación y funcionamiento en el data center principal y centro de datos de la sede Nacional el Contratista debe proveer el servicio de manos remotas.

PREGUNTA No. 30.

Se agradece validar si el inventario de equipos actuales cuenta con licenciamiento y servicios de soporte a nivel de hardware y software, en tal caso confirmar si el ICBF será el encargado de mantenerlos o el proveedor deberá buscar dar continuidad a los mismos dentro de sus funciones de gestión. Así mismo, se agradece confirmar la caducidad de los contratos actuales a ser revisados.

Respuesta:

Se le aclara al interesado que la plataforma actual de servidores cuenta con licenciamiento. Respecto al soporte y garantía de la plataforma de servidores por favor remitirse a la respuesta de la pregunta 1.

PREGUNTA No. 31.

En caso de no existir garantías vigentes el proveedor deberá incluir este servicio o será responsabilidad de ICBF

Respuesta:

Se le aclara al interesado que el servicio de soporte y garantía de los servidores es responsabilidad del ICBF.

PREGUNTA No. 32.

Cuantas VPN tipo site to site y SSL maneja actualmente el ICBF.

Respuesta:

Se informa al interesado que la cantidad de VPN son:
Site to Site = 6
SSL = 774
IpSec = 82

PREGUNTA No. 33.

Se cuenta con información de capacidad de los equipos actuales a nivel de recursos, memoria, tráfico, etc.

Respuesta:

Es correcta su observación, actualmente se cuenta con información de capacidad de los equipos a nivel de recursos, memoria, trafico, entre otros que son indispensables para la correcta gestión y administración de la infraestructura.

PREGUNTA No. 34.

Posibilidad de extender la primera etapa del cliente.

Respuesta:

Se solicita al interesado remitirse a la pregunta 5.

PREGUNTA No. 35.

Cuantos servicios DMZ se encuentran publicados actualmente a través de los equipos de seguridad perimetral.

Respuesta:

Se aclara al interesado que en la actualidad se tiene 58 servicios publicados**.**

PREGUNTA No. 36.

El costo de la oferta debe contemplarse con la proyección de crecimiento del cliente o debe presentarse un esquema de “unidad representativa de demanda” variante según la cantidad de equipos gestionados. Como se manejara el incremento en costos por adiciones o modificaciones a la línea base.

Respuesta:

Se aclara al interesado que en la oferta económica se debe detallar el valor unitario de cada servicio o componente que se requiera. Para el incremento de los costos se hará uso de las herramientas administrativas y legales como adiciones y modificaciones al contrato para cubrir necesidades proyectadas por consumos adicionales en los servicios.

PREGUNTA No. 37.

Se cuenta con la información topológica y de integración entre las plataformas? En caso negativo el proveedor deberá contemplar este servicio.

Respuesta:

Se le aclara al interesado que la entidad cuenta con la información, la cual será suministrada en la etapa de transición para que el contratista en las etapas posteriores la actualice en caso de ser necesario.

PREGUNTA No. 38.

Agradecemos confirmar si las aplicaciones manejadas son in house o que porcentaje de las mismas corresponde a este esquema.

Respuesta:

Se aclara al oferente que las aplicaciones se administrarán en la infraestructura del ICBF, las cuales en su mayoría han sido desarrolladas por la Subdirección de Sistemas Integrados de Información y una minoría han sido adquiridas por la entidad. Ver anexo línea base. Se debe incluir anexo de aplicaciones.

PREGUNTA No. 39.

Se plantea migración de todos los usuarios a office 365? En caso afirmativo existe algún tiempo contemplado para este proyecto?

Respuesta:

Se aclara al interesado que por el momento no está contemplado. Se debe administrar en las dos plataformas office 365 y Exchange on premise ya que no todos los buzones o usuarios serán migrados a office 365. La cantidad de usuarios en Office 365 son 10.000 y 3.500 On Premise).

PREGUNTA No. 40.

Existe integración de la plataforma de colaboración del cliente (correo, Lync, telefonía, etc.).

Respuesta:

Se aclara al interesado que en el momento hay integración de Directorio Activo, Correo, Lync, Office 365. Además esta herramientas son plataforma Microsoft.

PREGUNTA No. 41.

Actualmente con cuantos externos maneja Federación la plataforma de colaboración de ICBF.

Respuesta:

Se solicita al interesado ampliar la pregunta ya que no es clara, la federación únicamente se usa para los servicios de Office 365 que aplica para 10.000 usuarios.

PREGUNTA No. 42.

Se agradece confirmar si existen definiciones de protocolos para monitoreo, ejemplo equipos únicamente gestionables por ICMP, SNMP, HTTP, etc.

Respuesta:

Se informa al interesado que no existen definiciones, el protocolo se activa dependiendo de la herramienta o el elemento que se va a monitorear, puede ser ICMP en algunos, SNMP en otros, esto puede variar dependiendo del hardware, la aplicación y la herramienta.

PREGUNTA No. 43.

La instalación de los equipos de red a instalar en las sedes anexas y el edificio dirección general será gestionado por el ICBF o será responsabilidad del contratista asegurar este tipo de labores para la torre LAN y demás torres donde correspondan servicios similares.

Respuesta:

Se informa al interesado que la infraestructura de RED LAN relativo a los Switches de Core y Switches de acceso será administrada por el contratista en las sedes de la Dirección General y sus sedes anexas. Además se e aclara que en el numeral 6.6.10 REDES DE AREA LOCAL (LAN) ítem 3 estipula como requerimientos mínimos para el proveedor las siguientes actividades:

"Instalar y configurar el hardware y software necesario para el buen funcionamiento y servicio de la red LAN, incluido la realización de respaldo de configuración y actualización de firmware de los equipos que están relacionados en el Anexo 008 - EQUIPOS - RED LAN -WLAN y los equipos que se adquieran o cambien durante la vigencia del contrato"

PREGUNTA No. 44.

Se agradece confirmar si el proveedor actual entregara la documentación de línea base requerida para la transición del servicio.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el ICBF entregará la documentación de línea base requerida de servidores, base de datos, backup, almacenamiento, aplicaciones, correo electrónico, red LAN, Red WLAN y la información.

PREGUNTA No. 45.

El proveedor elegido deberá dar continuidad a incidentes heredados o será responsabilidad del proveedor actual el cierre y resolución de todos los incidentes activos hasta la etapa de transición.

Respuesta:

ICBF se permite informar que será responsabilidad del proveedor actual el cierre y resolución de todos los incidentes hasta el último día de contrato del mismo y el proveedor elegido deberá dar continuidad a incidentes heredados si se requiere.

PREGUNTA No. 46.

Que controles físicos de ingreso a los centro de cómputo existen actualmente.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el centro de cómputo de la sede de Dirección General cuenta con un control de acceso biométrico, el cual permite el ingreso a través de autenticación por huella digital, clave o tarjeta, vale la pena aclarar que únicamente a personal autorizado.

PREGUNTA No. 47.

Se agradece confirmar si existe algún tipo de calendario, política o requerimiento de periodicidad para llevar a cabo pruebas de seguridad como estudios forenses, ethical hacking, penetration test etc.

Respuesta:

El Ethical Hacking, test de penetración y análisis de vulnerabilidades exige mínimo 2 veces al año, estudio forense bajo demanda de acuerdo a la severidad del incidente. Se solicitar remitirse a la obligación 7.1.106 de la Ficha de Condiciones Técnicas.

PREGUNTA No. 48.

Existe un tiempo exigido para la migración de la plataforma de seguridad del cliente.

Respuesta:

Se aclara al interesado que para la migración de solución de seguridad perimetral se cuenta con un tiempo de 15 días que corresponden con el periodo de transición, y para la implementación del servicio de SOC se tiene 4 meses para su implementación.

PREGUNTA No. 49.

Agradecemos confirmar si el licenciamiento de sistemas operativos estará a cargo del ICBF, adicionalmente en caso de requerir nuevo HW o SW en las mejoras continuas será provisto por el contratista o ICBF.

Respuesta:

Se aclara al oferente que el ICBF para su infraestructura presente y futura cuenta con Licenciamiento, este licenciamiento únicamente cubre infraestructura propia del ICBF no cubre infraestructura del proveedor. Para herramientas o mejoras que sean propias del proveedor y que tenga que poner al servicio del Contrato para su cumplimiento, el proveedor es responsable por el Hardware y Software que se deba disponer, el cual será propiedad del proveedor y se retirara por parte del mismo al final del contrato.

PREGUNTA No. 50.

Cuando se hará entrega de la documentación de lineamientos establecidos por el ICBF para la administración de equipos.

Respuesta:

Se aclara al interesado que la información será entregada una vez se inicie el contrato durante la etapa de transición de entrada.

PREGUNTA No. 51.

Existe información del volumen de cambios, incidentes, problemas y solicitudes para cada una de las torres de servicio que maneja actualmente el ICBF.

Respuesta:

ICBF se permite informar que existe información estadística de cada uno de los ítems mencionados los cuales serán entregados al Contratista en la etapa de transición de entrada.

PREGUNTA No. 52.

La asignación del contrato deberá ser total para todas las torres o podrá asignarse por el ICBF a diferentes proveedores para cada uno de los servicio.

Respuesta:

Se aclara al interesado que todos los servicios relacionados en la ficha técnica serán adjudicados en la licitación pública a un solo proponente.

PREGUNTA No. 53.

Agradecemos confirmar una descripción del servicio de antivirus actual trabajado por el ICBF, las actualizaciones son lanzadas de manera centralizada, que periodicidad?

Respuesta:

Actualmente se cuenta con McAfee Enterprise, las actualizaciones llegan al servidor local ubicado en el Datacenter, y desde el mismo se despliegan las actualizaciones a los clientes teniendo especial cuidado de distribuir por grupos para no saturar los canales, labor a cargo del proveedor del este proceso. La periodicidad es por demanda, es decir depende de las actualizaciones que McAfee libere.

PREGUNTA No. 54.

Agradecemos confirmar la periodicidad del Backup perpetuo.

Respuesta:

Se le aclara al interesado que el servicio de backup cuenta con una estrategia que corresponde a backup diarios, mensuales, semestrales y anuales. El tiempo de rotación de los medio magnéticos diarios es de 90 días, los demás backup se envían a custodia externa.

PREGUNTA No. 55.

Agradecemos confirmar en detalle el alcance del servicio de administración de aplicaciones, listado de aplicaciones.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el alcance del servicio de aplicaciones se detalla en el numeral 6.6.7 APLICACIONES y las obligaciones referentes al Servicios de Administración y operación de aplicaciones (Obligaciones 7.1.175 a 7.1.175). El listado de aplicaciones se encuentra en el Anexo 013 - INVENTARIO DE APLICACIONES.

PREGUNTA No. 56.

Agradecemos confirmar el listado de certificaciones exigidas al contratista como empresa y al personal que prestara el servicio.

Respuesta:

Se aclara al interesado que las certificaciones exigidas al personal requerido se encuentran en el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS.

PREGUNTA No. 57.

Actualmente existe un APN privado para el servicio de internet móvil del ICBF para acceder a internet, correo y aplicativos internos? O como es el manejo de estas políticas?.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el ICBF no cuenta con un Access Point Name (APN) privado.

PREGUNTA No. 58.

El proveedor deberá contemplar gestión del direccionamiento del cliente, servicios de directorio activo, DHCP, Zonas DNS, etc?

Respuesta:

Es correcta la apreciación se le informa al interesado que en el numeral 6.6.2 SERVIDORES se especifica:

EL ICBF requiere la administración, gestión, operación, monitoreo, control y mantenimiento de la plataforma de servidores físicos, virtuales y en cloud, en arquitecturas de alta disponibilidad y redundancia, en infraestructura tradicional, convergente e hyperconvergente, así como la ejecución de todas las tareas recurrentes, programadas y no programadas para mantener en estado de operación óptima la plataforma de servidores que soportan servicios, aplicaciones y bases de datos del ICBF. La plataforma de servidores debe estar disponible, administrada, monitoreada y en operación 7X24X365 y en concordancia con el ANEXO 001-LINEA BASE-INFRAESTRUCTURA. De igual forma se requiere la administración, monitoreo, ejecución de actualizaciones y garantizar la adecuada operación de los servicios de Directorio Activo, Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) y Domain Name Service (DNS).

PREGUNTA No. 59.

Las solicitudes de acceso para los equipos de red por parte del ICBF serán de lectura, escritura, RW, etc. Existen definiciones al respecto?

Respuesta:
Se le aclara al interesado que el ICBF cuenta con especialista líder para el servicio Networking quien podrá tener acceso de lectura y escritura de acuerdo a procedimientos y lineamientos establecidos por el ICBF con el contratista en el periodo de transición.

PREGUNTA No. 60.

El proveedor deberá contemplar servicio a usuario final o este será dado a través de la mesa de ayuda.

Respuesta:

Se informa al interesado para casos de ofimática el servicio es suministrado por contratista de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio.

PREGUNTA No. 61.

Agradecemos confirmar la configuración la configuración del portal cautivo que maneja el ICBF.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el portal cautivo está configurado de la siguiente manera:

- Una controladora en la nube de la solución aerohive.
- 33 Access Point en la Sede Nacional del ICBF
- Cuenta con configuraciones de perfiles de acceso de acuerdo al servicio requerido, por ejemplo acceso a redes sociales o restringido a redes sociales.

Empresa	**CLARO COLOMBIA**
Contacto	**JOSE RICARDO RUBIANO RAMIREZ**

PREGUNTA No. 62.

Se solicita confirmar si se va a mantener toda la infraestructura de telefonía NEC, y si el servicio requerido está enfocado únicamente a gestion de la plataforma, o si por el contrario es posible ofrecer una marca diferente del mercado (Cisco, Avaya, etc)

Respuesta:

Se aclara al interesado que dentro de los servicios requeridos no se encuentra la administración del Servicio de Telefonía IP, el numeral ***6.5.6 TELEFONÍA IP*** de la ficha de condiciones técnicas y el Anexo 011 - EQUIPOS DE TELEFONÍA IP POR SEDE deben tomarse solo de manera informativa.

PREGUNTA No. 63.

Supervivencia. Se solicita confirmar si el valor indicado en cada sede corresponde a la cantidad de usuarios solicitados con supervivencia remota en cada sede

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No. 62.

PREGUNTA No. 64.

Extensiones en Operación. Se solicita confirmar tipificación de usuarios, indicando cantidades y tipo de perfil de hardphone que se va a tener (Ejemplo: teléfonos básicos, avanzados, inalámbricos, etc)

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 65.

se solicita confirmar el crecimeinto proyectado a 11.000 extensiones a nivel nacional, en cuantas sedes adicionales se realizará

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 66.

Se solicita confirmar tipos de funcionalidades requeridas por ICBF, especificando cantidad (Ejemplo: buzón de voz, mobilidad, operador automatica, etc)

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 67.

Se solicita confirmar si la plataforma cuenta a hoy con funcionaldiades básicas de telefonía o si cuenta con funcionalidades avanzadas como Contact Center

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 68.

Se requiere confirmar si se requiere integrar la solución de telefonia que reemplazaria la planta telefónica NEC con la plataforma de Lync, a nivel de audio indicando cantidad de sesiones concurrentes entre las dos plataformas

Respuesta:

Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 69.

Se reuqerie confirmar si se requiere integrar la solución de videoconferencia con la plataforma de Lync, a nivel de voz indicando cantidad de sesiones concurrentes entre las dos plataformas

Respuesta:

Se aclara al interesado que actualmente Lync está Integrado con la solución de videoconferencia, por lo cual no es requerida esta actividad.

PREGUNTA No. 70.

Se solicita confirmar que el alcance NO incluye el suministro de swtiches, ni la instalación y configuración de los mismos. Entendemos que se requeire el servicio de gestión

Respuesta:

Se aclara al interesado que el contrato no incluye el suministro de switches, los requerimientos del servicio de Red LAN se detallan en el numeral 6.6.10, en el párrafo: "Instalar y configurar el hardware y software necesario para el buen funcionamiento y servicio de la red LAN, incluido la realización de respaldo de configuración y actualización de firmware de los equipos que están relacionados en el Anexo 008 - EQUIPOS - RED LAN -WLAN y los equipos que se adquieran o cambien durante la vigencia del contrato. La información de la configuración de los switches de acceso y switch core debe estar respaldada en la unidad de almacenamiento que el ICBF disponga. "

PREGUNTA No. 71.
Se solicita confirmar si los swithces con los que cuenta ICBF cuentan con ontrato de garantía del fabricante o con el stock suficiente enc aso de falla

Respuesta:

Se aclara que hay equipos swithes que no cuenta con soporte y garantía por parte del fabricante, algunos de ellos se encuentran obsoletos y operativos y tampoco se encuentra con un stock para reemplazo en caso de falla. Pero es importante informar que la entidad tiene en curso un proceso de adquisición de infraestructura de networking.

PREGUNTA No. 72.

De las versiones de sistema operativo con que cuente el ICBF (Server 2003/ 2008/ 2012) podria especificar la version en la cual se encuentra el Directorio Activo?

Respuesta:

Se le aclara al interesado que actualmente se cuentan con 5 servidores con el rol de Directorio Activo de los cuales uno (1) tiene Windows Server 2012 R2 y cuatro (4) Windows Server 2008 R2.

PREGUNTA No. 73.

Sobre la implementacion de Lync en modo Hibrido, el cliente piensa dentro de los alcances actuales migrar a Skypre Empresarial?

Respuesta:

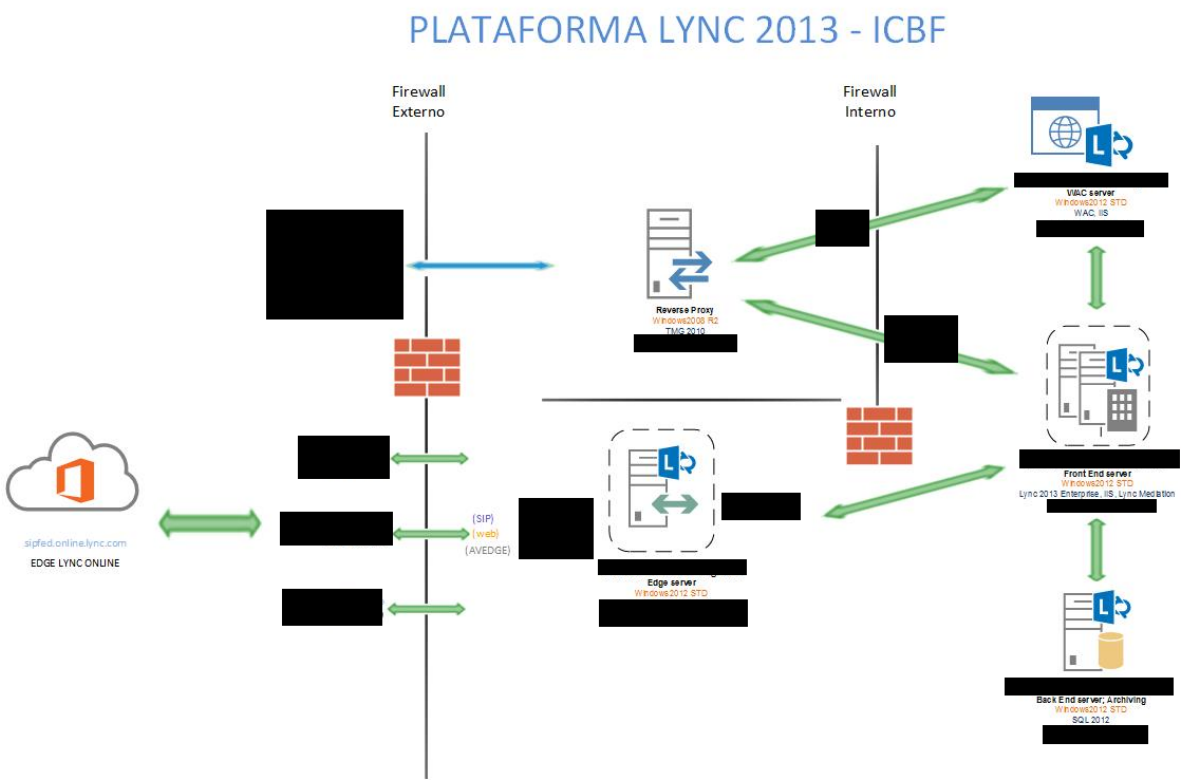
La entidad contempla realizar upgrate a Skype for Bussines en un corto plazo cuando se cuente con la infraestructura y las pruebas de laboratorio para realizar el despliegue del Skype for Bussines.

PREGUNTA No. 74.

En el caso de la implementacion de Lync Server 2013 On-Premise, se menciona una implementacion basada en tres (3) servidores, ICBF podria informar si esta arquitectura incluye alta disponibilidad ? De ser asi esta alta dispoibilidad incluye redundancia geografica entre el DataCenter Principal y El datacenter propio ?. Se agradece a la entidad incluir un diagrama del despliegue actual de Lync par moyar claridad de la infraestructura a soportar.

Respuesta:

Se informa al interesado que la infraestructura actual no cuenta con alta disponibilidad ni redundancia geográfica. Se anexa el siguiente diagrama de la infraestructura actual.



PREGUNTA No. 75.

En el caso de Lync OnLine que tipo de plan con Microsoft se tiene contratado (E1, E2, E3 o E4) y en que proporcion de usuarios x cada plan?

Respuesta:

Se informa que la entidad cuenta con una suscripción de 365 de Microsoft en plan E3 con una cantidad de 10.000 licencias.

PREGUNTA No. 76.

De la implementacion en modo Hibrido no es claro si actualmente la entidad tiene una integracion con la plataforma de telefónico NEC existente. Por favor aclrar

Respuesta:

Se aclara al interesado que no hay integración con la plataforma de telefonía NEC, pero se informa que hay integración hibrida de Lync y Correo con Office 365.

PREGUNTA No. 77.

Dentro de los alcances de soporte par la platafomra Lync se icluye la administracion de una plataforma Blackberry. Queremos validar con la entidad que esto excluye la provision o garantizar el soporte de funciones de la aplicación Microsoft Lync o Skypre Empresarial considerando las limitaciones disponibilidad de versiones compatibles en las ultimas versiones del producto.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se elimina la obligación: “Administrar, configurar y monitorear la plataforma BES (Blackberry Enterprise Server) Online para el acceso de dispositivos Blackberry a Office 365” de la ficha de condiciones técnicas.

PREGUNTA No. 78.

Se solicita confirmar si los swithces con los que cuenta ICBF cuentan con ontrato de garantía del fabricante o con el stock suficiente en caso de falla.

Respuesta:

Para la respuesta a esta observación remitirse a la pregunta 71.

Empresa	**SYNAPSIS COLOMBIA**
Contacto	**PÁVEL DIMITRI CORENA GUTIEREZ**

PREGUNTA No. 79.

Para ciertas posiciones solicitan certificación ITIL V.3. la cual dice “Expedida en centros autorizados”. Por favor confirmar cuales son los centros autorizados.

Respuesta:

ICBF invita al interesado a validar los Centros Autorizados de Capacitación en Colombia (conocidos como Organización Acreditada para Entrenamiento, por sus siglas en Ingles ATO) y se abstiene de sugerir nombres específicos.

PREGUNTA No. 80.

Para el cargo Administrador de plataforma de servidores Linux menciona, Certificacion en S.O. Linux, “Expedida en centros autorizados”. Por favor confirmar cuales son los centros autorizados.

Respuesta:

ICBF invita al oferente a validar los Centros Autorizados de Capacitación en Colombia (conocidos como Organización Acreditada para Entrenamiento, por sus siglas en Ingles ATO) y se abstiene de sugerir nombres específicos.

PREGUNTA No. 81.

Para la posición Administrador SystemCenter y Herramientas de Gestion, solicitan Experiencia en administación de SystemCenter SCCM, SCOM, Orchestrator, WSUS minima 2 Años. Por favor aclarar si es 2 años en cada una de ellas o en experiencia acumulada en las cuatro

Respuesta:

Se aclara al interesado que la experiencia requerida de mínima de 2 años puede ser acumulada en las herramientas SystemCenter SCCM, SCOM, Orchestrator y WSUS.

PREGUNTA No. 82.

En el cargo de Analista de Seguridad de la Informacion, en Certificaciones exigen Certificación vigente del fabricante del Firewall ofertado. Por favor confirmar cual es el Firewall Ofertado.Certificación CCNA (Cisco Certified Network Associate), vigente. Expedida por centros autorizados. Por favor confirmar cuales son los centros autorizados

Respuesta:

El Firewall ofertado, es el que el proponente disponga para prestar el servicio al ICBF en el marco del contrato. Se modifica la ficha de condiciones técnicas en los referente al Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS. Además el ICBF invita al interesado a validar los Centros Autorizados de Capacitación en Colombia (conocidos como Organización Acreditada para Entrenamiento, por sus siglas en Ingles ATO) y se abstiene de sugerir nombres específicos.

PREGUNTA No. 83.

En el perfil Lider Operación SOC solicitan certificaciones en Certificación en ISO 27001 , ITIL OSA e ITIL PPO. Por favor aclarar son las tres certificaciones o algunas de ellas.

Respuesta:

Se informa al interesado que debe cumplir con las 3 certificaciones mencionadas.

PREGUNTA No. 84.

En el perfil Administrador y Analista de bases de datos SQL server en el campo de experiencia solicitan conocimiento de ETL y modelado de Cubos. Por favor aclarar como requieren soportar el conocimiento.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se modificó el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS en lo referente a la experiencia del perfil de *Analista de bases de datos SQL Server*. Además se incluyó un requerimiento para el servicio de Bases de Datos de la siguiente manera: “Diseño, desarrollo, configuración y ejecución de ETL y Cubos sobre las bases de datos de SQL Server.”

PREGUNTA No. 85.

En el perfil Administrador de aplicaciones solicitan conocimientos en Arquitectura de software. Por favor aclarar como requieren soportar el conocimiento. Adicional requieren Experiencia mínimo de 3 años en configuración, despliegue, administración y afinamiento de aplicaciones bajo plataformas Microsoft en lenguajes como VS C#, .Net, VS Basic. Por

favor aclarar si es 3 años en cada una de ellas o en experiencia acumulada en las solicitadas.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se modificó el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS en lo referente a la experiencia del perfil de *Administrador de aplicaciones*. Además se incluyó un requerimiento para el servicio de Aplicaciones de la siguiente manera: "Apoyar a la Subdirección de Sistemas Integrados de Información con la solución de incidentes y requerimientos referentes a la arquitectura de software en la operación de los sistemas de información del ICBF."

PREGUNTA No. 86.

En el perfil e Administrador de Almacenamiento, solicitan en el campo certificaciones Certificado en Information Storage and Management (E10-001), VNX o Clariion Solutions Specialist Level (E20-390) y VNX o Clariion Solutions Expert Level (E20-885). Por favor aclarar si deben ser las tres certificaciones o aceptan solo una de ellas.

Respuesta:

Se aclara al proponente que el Administrador de Almacenamiento debe tener como mínimo algunas de las tres certificaciones.

PREGUNTA No. 87.

En el perfil Administrador Planta Y servidores de telefonía IP solicitan Experiencia mínima de 2 años en administración de planta NEC SV8500, administración de servidores y herramientas de administración de tarificación Dali Enterprise y MA4000. . Por favor aclarar si es 2 años en cada una de ellas o en experiencia acumulada en las solicitadas.

Respuesta:

Para la respuesta a esta observación remitirse a la pregunta 62.

PREGUNTA No. 88.

En los perfiles Gestor de Cambios, Gestor de Capacidad, Gestor de Disponibilidad, Gestor de Incidentes, Gestor de Requerimientos, Gestor de Niveles de Servicio, Gestor de Riesgos, Gestor de Continuidad, Gestor de Problemas, Gestor de Seguridad. Por favor aclarar la experiencia y funciones requerida para el rol, teniendo en cuenta la diferencia que existe de compañía a compañía en los nombres de cargo.

Respuesta:

ICBF se permite informar que independiente de la Compañía existe un Marco de Referencia que se solicita y es ITIL v3 razón por la cual el Oferente debe tener claro dentro de cada gestión:

1. Alcance.
2. Propósito.
3. Objetivos.
4. Roles y responsabilidades.
5. Funciones.

Y toda la información que considere relevante de acuerdo al Marco de Referencia, adicional nos permitimos aclarar que la Gestion se debe realizar con respecto a los procesos que se tienen hoy en día implementados en ICBF o se generen con el nuevo Operador. Para el tema de la experiencia es la solicita en el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS.

PREGUNTA No. 89.

En el perfil administrador de plataforma Oficce 365, solicitan Certificaciones Vigentes en Microsoft Certified Solutions MCTS para Office 365 : Administering Office 365 . Se puede contemplar personas con MCSA?.

Respuesta:

El perfil debe tener la certificación https://www.microsoft.com/learning/en-us/mcsa-office365-certification.aspx que es la vigente, ya que la MCTS no es vigente, es una corrección que se realizara en el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS ya que MCTS no es acorde a la tecnología actual.

PREGUNTA No. 90.

Para el perfil Administrador de plataforma de correo On-Premise requieren Certificaciones Vigentes en Microsoft Certified Solutions MCTS para Microsoft Exchange 2010. Requieren algún curso en especial de la certificación?.

Respuesta:
Se requiere que el administrador de Exchange 2010 tenga los siguientes exámenes:

- TS: Microsoft Exchange Server 2010, Configuring
- PRO: Designing and Deploying Messaging Solutions with Microsoft Exchange Server 2010

Más la experiencia solicitada en el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS.

PREGUNTA No. 91.

Para el perfil Administrador de plataforma de LYNC, requieren Certificaciones Vigentes en Microsoft Certified Solutions MCTS para Microsoft Lync Server 2013, Requieren algún curso en especial de la certificación?.

Respuesta:

El perfil debe tener:

MCSE: Communication O Exámenes Aprobados de:

- Core Solutions of Microsoft Lync Server 2013
- Enterprise Voice & Online Services with Microsoft Lync Server 2013

Si no es certificado MCSE: Communications debe tener los dos examines mencionados y acreditar la experiencia solicitada en los perfiles.

PREGUNTA No. 92.

Consideramos que el tiempo de 0.5 meses para realizar la transición es muy limitado por lo que solicitamos revisar esta definición y establecerlo en al menos 45 a 60 días.

Respuesta:

Remitirse a la respuesta de la pregunta No 5.

Empresa	**TELEFONICA COLOMBIA**
Contacto	**LUZ SANDRA QUINTERO VELASCO**

PREGUNTA No. 93.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / 7.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

SOC (SECURITY OPERATION CENTER) /

PAGINA: PAG. 92- 93

Numeral: 7.1.70 y 7.1.71.

¿Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente Se pide indicar de los certificados digitales que tiene la entidad actualmente, su alcance, estado de vigencia como sus fechas de terminación. Al revisar el ANEXO 001-LINEA BASE-INFRAESTRUCTURA no se encuentra información referente a este componente de certificados?

Respuesta:

Se aclara al interesado que los siguientes son los certificados externos que se tiene actualmente, y se modifica la ficha de condiciones técnicas en lo relacionado con la obligación 7.1.70 y se incluye el Anexo 014 - INVENTARIO DE CERTIFICADOS DIGITALES:

Certificado	Alcance	Fecha Expiración
WildCard	Toda la Infraestructura, Equipos, Aplicaciones, Web Page, Intranet	07/09/2016
SAN	Exchange Server	27/02/2016
SAN	Lync Server	17/02/2016

PREGUNTA No. 94.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF / INFRAESTRUCTURA - 150826 – SDC/ INSTRUCCIONES

NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.6.3.5 SERVICIO SE CENTRO DE OPERACIÓN DE SEGURIDAD (SOC - SECURITY OPERATION CENTER) /

PAGINA: PAG. 37

ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

La solución deberá soportar la cantidad de Eventos Por Segundo (EPS) sostenidos generados por 12.000 dispositivos/servidores y estaciones de trabajo de las cuales se obtendrán eventos.

INFRAESTRUCTURA - 150826 – SDC/ INSTRUCCIONES

La Entidad requiere cotizar dos escenarios con plazos de ejecución diferentes: Escenario 1 - 20 meses (de los cuales 19,5 meses generan factura) y Escenario 2: 32 meses (de los cuales 31,5 meses generan factura).
La Entidad requiere cotizar para cada escenario 5 opciones en cuanto al SOC y al Office 365, cuyos precios se consolidan al final del formato de cotización (hojas "COT ESCENARIO 1" y "COT ESCENARIO 2"). Las opciones a analizar son las siguientes:
Opción 1: Servicio de centro de operación de seguridad (SOC) con línea base de 600 dispositivos y Office 365, y todos los demás servicios iguales
Opción 2: Servicio de centro de operación de seguridad (SOC) con línea base de 12.100 dispositivos y Office 365, y todos los demás servicios iguales
Opción 3: Sin Servicio de centro de operación de seguridad (SOC) y sin Office 365 (solo correo electrónico On Premise y Lync On Premise), y todos los demás servicios iguales
Opción 4: Servicio de centro de operación de seguridad (SOC) para 600 dispositivos y sin Office 365 (solo correo electrónico On Premise y Lync On Premise), y todos los demás servicios iguales
Opción 5: Servicio de centro de operación de seguridad (SOC) 12.100 dispositivos y sin Office 365 (solo correo electrónico On Premise y Lync On Premise), y todos los demás servicios iguales Escenarios y opciones de servicios.

LA OBSERVACION:

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare: En el archivo INFRAESTRUCTURA se solicita que la solución soporte la cantidad de Eventos Por Segundo (EPS) sostenidos generados por 12.000 dispositivos / servidores y estaciones de trabajo sin embargo en el archivo INFRAESTRUCTURA - 150826 – SDC / INSTRUCCIONES se solicitan dos escenarios de 12100 y 600 dispositivos para contemplar en el SOC, se solicita aclarar:

¿Son 12100 o 12000 y es necesario saber cuántos eventos promedio por segundo se generan por estos dispositivos, esta información es necesaria para dimensionar la solución y la capacidad de almacenamiento de los 30 días solicitados?

¿Adicionalmente requerimos se nos indiquen el tipo y cantidades de dispositos , aplicaciones y bases de datos que se esperan integra a la solución?

Estas dos preguntas aplican en los dos escenarios de 600 dispositivos y en los 12mil o 12100

Respuesta:

Se aclara al interesado que la opción es 12.100 dispositivos para contemplar en el SOC. Se modifica la ficha de condiciones técnicas.

PREGUNTA No. 95.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

PAGINA: PAG. 68

En caso de que la Suite System Center o las herramientas antes expuestas no cumplan algún requerimiento del presente capitulo, El Contratista deberá suministrar las herramientas adicionales que considere necesario para el cumplimiento del presente, previo concepto o consulta técnica del fabricante de las herramientas que están como propiedad del ICBF donde se evidencie el no cumplimiento del requerimiento específico.

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita con base a la operación actual indicar ¿que requerimiento no se está cumpliendo por parte de las herramientas expuestas? , esto para poder dimensionar con mayor precisión el costeo de la solución.

Respuesta:

Se aclara al interesado que más del 90% del Software de Infraestructura (Servidores, Bases de Datos, Aplicaciones) son del fabricante Microsoft, incluyendo la Suite System Center. El proveedor deberá monitorear a través de System Center:

- Servidores Windows (Componentes, SO)
- Bases de Datos (Sql Server)
- Aplicaciones (Microsoft)

El Software de Otros fabricantes como Oracle, Linux, EMC, entre otros, el proveedor debe analizar si los mismos pueden ser monitoreados a través de Packs que extiendan la funcionalidad de System Center, o si debe solventarlos con otras herramientas.

Todos los Ítems que se deben monitorear, se encuentran relacionados en la ficha de forma detallada con cada tecnología.

PREGUNTA No. 96.

DOCUMENTO: ANEXO 002 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO /

NUMERAL: PESTAÑA SEGURIDAD

PAGINA: PESTAÑA SEGURIDAD

ANS-S1. Disponibilidad de Sistemas de Seguridad Firewall
ANS-S2. Disponibilidad de Sistemas de Filtrado Web – Proxy
ANS-S3 Disponibilidad de Web Application Firewall
ANS-S4 Disponibilidad de Database Monitor

A >	Tiempo Máximo Indisponibilidad (Minutos)	Desc
Menor que 99.93%		100%

ANS-S5 Nivel de Cobertura y Actualización de Antivirus

DE<=	A >		Desc
90	100%		

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare si bien la tabla del ANEXO 002 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Pestaña SEGURIDAD / indica en los servicios ANS-S1 a S4 un descuento porcentual por Indisponibilidad, se pide aclarar ¿ sobre qué se ejecutara el descuento si es por el total del contrato o por el componente económico de este servicio?

Adicionalmente en la solución de Antivirus que sería administrada se pide aclarar si ¿ los actuales contratos con los fabricantes se ajustan y garantizan los ANS solicitados en este pliego, en caso de no estar ajustados a los SLAs esperados por causas ajenas a la administración y se lleguen incumplir a quien se le harán efectivas las penalidades ?

Respuesta:

Se aclara al oferente que se realiza el descuento sobre el valor del servicio según la tabla de ponderación (Hoja PONDERACIONES) del archivo Anexo 002 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO. Para la penalización por el ANS-GE01. Oportunidad en la Entrega de Informes de Gestión y Facturación, se aplica hasta el 2% del valor total de la factura. Se modifica el Anexo 002 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

Se aclara al interesado que la solución de Antivirus utilizada actualmente por el ICBF es McAfee la cual fue adquirida en diciembre de 2014 con soporte y garantía de 3 años, y el ANS para este servicio se refiere a la cobertura de instalación, configuración y operación del antivirus en cada uno de los equipos EndPoint con la consola centralizada por lo cual al tener la totalidad de las licencias instaladas y operativas en la consola se pagará la totalidad del servicio en caso de no contar con la cobertura total se debe remitir al Anexo 002 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO para conocer los diferentes umbrales y porcentajes de penalización.

PREGUNTA No. 97.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / SOC (SECURITY OPERATION CENTER) MONITOREO PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA DE SEGURIDAD, OPERACIONES Y RIESGOS DE TI

PAGINA: PAG. 89

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare si el servicio de Security Operation Center (SOC) ¿puede ser prestado y administrado desde las oficinas del proveedor, en caso de no ser así y se espere que este en casa cliente por favor indicar con cuántos puestos de trabajo se contaría y en qué sede?

Respuesta:

Se aclara al oferente que el servicio de Security Operation Center (SOC) debe prestarse desde las instalaciones del proveedor diseñadas para la operación de este servicio y las cuales deberán estar ubicadas dentro del territorio colombiano.

PREGUNTA No. 98.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / / 7.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

PAGINA: PAG. 91

7.1.61. Realizar acciones de respuesta a incidentes de seguridad, en coordinación con el ICBF a través del Líder de Seguridad Informática. Para ello, deberá generar mejoras al procedimiento de gestión de incidentes, un plan de respuesta que conlleve a su solución, asumirá la investigación forense en caso de resultar necesario y presentará un informe de resolución de cada incidente. Esta información deberá alimentar una base de datos de conocimiento para la atención de futuros incidentes.

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare si ¿ la investigación forense indicada se limita únicamente a la infraestructura suministrada por el proponente y alojada en los datacenters ?

Respuesta:

Se le aclara al interesado que la investigación forense a la infraestructura administrada, suministrada y alojada en el data center, centro de cómputo de la sede Nacional y sedes Regionales, adicionalmente deberá realizar investigación forense a los equipos de cómputo del parque computacional del ICBF cuando se presente un incidente de seguridad.

PREGUNTA No. 99.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.6 SERVICIOS REQUERIDOS

6.6.3.1 SEGURIDAD PERIMETRAL

6.6.3.1.1 CARACTERÍSTICAS

PAGINA: PAG. 24

EL ICBF requiere que el contratista realice la administración, gestión, monitoreo, soporte, configuración, instalación y mejoramiento de las herramientas de software y hardware de seguridad perimetral y efectuará todas las labores necesarias para la corrección de vulnerabilidades así como también el análisis para la mitigación y estudios forenses de incidentes de seguridad a la información e infraestructura que ocurran.

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare ¿cuantas políticas están configuradas y administradas con base a la operación actual en cada uno de los componentes?

Respuesta:

Se aclara al interesado que en la actualidad la solución perimetral con la que cuenta el ICBF en servicio contiene 527 reglas.

PREGUNTA No. 100.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.6 SERVICIOS REQUERIDOS Y 6.6.3.6 PRUEBAS DE PENETRACIÓN

PAGINA: PAG. 59

El ICBF requiere se realicen pruebas de penetración sobre los servidores y aplicaciones del ICBF y sobre plataformas suministradas por El Contratista, que sean acordados con el ICBF durante la planificación de las mismas y de acuerdo a las siguientes fases:

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare ¿ la periodicidad esperada de las pruebas y cuantas IPs (Publicas, Privadasd)son a las que se les espera ejecutar las pruebas ?

Respuesta:

Se aclara al interesado que la periodicidad de las pruebas de penetración como se enuncia en la obligación 7.1.106 es mínimo 2 veces al año. En la última prueba de penetración se realizó a 45 IP internas y 17 externas.

PREGUNTA No. 101.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.6 SERVICIOS REQUERIDOS

6.6.9.3 MONITOREO DE BASE DE DATOS

PAGINA: PAG. 71

Monitoreo de los principales proceso de Oracle: LGWR, DBWR, PMON, ARCH, SMON, TRWR, RECO, SNPx y LCKx

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare ¿indicar la cantidad de Cores de los procesadores de las maquinas donde se alojan estas bases de datos?

Respuesta:

Se informa al interesado que la cantidad de cores de los servidores donde se alojan las bases de datos de Oracle son:

Servidor	Rol	Cores
1	BD PRUEBAS SIF	8
2	BD SIF	4
3	BD oracle Portal Web Pruebas	8
4	sso Portal WEB Pruebas	1
5	BD oracle Portal Web Mig	10
6	sso Portal WEB Mig	2
7	Portal Web Comisiones BD oracle	2

PREGUNTA No. 102.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1.5 OBLIGACIONES ESPECIFICAS

PAGINA: PAG. 84

Gestionar las condiciones ambientales y técnicas necesarias para el funcionamiento adecuado del CENTRO DE CÓMPUTO de la SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL entregadas por el ICBF, en caso de daño en algún componente este deberá ser arreglado o reemplazado en forma inmediata por EL CONTRATISTA con el fin de normalizar la operación.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se detalle el tipo de soporte fabricante con los que cuentan actualmente los equipos, modalidad de los mismos y vigencia.

Respuesta:

Para esta respuesta remitirse a la pregunta 1A.

PREGUNTA No. 103.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6.5. SERVICIOS

6.5.6 TELEFONIA IP

PAGINA: PAG. 13

"…Los equipos que conforman la solución no cuentan con garantía. Es de resaltar que a corto plazo la Entidad tiene proyectado crecer hasta llegar a 11.000 extensiones a nivel nacional…"

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita muy respetuosamente se aclare si el modelo de atención que se proponga deberá tener en cuenta este crecimiento proyectado, o si este corresponderá a una segunda fase del contrato.

Favor aclarar si el ICBF se encargará del bodegaje de los equipos stock y de la logística de transporte de los equipos de los mismos, adicionalmente detallar los sitios en donde se ubicaran estas bodegas.

Favor detallar el soporte fabricante con los que cuentan actualmente los equipos principales, modalidad de los mismos y vigencia.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el servicio de Administración de la Telefonía IP no se requiere para este proceso. Tanto el numeral 6.5.6 como el Anexo 011 - EQUIPOS DE TELEFONÍA IP POR SEDE son informativos.

PREGUNTA No. 104.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1.22 OBLIGACIONES ESPECIFICAS

PAGINA: PAG. 87

Si fueran necesarios equipos de contingencia en cuanto a Servidores, que hacen parte de la infraestructura soportada por EL CONTRATISTA, éste deberá suministrarlos a la entidad durante el tiempo requerido de acuerdo al incidente presentado.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente a la entidad delimitar este punto a los servidores críticos de su operación, lo anterior dada la distribución granular de los mismos.

Respuesta:

Se aclara al interesado que la obligación 7.1.22 se elimina de la ***Ficha De Condiciones Técnicas Esenciales Para La Prestación Del Servicio Y/O Entrega Del Bien (FCT).***

PREGUNTA No. 105.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6.4 ETAPAS

6.4.1 ETAPA DE TRANSICION DE ENTRADA (15 DÍAS)

PAGINA: PAG. 8

El Contratista se compromete a cumplir con los tiempos y documentos establecidos por el ICBF para el recibo a conformidad de los servicios objeto del contrato en la ETAPA DE TRANSICIÓN ENTRADA. En caso de incumplimiento por parte del Contratista por causas imputables al mismo, el ICBF descontará de las facturas de la ETAPA DE OPERACIÓN el 100% de los días adicionales requeridos por El Contratista para finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN DE ENTRADA durante la ETAPA DE OPERACIÓN. Los descuentos se realizarán únicamente sobre los servicios que no estén operativos y recibidos a satisfacción por parte del ICBF al finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN ENTRADA. El valor a descontar por día se establecerá proporcionalmente de acuerdo con el valor total de cada factura de la ETAPA DE OPERACIÓN.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente se delimite el nivel de responsabilidad del contratista actual para la entrega y se aclare cuál será el manejo que se tiene previsto si se sobrepasa el tiempo de transición siendo imputable al contratista actual.

Respuesta:

Remitirse a la pregunta No 5 para la dar respuesta parcial a esta observación. Además se informa que el actual operador tiene las siguientes responsabilidades respecto a la etapa de entrega:

"En esta etapa, EL CONTRATISTA debe planear y ejecutar el Plan de Transición de Salida (en paralelo a la etapa de operación), que debe estar alineado al plan de recepción del Operador Entrante, con todos los servicios, su documentación e instalaciones requeridas. EL CONTRATISTA realizará el acompañamiento al Operador Entrante y al ICBF para garantizar el empalme, migración de servicios y soluciones, ejecución de pruebas de inicio de operación de los servicios y entrega de documentación, de acuerdo con el plan detallado definido previamente en el Comité exclusivo para tal fin en donde se detallaran las actividades a fin de entregar cada uno de los servicios, la administración, documentación y operación. El plan debe ser aprobado por el ICBF." Si el actual Contratista presenta

PREGUNTA No. 106.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

PAGINA: Pag. 126

EL CONTRATISTA deberá facturar los servicios efectivamente prestados de acuerdo con los ítems definidos en la propuesta económica, y realizando los descuentos correspondientes por ANS aplicables en el periodo facturado.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente se detallen los soportes que debe entregar el contratista para obtener el visto bueno de la entidad para facturar por ámbito de servicio.

Respuesta:

El ICBF informa al interesado que los soportes a entregar por parte del Contratista para obtener el visto bueno de la facturación que presentará para los pagos:

- El INFORME DE GESTION del periodo correspondiente
- Los informes detallados que se generen por cada servicio
- El Informe de ANS por el ámbito de servicio
- Toda la documentación generada en cada servicio con periodicidad mensual
- Toda la documentación en donde se evidencian acciones realizadas por el Contratista que no estaban previstas

Además, debe tener en cuenta que antes de generar la factura definitiva, el Contratista deberá obtener a través del Supervisor del contrato de Infraestructura la aprobación de los valores a los encargados de cada uno de los servicios, a fin de verificar el estado del informe de Gestión del servicio correspondiente y el cálculo de los ANS del mismo, el cual fue medido en el periodo a facturar cuyo resultado podría implicar descuento en el servicio; resultado de esta acción el Supervisor del contrato emitirá una autorización sobre los valores a facturar o los inconsistencias encontradas, mediante un comunicado informando al Contratista de la situación

PREGUNTA No. 107.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF
NUMERAL: 6.2 CONSIDERACIONES GENERALES

6.2.1 Dinámica para el cambio de los ANS y Línea Base de los Servicios

PAGINA: PAG. 6

Con el fin de mantener la calidad en la operación de los servicios de TI del ICBF, se contempla durante la etapa de operación la revisión trimestral de ANS y la revisión trimestral de la Línea Base de los servicios; esta revisión se realizará a través de los Comité Operativo y Ejecutivo respectivamente, realizando el análisis técnico e impacto económico de dichos cambios sobre la operación.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente confirmar el tiempo de estabilización una vez sea modificado un ANS.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se modifica la ficha de condiciones técnicas estableciendo un periodo de estabilización de un ANS modificado, quedando de la siguiente manera:

"Si los ANS establecidos no reflejan la calidad de cada uno de los servicio requeridos por el ICBF estos serán replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre ICBF y El Contratista. Para ello los ANS y su forma de medición podrán ser revisados cada tres meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran. Cuando se presente una modificación o inclusión de un ANS este tendrá dos (2) meses de estabilización, periodo durante el cual no presentarán penalización."

PREGUNTA No. 108.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6.2 CONSIDERACIONES GENERALES

6.2.2 Otras Consideraciones

PAGINA: PAG. 6

El ICBF provee el licenciamiento de Software Base para todos los servicios, aplicaciones y máquinas de escritorio y servidores de su plataforma tecnológica y continuará proveyéndolo.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente se aclare qué herramientas y aplicaciones conforman el software base

Respuesta:

Se aclara al interesado que el software base es:

Servidores:
- Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2012
- Red Hat Linux

Base de Datos:
- SQL Server
- MySQL
- Oracle

Equipos Cliente:
- Microsoft Windows Xp, Vista, 7, 8, 8.1, 10

Herramientas de Gestión de Infraestructura:
- Suite System Center 2012

PREGUNTA No. 109.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6.2 CONSIDERACIONES GENERALES

6.2.2 Otras Consideraciones

PAGINA: PAG. 7

El ICBF suscribió en el año 2014 el contrato 1343 con la Unión Temporal Gestion Integral Mesa ICBF hasta el 31 de julio de 2018, el cual suministra los servicios de mesa de servicio y soporte en sitio. Dentro de este contrato el proveedor dispone el servicio de herramienta de Gestión Help People, a través de la cual se gestionan los tickets de incidentes, requerimientos y controles de cambios y soporta la base de conocimiento y el catálogo se servicio.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita a la entidad confirmar si el ICBF proporcionará todas las licencias que requiera el contratista.

Respuesta:

Se aclara al interesado que de acuerdo al contrato descrito la Entidad cuenta con máximo 40 Accesos para la operación de sus proveedores.

PREGUNTA No. 110.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1 OBLIGACIONES ESPECIFICAS

7.1.131 Servicios de custodia de medios

PAGINA: PAG. 99

Proveer y mantener vigente durante la duración del presente contrato el servicio de custodia de medios que cuenten con: almacenamiento, transporte de medios magnéticos, bóvedas especiales, personal capacitado en la manipulación de información y estrictas medidas de seguridad, que permitan garantizar la conservación y seguridad de la información.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita comedidamente se informe el número de cintas que se encuentran actualmente en custodia.

Respuesta:

Se aclara al interesado que actualmente la cantidad de medios que se encuentran en custodia son:

Medios en Custodia		
Tipo de Medio	Software	Cantidad
LT03	Backup Exec	374
Contenedor	N/A	1
USB	N/A	1
Disco Duro	N/A	2
LT04	Backup Exec	107
CD	N/A	1567
LT04	Networker	1285
LT05	Networker	49
TOTAL		3386

PREGUNTA No. 111.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7.1.12. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN

PAGINA: PAG. 86

Generar un plan con el fin de que los logs de seguridad de los servidores queden en un repositorio centralizado el cual pueda ser indexado por una herramienta para la búsqueda de soluciones a incidentes presentados o consultados por el especialista de EL CONTRATISTA.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita confirmar si el ICBF proveerá esta herramienta.

Respuesta:

Se aclara al interesado que la entidad no cuenta con una herramienta que permita indexar los logs de seguridad de los servidores, ni tampoco con un repositorio para tal fin. Por tal razón, el Contratista es quien debe generar un plan (incluye hardware y software) y proporcionar los equipos y licencias que sean necesarios para tal fin.

PREGUNTA No. 112.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 7.1.191. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN

PAGINA: PAG. 106

En caso de que una sentencia, código o una mala configuración de una aplicación sea la causante del mal desempeño de una aplicación en producción, EL CONTRATISTA tiene la obligación de identificarla, probar que esa es la causa del mal desempeño de la aplicación en cuestión, e informar por escrito al ICBF, realizando el diagnóstico del problema y las recomendaciones pertinentes para su solución.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita a la entidad sea excluida esta solicitud en el entendido de que detectar un sentencia o código con error debe ser responsabilidad de quien haya hecho el desarrollo de la aplicación, ya que imputar esta responsabilidad al contratista forzaría a tener un equipo de desarrollo, además que algunos software no permiten hacer esto por derechos de autor.

Respuesta:

Se aclara al interesado que no se acepta la solicitud.

PREGUNTA No. 113.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF

NUMERAL: 6.6 SERVICIOS REQUERIDOS

6.6.1 CENTRO DE CÓMPUTO

PAGINA: PAG. 21

El ICBF requiere en cuanto a seguridad física, que:

El Contratista implemente como mínimo controles físicos de registro de ingreso de personal autorizado tales: Control de acceso biométrico, bitácora electrónica de registros, Cámaras de video tipo domo con infrarrojo.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita a la entidad sean suministrados planos y la opción de realizar vista técnica a fin de evaluar las condiciones físicas para la instalación de estos dispositivos.

Respuesta:

Se le aclara al interesado que no es necesario suministrar los planos del Centro de Cómputo de la Sede Dirección General, ni de la instalación o ubicación de su infraestructura tecnológica, de igual manera no debe instalar un nuevo control de acceso biométrico en este lugar, puesto que ya se cuenta con uno. De otra parte las cámaras de video tipo domo se podrán instalar en el mismo sitio donde actualmente se encuentran instaladas las cámaras de video del actual operador, por lo que no será necesario realizar nuevos cableados para su instalación, así las cosas lo único nuevo que tendrá que implementar el Contratista es una bitácora electrónica de registros de entrada y salida al centro de cómputo.

PREGUNTA No. 114.

DOCUMENTO: ARCHIVO INFRAESTRUCTURA PDF
NUMERAL: 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR
6.1 INTRODUCCION

PAGINA: PAG. 3

El Contratista deberá contar con la infraestructura (oficinas, recurso humano, recursos tecnológicos y de comunicaciones, etc.) necesaria para solventar la operación y atención de todos los servicios objeto de este contrato.

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita a la entidad confirmar el número de puestos que suministrará el ICBF y las condiciones de los mismos.

Respuesta:

Por favor remitirse a la respuesta suministrada en la pregunta No 2.

PREGUNTA No. 115.

Entrega de cotización a más tardar el día VIERNES 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015 antes de las 4:00 p.m

LA OBSERVACION

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP solicita a la entidad sea ampliado el plazo para la presentación del estudio de mercado en 30 días calendario, lo anterior dado que se deberá realizar un estudio detallado del alcance y visitas técnicas para la validación del mismo.

Respuesta:

Se acepta parcialmente la observación, se aplaza hasta el día viernes 18 de septiembre de 2015.

Empresa	**INDRA COMPANY**
Contacto	**FERNANDO JAIME GAITÁN**

PREGUNTA No. 116.

En cuanto al numeral 6.1 “Introducción”, página 4:

“Actualmente el esquema de prestación de servicios tecnológicos se gestiona desde la Sede de la Dirección General ubicada en Bogotá en la Av cra 68 No. 64 c - 75 en donde se encuentra el Centro de Cómputo y desde las instalaciones de la empresa IFX Networks SAS ubicado en la Carrera 69 No. 25B – 44 oficina 815 Edificio WBP donde se encuentra un Data Center TIER III de igual manera en las instalaciones del ICBF ubicadas en Bogotá en la Calle 57 No. 16 – 35 se encuentran la Dirección de Información y Tecnología (DIT), la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) y la Subdirección de Sistemas Integrados de Información (SSII).”

Por favor indicar si los transportes entre sedes del personal de servicio serían cubiertos por ICBF.

Respuesta:
Se aclara al interesado que los transportes entre sedes del personal de servicio no serán cubiertos por el ICBF y serán de responsabilidad del Contratista.

PREGUNTA No. 117.

En cuanto al numeral 6.4.1 “ETAPA DE TRANSICIÓN (15 días)”, página 8:

Por favor indicar si la etapa de transición es facturable.

Comedidamente solicitamos la extensión de la etapa de transición en al menos 45 días (preferiblemente 60 días), dado que, por experiencia en la toma de servicios, 15 días es altamente probable que no sea suficiente.

Respuesta:
Para la respuesta a esta observación remitirse a la pregunta 5.

PREGUNTA No. 118.

En cuanto al numeral 6.5.6 “EQUIPOS DE TELEFONÍA IP POR SEDE”, página 14:

“Los equipos que conforman la solución no cuentan con garantía. Es de resaltar que a corto plazo la Entidad tiene proyectado crecer hasta llegar a 11.000 extensiones a nivel nacional”

Entendemos que ante algún incidente presentado sobre la plataforma fuera de garantía, el proveedor entrante no será penalizado por indisponibilidad de la misma. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta:
Para la respuesta a esta pregunta remitirse a la pregunta No 62.

PREGUNTA No. 119.

En cuanto al numeral 6.5.7 “OFFICE 365”, página 16:

“En este servicio se ubican actualmente 7 Sitios, pero se tiene proyectada la implementación en todas las Direcciones y Subdirecciones de SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL y Regionales. Cada sitio cuenta con permisos de acceso por usuario o por grupo, la implementación a Nivel Nacional se encuentra en fase inicial, pero EL CONTRATISTA

debe administrar y apoyar técnicamente esta implementación que es totalmente lógica ya que este es un producto que se tiene por servicio y por demanda."

Por favor indicar el alcance de la administración y apoyo técnico para la implementación de SharePoint.

Respuesta:
Se aclara al interesado que el alcance de la administración y apoyo técnico para la implementación de SharePoint se refiere a:

- Creación y Administración de sitios Actuales y Nuevos
    - Gestión de Permisos y Accesos
    - Actualización de información por demanda
    - Creación de Sitios por demanda

- Gestión de casos (Requerimientos e incidentes).

PREGUNTA No. 120.

En cuanto al numeral 6.6.1 "CÉNTROS DE COMPUTO", página 21:

"El ICBF requiere en cuanto a seguridad física, que:
El Contratista implemente como mínimo controles físicos de registro de ingreso de personal autorizado tales: Control de acceso biométrico, bitácora electrónica de registros, 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."

Entendemos que los únicos elementos de control físico de registro de ingreso de personal autorizado requeridos corresponden a las 6 cámaras. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta:

El ICBF aclara al interesado que en cuanto a seguridad física el Centro de Cómputo de la Sede de Dirección General actualmente cuenta con un Control de acceso biométrico, bitácora manual de registros, y cámaras de video tipo domo con infrarrojo de las cuales 6 son propiedad del actual operador de Outsourcing y 2 son propiedad del ICBF.

PREGUNTA No. 121.

En cuanto al numeral 6.6.3.3 “SEGURIDAD EN BASES DE DATOS”, página 33:

“Para este componente se deberá instalar, configurar, mantener, monitorear, y gestionar los Agentes de Monitoreo necesarios para la seguridad de las bases de datos del ICBF. La solución debe monitorear en tiempo real las actividades que se realicen sobre las bases de datos contando con las funcionalidades a continuación descritas.”

Por favor indicar si será posible usar infraestructura y/o espacios en Racks de los Datacenters, para la implementación del hardware físico/virtual requerido para este servicio.

Respuesta:

El ICBF aclara al interesado que actualmente los rack ubicados en el centro de cómputo de la sede de Dirección General cuentan con disponibilidad de espacio, carga eléctricas y puntos de red suficientes para alojar hardware que permita el monitoreo de seguridad de bases de datos u otros componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad. Sin embargo en el data center externo no se cuenta con espacio disponible, si la operación requiere espacio de rack en este data center el Contratista debe incluirlos en el costeo del servicio.

PREGUNTA No. 122.

En cuanto al numeral 6.6.3.4 “ADMINISTRACIÓN DE ANTIVIRUS”, página 35:

“Actualmente el ICBF cuenta con el Antivirus System Center Endpoint Protection 2012, en producción, que se utiliza en servidores y Clientes. Recientemente el ICBF adquirió la solución de antivirus McAfee que comprende:

Descripción
Cantidad
Periodo De Licencia CDBCDE-BA - MFE Complete Data Prtxn P:1GL[P+]CompUpg 600
DEC/30/14 - DEC/29/17 FSWCKE-AA - MFE Vulnerability Mngr EN SW P:1 GL 11.000
DEC/30/14 - DEC/29/17 CEECDE-AA - MFE Complete EP Protect Ent P:1 GL [P 11.000
DEC/30/14 - DEC/29/17"

Por favor indicar la distribución en cantidad de endpoints con agentes System Center y McAfee. Adicionalmente, ¿Cuál es el porcentaje de despliegue del agente de McAfee?

Respuesta:

Se aclara al interesado que la cantidad de endpoints con agentes System Center es de 11.000 clientes y endpoints con McAfee 10.000 lo que corresponder a un despliegue del 90%.

PREGUNTA No. 123.

En cuanto al numeral 6.6.3.4 "SERVICIO SE CENTRO DE OPERACIÓN DE SEGURIDAD (SOC - Security Operation Center)", página 35:

"El ICBF requiere el servicio de monitoreo SOC - Security Operation Center - para una gestion integrada de seguridad, operaciones y riesgos de TI en la plataforma tecnologica instalada en el ICBF. El Contratista deberá presentar dentro de su propuesta la metodología que utilizará para dimensionar, instalar, implementar y hacer transferencia de conocimiento (funcional y tecnica) el servicio de monitoreo objeto del presente documento, especificando etapas, recursos, entregables, herramientas, técnicas y metodologías a utilizar. Este servicio se debe implementar dentro de los primeros cuatro (4) meses desde el inicio del contrato"

Por favor indicar si se tiene un requerimiento específico de ancho de banda y seguridad para establecer las telecomunicaciones entre el SOC e ICBF.

Respuesta:

Se aclara al interesado que en el momento no se tiene una valor estimado de ancho de banda, en el desarrollo de la implementación el Contratista deberá determinar los requerimientos técnicos para operar este servicio.

PREGUNTA No. 124.

En cuanto al numeral 6.6.4 “RESPALDOS (BACKUP)”, página 60:

“Para este servicio el ICBF requiere la administración, operación, configuración, y monitoreo de las soluciones de respaldo (Networker, Avamar) con las que cuenta el ICBF y las que se adquieran durante la ejecución del contrato. Debido a que el equipo actual de Backup propiedad del ICBF no tiene la suficiente capacidad de Almacenamiento de Backups se debe proporcionar por parte del Contratista el servicio de Backup que satisfaga las necesidades actuales y futuras del ICBF. Este servicio incluye la implementación, actualización y ejecución de las políticas de backup y recuperación para servidores en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, capacitación, pilotos y producción) y mantener actualizada mensualmente esta información.”

Por favor indicar el tipo de hardware y capacidad requerida para satisfacer las necesidades de capacidad de almacenamiento de Backups.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el ICBF tiene un promedio de 200 políticas de Backup, el número aproximado de respaldos lanzados mensualmente son de 1.200 con un tamaño promedio de 125 TB y se realizan aproximadamente 60 restauraciones, la plataforma Avamar respalda 121 GB al mes, el resto se efectúa con Networker EMC versión 7.6.5.5 a cinta a través de una librería de medios StorageTek SL150 (de propiedad del proveedor actual) con un servidor modelo HP ML350.

El ICBF actualmente se encuentra adelantando un proceso de adquisición para el servicio de backup que contempla lo siguiente:

- Infraestructura de respaldo basada en tecnología de discos duros con deduplicación en línea (en terabytes) 81TB RAW. Protegidos bajo RAID6, con soporte 7x24 y garantía de 36 mes
- Actualización de versión 7.6.5 del Networker a última versión soportada por el fabricante EMC^2, en servidor principal y todos los clientes que forman parte de la plataforma de respaldo Networker

- Cambio de licenciamiento de Networker de tradicional a capacidad
- Una biblioteca de cintas modular escalable (librería)

Teniendo en cuenta estos datos el contratista debe dimensionar el tipo y capacidad de hardware requerida para satisfacer las necesidades del servicio de Backups.

PREGUNTA No. 125.

En cuanto al numeral 6.6.9 “GESTIÓN Y MONITOREO”, página 68:

“El ICBF requiere la gestión, administración y monitoreo con las siguientes herramientas con personal certificado en las mismas:
· Unisphere, Navisphere, Analyser EMC, Thin Provisioning EMC, SAN Copy EMC, SnapView EMC, Fast Suite EMC
· Networker y Avamar para gestión de Backups,
· Microsoft System Center: para los siguientes módulos los cuales deben ser gestionados, administrados y monitoreados en todas sus funcionalidades:

Configuration	Manager	+	Endpoint	Protection
Service				Manager
Operation				Manager
Virtual		Machine		Manager
Data		Protection		Manager
Orchestrator”				

Por favor indicar el estado de implementación de los módulos de System Center: Service Manager, Operation Manager, Data Protection Manager, Orchestrator. De igual forma, favor indicar la expectativa de puesta en operación de dichos módulos, y cuál sería alcance y responsabilidad del contratista.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el estado de implementación de los módulos de System Center es el siguiente:

- Service Manager: No Implementado y No se Implementará en este Contrato
- Operations Manager: Implementado
- Service Manager: Implementado
- Orchestrator: Implementado

- Virtual Machine Manager: Implementado

El alcance y responsabilidad del contratista con respecto a las herramientas expuestas está especificado en las condiciones técnicas y en las obligaciones de la presente ficha, la operación de estos módulos es obligatoria para la gestión, administración y monitoreo de la Infraestructura, salvo que lo solicitado no sea cubierto por las herramientas expuestas y el contratista deba usar herramientas adicionales las cuales debe estimar.

PREGUNTA No. 126.

En cuanto al numeral 6.6.9 “GESTIÓN Y MONITOREO”, página 68:

“El ICBF proveerá la infraestructura para las herramientas que sean de su propiedad (ICBF) que estén implementadas o que estén por implementar. El ICBF no proveerá la infraestructura para las herramientas de propiedad del Contratista o que sean suministradas durante la ejecución del contrato y las mismas deberán estar alojadas en la infraestructura del Contratista.”

Por favor indicar si el contratista podrá hacer uso de espacio en Racks de ICBF para la puesta en marcha de infraestructura requerida para servicios de monitoreo.

Respuesta:

Para la respuesta a esta observación remitirse a la pregunta 126.

PREGUNTA No. 127.

En cuanto al numeral 6.6.9 “GESTIÓN Y MONITOREO”, página 69:

“Debe permitir la creación automática de tickets en la Mesa de Servicios ante la generación de eventos.”

Por favor indicar si la herramienta de Mesa de Ayuda se integra con System Center Operations Manager y, de igual forma, si dicha integración se encuentra activa actualmente en el servicio.

Respuesta:

Se aclara al interesado que actualmente se está integrando, pero este requerimiento básicamente se enfoca al correo que Operations Manager tiene que enviar a la herramienta

de mesa para la generación automática de tickets. Es decir, en el marco de este contrato no se piden desarrollos adicionales que no sean nativos de las herramientas expuestas.

PREGUNTA No. 128.

En cuanto al numeral 6.6.9.2 "MONITOREO DE APLICACIONES", página 70:

Por favor indicar si actualmente cuentan con Management Packs de SCOM, para el monitoreo de aplicaciones.

Respuesta:
Se aclara al interesado que se cuentan con los packs que Microsoft provee para monitoreo de Bases de Datos (Sql Server) y Aplicaciones (.Net). No se cuenta con Packs pagos adicionales.

PREGUNTA No. 129.

En cuanto al numeral 6.6.9.3 "MONITOREO DE BASE DE DATOS", página 71:

Por favor indicar si actualmente cuentan con Management Packs de SCOM, para el monitoreo de bases de datos.

Respuesta:

Por favor remitirse a la pregunta 128

PREGUNTA No. 130.

En cuanto al numeral 6.6.10 "REDES DE ÁREA LOCAL (LAN)", página 74:

"Instalar y configurar el hardware y software necesario para el buen funcionamiento y servicio de la red LAN, incluido la realización de respaldo de configuración y actualización de firmware de los equipos que están relacionados en el Anexo 008 - EQUIPOS - RED LAN -WLAN y los equipos que se adquieran o cambien durante la vigencia del contrato. La información de la configuración de los switches de acceso y switch core debe estar respaldada en la unidad de almacenamiento que el ICBF disponga."

Por favor indicar si ICBF facilitará espacio en Racks y/o infraestructura para la instalación del hardware y software mencionado.

Respuesta:

El ICBF aclara que facilitara el espacio en rack y el hardware necesario para la instalación de la herramienta de administración y monitoreo de la RED LAN de la Sede de la Dirección General y sus sedes anexas, el software lo debe suministrar el contratista con sus respectivas licencias para su administración y monitoreo.

PREGUNTA No. 131.

En cuanto al numeral 6.6.10 “REDES DE ÁREA LOCAL (LAN)”, página 75:

Realizar el mapeo de la Red LAN de la sede de la Dirección General y Sedes Anexas, donde se indique por medio de un diagrama todos los puertos de los switches y de estos cuales se encuentran ocupados y libres, que dispositivo se encuentra instalado y su ubicación. Este mapeo debe estar actualizado ante cualquier cambio realizado.

Por favor indicar si ICBF cuenta actualmente con alguna herramienta para efectuar este mapeo, y si estará disponible para el contratista.

Respuesta:

El ICBF indica que actualmente no cuenta con ninguna herramienta para efectuar el levantamiento del mapeo de la RED LAN de la Sede de la Dirección General y sus sedes anexas, por lo cual se indica que el Contratista deberá realizar el mapeo de la RED LAN de la sede de la Dirección General y sus sedes anexas mediante alguna herramienta que este licenciada.

PREGUNTA No. 132.

En cuanto al numeral 6.6.11 “REDES INALÁMBRICAS (WAN)”, página 75:

“Integrar planos pre configurados en la herramienta de administración.”

Por favor indicar si actualmente la herramienta de administración cuenta con la funcionalidad de integrar planos preconfigurados.

Respuesta:

El ICBF indica que actualmente los Access point marca aerohive HP-230, los cuales deberán ser administrados y monitoreados por el Contratista si cuentan con la funcionalidad de poder integrar planos pre configurados.

PREGUNTA No. 133.

En cuanto al numeral 6.6.11 “REDES INALÁMBRICAS (WAN)”, página 76:

“El servicio de internet para los debe estar restringido para navegación de redes sociales salvo en casos que el ICBF solicite navegación sin restricciones. Una vez se suministren los módems y MIFI estos deben estar bloqueados para contratar o adquirir servicios diferentes a los aquí señalados, a fin de evitar la generación de sobrecostos por envió de mensajes de textos, suscripción a otros servicios, o cualquier actividad que genere un costo adicional.”

Por favor indicar si la restricción aplica tanto para los módems como para los MIFI.

Respuesta:

Se aclara al interesado que se elimina el párrafo: “*El servicio de internet para los debe estar restringido para navegación de redes sociales salvo en casos que el ICBF solicite navegación sin restricciones*”.

PREGUNTA No. 134.

En cuanto al numeral 6.6.13.2 “ROLES”, página 79:

“EL CONTRATISTA deberá permanecer en constante comunicación con los tres proveedores de servicios adicionales (Conectividad, Housign y Nube Privada y Mesa de Servicios y Soporte en Sitio) con el fin de garantizar el buen funcionamiento tecnológico del ICBF. Con el objeto de oficializar los temas que requieren de la integración, estos se harán a través de un Comité de Interlocución y se deben dejar previamente plasmados en el plan de interlocución el cual es elaborado por los cuatro contratistas.”

Por favor indicar cómo es el flujo de trabajo entre los distintos contratistas, y si el contratista para el presente proceso tendrá acceso a las herramientas de gestión de los otros contratistas, sin costo alguno, por ejemplo, herramienta de mesa de ayuda. De igual forma, favor indicar si tales proveedores exigen configuraciones específicas de telecomunicaciones para el acceso a sus herramientas de gestión.

Respuesta:

Se aclara al interesado que el contratista de este proceso tendrá acceso a la herramienta de gestión de mesa de servicio del ICBF. Los proveedores de Conectividad (Herramienta Solarwinds para el monitoreo de interfaces WAN/LAN de los equipos router instalados en cada una de las sedes) y Centro de Datos Nube Privada (Herramienta *IFX CloudServer Management*, la cual permite la gestión y administración de la infraestructura en cloud) en estos momentos brindaron accesos al ICBF pero no se tiene la autorización para permitir el acceso a terceros.

PREGUNTA No. 135.

En cuanto al Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS

Para los servicios 7x24, evidenciamos que, en la columna "Cantidad", fueron indicados 1 como cantidad requerida. Sin embargo, para el cubrimiento operacional de 7x24, se requiere más de 1 recurso. Por favor indicar la cantidad específica requerida para el cubrimiento operacional de tales servicios.

Respuesta:

Se informan al interesado que la cantidad de perfiles relacionados en el Anexo 006 - PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS es la mínima requerida, para dimensionar el servicio 7x24 el Contratista debe estimar la cantidad de especialistas teniendo presente el cumplimiento de los perfiles contemplados en dicho anexo.

PREGUNTA No. 136.

Respecto a los UTM FWs actuales en HA modelos FG-620B y FG-3040B, estos son propiedad del actual operador? Y se requiere una vez la etapa de transición que el nuevo contratista los provea, implementa, gestione, monitoree y administre? y así mismo el appliance FortiAnalyzer?

Respuesta:

Se aclara al interesado que los equipos de seguridad perimetral pertenecen al actual proveedor y se requiere que el contratista que se adjudique el proceso de esta licitación debe prestar el servicio de seguridad perimetral con el hardware necesario para cumplir con los requerimientos del ICBF.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo