

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

Fecha 11/08/2014

Las siguientes preguntas se recibieron durante el desarrollo del Estudio de Mercado para el proceso de contratación de los “*Servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF – bajo la modalidad de outsourcing.*”.

PRIMER DOCUMENTO

<Empresa	Comware S.A.
Contacto	Ernesto Vargas

“Anexo Financiero

Mesa de Servicios

Opción 1: Para el caso en que el contratista decida implementar System Center:

EL CONTRATISTA deberá implementar en el Instituto los nueve procesos de gestión solicitados previamente en la Herramienta de Gestión licenciada Microsoft System Manager, así como las herramientas de monitoreo y diagnostico que permitan gestionar, registrar, monitorear, controlar, alertar y generar reportes de cada servicio requerido con el fin garantizar la óptima prestación de los mismos; las herramientas de monitoreo y diagnostico deben ser suministradas por EL CONTRATISTA.

Todo software o hardware que se necesite para el correcto funcionamiento de la herramienta System Center, que instale el CONTRATISTA, debe quedar en propiedad del ICBF al finalizar el contrato, con sus respectivas licencias a perpetuidad si aplica.”

PREGUNTA No. 1.

Cuáles son los 9 procesos a implementar de Microsoft System Manager?

Respuesta

El ICBF informa que los procesos a implementar son los estipulados en el numeral 6.3.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITOREO.

PREGUNTA No. 2.

Indicar el detalle y cantidad de licencias adquiridas?

Respuesta

El ICBF cuenta con el siguiente licenciamiento:

- 10.000 licencias System Center Configuration Manager CML
- 10.000 licencias System Center Client Management Suite CML
 - System Center Service Manager
 - System Center Dataprotection Manager
 - System Center Operation Manager
 - System Center Orchestrator

PREGUNTA No. 3.

Actualmente la entidad tiene implementado algún(os) de los 9 procesos?

Respuesta

El ICBF informa que en su herramienta de gestión actual BMC tiene implementado los 9 procesos que se solicitan.

PREGUNTA No. 4.

El contrato de garantía y soporte de Microsoft System Manager está cubierto por los 45 meses?

Respuesta

El ICBF informa que la garantía está cubierta hasta el 30 de junio del año 2016 y el soporte no se tiene contratado.

PREGUNTA No. 5.

La entidad proveerá el licenciamiento de Microsoft System Manager para la gestión de la mesa de servicio por parte del Contratista?

Respuesta

El ICBF se permite informar que el licenciamiento de Microsoft System Manager para la gestión de la mesa de servicio, estará a cargo del ICBF dentro de la vigencia de este contrato.

PREGUNTA No. 6.

Las herramientas de monitoreo y diagnostico son procesos de Microsoft System Manager? Si es así, indicar qué procesos cubren este requerimiento. Si no es así, indicar cuáles son estas herramientas, detalle y cantidad de licencias adquiridas, y confirmar si el contrato de garantía y soporte está cubierto por los 45 meses?

Respuesta

El ICBF informa que la herramienta de monitoreo y diagnóstico es Microsoft System Center y los procesos que los cubren son: Configuration Manager, Service Manager, Operation Manager y Orchestrator. La cantidad de licencias son 10.000 (Diez Mil) y el soporte no se tiene contratado.

PREGUNTA No. 7.

Cuál es la infraestructura (servidores, sistema operativos, base de datos, etc.) requerida para soportar Microsoft System Manager.

Respuesta

El ICBF se permite informar que toda la infraestructura requerida para soportar Microsoft System Manager será provista por la entidad.

ANEXO MESA DE SERVICIOS - 140725 Pág. 18

Nota: El alcance de este capítulo en cuanto a parametrización, estandarización e implementación sobre la herramienta estará a cargo del CONTRATISTA y se realizará bajo los lineamientos que determine el ICBF de acuerdo a los procesos que el instituto apruebe. Adicional en caso que el contratista se decida por esta opción deberá retribuir económicamente en moneda local al ICBF el valor del licenciamiento de la Herramienta actual (System Manager).

PREGUNTA No. 8.

Cuál es el valor del licenciamiento de Microsoft System Manager que debe retribuir el contratista a la entidad si opta por suministrar otra herramienta de gestión?

Respuesta

El ICBF informa que el valor que debe retribuir el Contratista en caso de optar por suministrar otra herramienta es el valor comercial existente de las licencias indicadas en la respuesta No 2.

ANEXO MESA DE SERVICIOS - 140731 HOJA Mesa de Servicio - Componente Mesa de Servicio

PREGUNTA No. 9.

Cuál es el porcentaje de disminución mínimo a la línea base que considera la entidad puede darse para el componente de Mesa de Servicio durante la etapa de operación, ya que pueden existir períodos de reducción de la cantidad de incidentes, requerimientos, Cambios e IMACs que impactan en la facturación del contratista?

Respuesta

El ICBF informa que los valores entregados para la línea base se encuentran en el Anexo Informativo No 2 Tabla Línea Base, los cuales fueron el promedio de los últimos 12 meses de operación del contratista actual.

ANEXO MESA DE SERVICIOS - 140731 HOJA Mesa de Servicio - Componente Herramienta de Gestión

PREGUNTA No. 10.

La cantidad de 225 asignado automáticamente al seleccionar la unidad de medida de "licencias" para la alternativa de suministrar una herramienta de gestión diferente a Microsoft System Manager corresponde a la sumatoria de los accesos solicitados en la página 15 del ANEXO MESA DE SERVICIOS - 140725? Si es así, se sugiere a la entidad no suministrar dicha cantidad ya que el licenciamiento de los diferentes fabricantes de herramientas de gestión es diferente.

Respuesta

El ICBF informa que no es procedente la sugerencia realizada por el proveedor, ya que el Anexo Informativo No 2 Tabla Línea Base toma como unidad de medida número de licencias o número de usuarios, para que el proveedor realice su cuantificación pertinente.

Soporte en Sitio Especializado

PREGUNTA No. 11.

Mantenimientos Preventivos

- ¿Cuántos son al año?
- ¿Se pueden realizar con el mismo personal del contrato?

Respuesta

El ICBF informa para los mantenimientos preventivos lo siguiente:

- Uno al año
- Si se puede realizar con el mismo personal del contrato los mantenimientos preventivos, siempre y cuando no se afecte el servicio.

PREGUNTA No. 12.

Cuál es el inventario de equipos de contingencia solicitado por el ICBF?

Respuesta

El ICBF informa que los equipos de contingencia que debe suministrar el Contratista deben ser de las mismas características técnicas de los equipos afectados.

Herramienta de Gestión

PREGUNTA No. 13.

En caso que el proponente escoja la alternativa de herramienta de gestión system center debe considerar algún licenciamiento adicional dentro de sus costos o todo el licenciamiento necesario para operar será proporcionado por la entidad?

Respuesta

El ICBF solo proporcionará el licenciamiento que se tiene actualmente Ver respuesta no 2, si se necesita otro diferente para el funcionamiento de la herramienta, el contratista asumirá todos los costos de acuerdo al Anexo Informativo No 2 Tabla línea base.

PREGUNTA No. 14.

Agradecemos a la entidad la relación del licenciamiento ya adquirido de la herramienta System Center, con el objetivo de asegurar que la misma cubre todo lo solicitado por la entidad.

Respuesta

Ver respuesta No 2.

Empresa	TECOLSOF
Contacto	Jorge Andres Cruz Medina

PREGUNTA No. 15.

La infraestructura para implementar la herramienta de gestión del oferente, es dada y administrada por el ICBF (servidores, base de datos, etc.).

Respuesta

Ver respuesta No 7.

PREGUNTA No. 16.

El contratista que se le adjudique la licitación, podrá utilizar la base de conocimiento que actualmente se tiene.

Respuesta

El ICBF se permite informar que con respecto a la base de Datos de Conocimiento se puede suministrar la información que se tiene al momento de iniciar la transición, sin que esto delimite la información que deba tener el contratista para ofrecer una buena base de conocimientos.

PREGUNTA No. 17.

En el numeral 6.1. Lugar de prestación de los servicios se informa de que se dispone de un lugar de trabajo para 20 o 25 personas, este lugar se puede utilizar para la implementar la mesa de servicios y si este lugar cuenta con cableado estructurado y conexión a la red de la organización del ICBF.

Respuesta

El ICBF informa que este espacio ofrecido para el Contratista es para el Soporte en Sitio de la Sede Nacional, y demás personal administrativo (Líder Soporte-Bolsa de repuesto. Contratos y garantías), la Mesa de Servicio debe estar en otro sitio dispuesto por el contratista.

PREGUNTA No. 18.

Las herramientas de colaboración y de gestión solicitadas en los términos, al terminar el contrato deberán de ser entregadas al ICBF la infraestructura que los soporta.

Respuesta

El ICBF informar que la infraestructura asociada a estas herramientas deben quedar en propiedad del ICBF.

PREGUNTA No. 19.

Los mantenimientos preventivos se podrán realizar con el mismo personal de soporte en sitio, y que cantidad al año de mantenimientos preventivos se deben de realizar.

Respuesta

Ver respuesta No 11

PREGUNTA No. 20.

En el párrafo donde se requiere que el contratista deberá de tener equipos de contingencia en cuanto a computadores de escritorio, portátiles, impresoras, scanners y video bens, existe una cantidad mínima exigida para esta solicitud.

Respuesta

El ICBF informa que la cantidad mínima de equipos deberá ser dimensionada por el Contratista.

PREGUNTA No. 21.

Se solicita saber cuál es el precio que el ICBF pago por la herramienta System center con todo su licenciamiento.

Respuesta

Ver respuesta No 8.

PREGUNTA No. 22.

Hay un tema de contradicción ya que el ICBF solicita que la herramienta de ITSM esté basada en las mejores prácticas de ITIL y que se encuentre certificada por PINK VERY FIVE , llegado el caso el contratista desee implementar la herramienta dada por el ICBF (System center), esta herramienta no cumpliría con dichas condiciones.

Respuesta

El ICBF se permite informar que si bien System Manager no cuentan con la certificación de Pink Elephant, la entidad requiere que la herramienta suministrada por el Contratista cumpla con las certificaciones solicitadas.

Empresa	IBM Global Technology Services
Contacto	Maria del Carmen Salazar

PREGUNTA No. 23.

Se sugiere acotar que la sumatoria de los descuentos aplicados por ANS, no excederá el 10% del monto del contrato durante la vigencia del contrato.

Respuesta

El ICBF se permite reiterar que esta información está en el Anexo Informativo no 1 Acuerdos de Niveles de Servicio.

DOCUMENTO - MESA DE SERVICIOS - 140725 - Anexo Informativo No 3.1.xls

PREGUNTA No. 24.

Top 10 de Incidentes

Por favor aclarar el volumen de incidentes a que periodo de medición corresponde

Respuesta

El ICBF informa que el top 10 de Incidentes que aparece en el Anexo Informativo No 3.1 Mesa-Servicio-Informe de Gestion, corresponde al mes de Mayo de 2014.

PREGUNTA No. 25.

Top 10 de Requerimientos

Por favor aclarar el volumen de requerimientos a que periodo de medición corresponde

Respuesta

El ICBF informa que el top 10 de Requerimientos que aparece en el Anexo Informativo No 3.1 Mesa-Servicio-Informe de Gestion, corresponde al mes de Mayo de 2014.

PREGUNTA No. 26.

Top 10 de IMAC's

Por favor aclarar el volumen de IMAC a que periodo de medición corresponde

Respuesta

El ICBF informa que el top 10 de IMAC's que aparece en el Anexo Informativo No 3.1 Mesa-Servicio-Informe de Gestion, corresponde al mes de Mayo de 2014.

DOCUMENTO - MESA DE SERVICIOS - 140725 - Anexo Informativo No 6.doc

PREGUNTA No. 27.

Personal Soporte en Sitio: 2. Certificado de entrenamiento por parte del fabricante o partner autorizado por el fabricante en la operación o manejo o administración de la herramienta de gestión de Mesa de Servicio.

Se sugiere eliminar este requerimiento al personal de soporte en sitio, ya que la herramienta de gestión es operada y administrada por la mesa de servicio.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor, debido a que el Soporte en Sitio trabajará sobre la herramienta de gestión.

PREGUNTA No. 28.

GERENTE DE PROYECTO

Experiencia mínimo de 2 años como gerente, director, jefe de proyectos o líder de prestación de servicios en el área Mesa de Servicio.

Se Sugiere que la experiencia del Gerente de proyecto esta a asociada a su rol en proyecto similares y se elimine la certificación COBIT

Respuesta

El ICBF informa que no son válidas las sugerencias de este ítem, debido a que la experiencia debe ser sobre Mesa de Servicio y la certificación de COBIT está orientada a lo que el contratista debe implementar.

PREGUNTA No. 29.

Certificación del fabricante o centro de soporte o centro de servicio autorizado por el fabricante en el manejo, mantenimiento y reparación de impresoras HP y Lexmark.

Se sugiera cambiar la certificación por experiencia manejo, mantenimiento y reparación de impresoras HP y Lexmark.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor, debido a que se requiere que el personal tengo el conocimiento certificado por el fabricante o centro autorizado.

DOCUMENTO - MESA DE SERVICIOS - 140725 - Anexo Informativo No 8.xls

PREGUNTA No. 30.

Contratos de Garantía
Favor incluir que alcance y ANS cubre el contrato de Garantía

Respuesta

El ICBF informa que el servicio denominado Contratos y Garantías, administra como su nombre lo indica los contratos y garantías vigentes que tiene la SRT durante la vigencia de este contrato, para este servicio no se tienen asociado ningún ANS.

PREGUNTA No. 31.

Contratos de Garantía
Por favor indicar el proceso a seguir en caso de requerirse baterías o elementos no cubiertas por la garantía.

Respuesta

El ICBF informa que tiene un Contrato de Bolsa de Repuestos que es el encargado de suministrar todas las partes y repuestos necesarias para el funcionamiento de los equipos que ya no están en garantía por el proveedor respectivo.

PREGUNTA No. 32.

Fechas de Garantía

En caso de que el equipo termine el contrato de Garantía durante la vigencia del contrato, el proponente debe incluir el suministro de partes y la reparación posterior a esta fecha?

Respuesta

Ver respuesta No 31.

PREGUNTA No. 33.

Contratos de Garantía

Favor especificar si algunos de estos contratos son en Leasing o Arrendamiento operativo.

Respuesta

El ICBF no ve la pertinencia de la pregunta.

PREGUNTA No. 34.

Mesa de Servicio

Por favor aclarar para el volumen de tickets solucionados cual es el porcentaje esperado sobre el volumen total de tickets registrados.

Respuesta

El ICBF informa que para el total de tickets generados se necesita un 100% de solución, sea del Contratista o del ICBF, si a lo que hace referencia la pregunta es a los ANS, este se encuentra en el Anexo Informativo No 1 Acuerdos de Niveles de Servicio.

DOCUMENTO - MESA DE SERVICIOS - 140725 -FCT.pdf

PREGUNTA No. 35.

Opción 1:

El ICBF cuenta actualmente con las licencias de la Herramienta de Gestión System Center de Microsoft para todos los colaboradores de la Entidad. La Herramienta no ha sido implementada.

La Entidad no cuenta con la infraestructura necesaria para la implementación de esta Herramienta.

Por favor indicar que módulos incluye la Herramienta de Gestión (ejemplo: Toma de control remoto, distribución de sw, inventarios, etc).

Respuesta

El ICBF informa que se debe implementar en la herramienta de gestión de System Center de Microsoft los módulos Configuration Manager, Service Manager.

PREGUNTA No. 36.

Por favor aclarar si las licencias incluyen soporte del Fabricante durante la vigencia del contrato

Respuesta

Ver Respuesta No 4.

PREGUNTA No. 37.

Los IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Información y Tecnología, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con el ICBF, siempre y cuando sean superiores a 10 en un día, por ejemplo: Migraciones, Movimientos tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación del ICBF, para efectos de facturación serán pagados con un ticket por cada 10 servicios.

Sugerimos al ICBF que los Tickets de IMAC sean preferiblemente asociados por equipo involucrado o una misma actividad repetitiva que puede ser a varios equipos y que el Ticket del IMAC este asociado a un esfuerzo en tiempo promedio por ejemplo 4 horas, por las siguientes razones: 1.- Llevar el control administrativo de asociar un Ticket a varias actividades sin estar acotadas a un esfuerzo en tiempo puede generar una carga de trabajo innecesaria para ambas partes ICBF y EL CONTRATISTA al momento de realizar conciliación para la facturación. 2.- Lograr un precio justo para ICBF por ticket en función a un esfuerzo de trabajo promedio.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor, ya que los IMAC's se manejan como está estipulado.

PREGUNTA No. 38.

6.2.1. ETAPA DE TRANSICIÓN (02 meses) 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. En caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA por causas imputables al mismo, el ICBF descontará de las facturas de la ETAPA DE OPERACIÓN a razón del 100% del valor de la facturación mensual, prorrateando los días adicionales requeridos por EL CONTRATISTA para finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN, durante la ETAPA DE OPERACIÓN. Los descuentos se realizarán sin perjuicio de la amortización a que haya lugar por concepto de anticipo y aplicarán únicamente sobre los servicios que no estén operativos y recibidos a satisfacción por parte del ICBF al finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN

Para este punto se sugiere se elimine Penalizaciones sobre la ETAPA DE TRANSICIÓN ya que la misma NO es facturable al ICBF y adicionalmente por las siguientes razones: 1.- EL CONTRATISTA es el más interesado en que la ETAPA DE TRANSICION se cumpla y se inicie la ETAPA DE OPERACIÓN ya que estaría ejecutando servicios sin facturar. 2.- En Caso de que se inicie la ETAPA DE OPERACION y el CONTRATISTA no cumpla los ANS o la totalidad de los servicios, estos ya están documentados como sería su penalización durante esta ETAPA. 3.- Penalizar sobre la ETAPA de TRANSICIÓN que no tiene costo al ICBF significa para EL CONTRATISTA pagar doble penalización, ya que los posibles incumplimientos que se produzcan en esta ETAPA se verán reflejados en la ETAPA DE OPERACIÓN donde también el ICBF puede aplicar penalización.

Respuesta

El ICBF informa que en ninguna parte del documento se dice que se realice descuentos de ANS en la etapa de transición, lo que se estipula es que debe cumplir la etapa de transición en el periodo descrito, si no cumple se penalizará desde el primer día de la etapa de operación.

PREGUNTA No. 39.

6.3.1. MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

NOTA : En caso de que el ICBF solicite servicios de soporte o actividades adicionales a las relacionadas en el listado anterior, el CONTRATISTA deberá atenderlas de igual manera sin que genere costos administrativos adicionales, ya que serán actividades necesarias para el desarrollo de cada servicio. El pago de los tickets generados por estos nuevos servicios se realizará según lo estipulado en el numeral 10. Forma de Pago, del presente documento. El alcance de estos servicios de soporte adicionales será únicamente de primer nivel y escalamiento.

Sugerimos que estos incidentes No serán medidos dentro de los SLA ya que se conoce con exactitud el alcance y el soporte que se requiere

Respuesta

El ICBF informa que se medirá con ANS para todas las solicitudes, debido a que se realizara pago por cada ticket gestionado.

PREGUNTA No. 40.

6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO

Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA

Por favor indicar la cantidad de mantenimientos preventivos que se debe realizar por año

Respuesta

Ver respuesta No 11.

PREGUNTA No. 41.

6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO

Nota: Los consumibles y fungibles requeridos para la prestación de este servicio, serán suministrados y transportados por el ICBF. El ICBF a través del contrato de bolsa de repuestos, suministrará los repuestos requeridos para los equipos propiedad de la entidad. El CONTRATISTA deberá tener equipos de contingencia en cuanto a Computadores de escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video Beam y demás elementos 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. El CONTRATISTA deberá entregar, instalar y configurar dichos equipos en la Sede donde se presente el inconveniente. Estas contingencias serán aplicadas por el tiempo que se requiera para la consecución de la parte averiada, y no podrán ser retiradas hasta tanto el elemento en reparación se encuentre nuevamente en servicio e instalado en el lugar de trabajo del usuario. En los casos en que se requiera soporte especializado para impresoras, scanner, computadores y videos Beam, ubicados en sedes que se encuentran fuera del alcance del soporte en sitio del CONTRATISTA, dichos elementos serán transportados por el ICBF hasta una Regional o Centro Zonal para la correspondiente revisión, diagnóstico y reparación por parte del CONTRATISTA. De acuerdo a lo anterior el contratista deberá atender todas las impresoras relacionadas en el ANEXO INFORMATIVO N° 3 FUNCIONARIOS SEDES- CONSOLIDADO PARQUE, sin importar el nivel de obsolescencia de las mismas

Por favor dar mayor información sobre la Bolsa de repuesto indicada en este punto, (como se maneja, que presupuesto tienen de quien es responsabilidad)

Respuesta

Es de ICBF informa que no es relevante esta información, ya que lo que realizará el contratista es administrar un contrato que se tiene para Repuestos y elementos tecnológicos, esta adquisición no estará a cargo del Contratista.

PREGUNTA No. 42.

6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO

Los IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Información y Tecnología, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con el ICBF, siempre y cuando sean superiores a 10 en un día, por ejemplo: Migraciones, Movimientos tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación del ICBF, para efectos de facturación serán pagados con un ticket por cada 10 servicios. Nota: No se categorizan como IMAC aquellos requerimientos para solucionar incidentes y como tal los mismos deberán ser gestionados como Incidentes, esto siguiendo las mejores prácticas de Itil.

Sugerimos al ICBF que los Tickets de IMAC sean preferiblemente asociados por equipo involucrado o una misma actividad repetitiva que puede ser a varios equipos y que el Ticket del IMAC este asociado a un esfuerzo en tiempo promedio por ejemplo 4 horas, por las siguientes razones: 1.- Llevar el control administrativo de asociar un Ticket a varias actividades distintas sin estar acotadas a un esfuerzo en tiempo puede generar una carga de trabajo innecesaria para ambas partes ICBF y EL CONTRATISTA al momento de realizar conciliación para la facturación. 2.- Lograr un precio justo para ICBF por ticket en función a un esfuerzo de trabajo promedio.

Respuesta

Ver respuesta No 37.

PREGUNTA No. 43.

Informe de Gestión mensual mayo
Por favor revisar y enviar de nuevo este archivo ya que no deja abrir todos los vínculos

Respuesta

El ICBF informa que realizó la verificación de los vínculos y están correctos.

DOCUMENTO - MESA DE SERVICIOS - 140725 - Anexo Informativo No 4.xls

PREGUNTA No. 44.

TRANSICION: Entrega de los servicios de la UT INDRA INTERNEXA a EI CONTRATISTA.
Duración Máxima total de 2 meses.

De acuerdo a la experiencia este tipo de proyecto se solicita que se evalúe que la etapa de transición sea de 3 meses

Respuesta

El ICBF informa que el tiempo estipulado por la entidad es de 2 meses.

PREGUNTA No. 45.

Es la etapa donde EI CONTRATISTA empieza a prestar el servicio.
Se mide, se penaliza.
El Seguimiento de la Línea Base se realizará cada tres (3) meses.

Por favor indicar a que se refiera con revisión de la línea base.

Respuesta

El ICBF informa que la revisión que se realizará de la línea base es para asegurar que la información este aterrizada a la realidad que se presente en su momento.

Empresa	INFOMEDIA SERVICE S.A.
Contacto	Edward f. Gomez Murte

PREGUNTA No. 46.

En el Numeral 6 se menciona que el ICBF provee el licenciamiento de Software Base para todos los servicios, aplicaciones y máquinas de escritorio de su plataforma tecnológica. Por favor listar los elementos que conforman el software base.

Respuesta

El ICBF informa que el Software base que maneja la entidad esta licenciado, en su debido momento se comunicará al Contratista Adjudicado en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 47.

En el numeral 6.3.1 se menciona que el contratista debe prestar el servicio de Primer Nivel, Verificación de Servicio y Configuración para el Internet Móvil y Dispositivos móviles suministrados por el ICBF. Por favor listar las actividades que se deben realizar cuando se menciona la configuración para el internet móvil y también para los dispositivos móviles.

Respuesta

El ICBF informa que para configurar el internet móvil el Soporte en Sitio realizará las actividades necesarias para integrar el dispositivo a la red del ICBF.

PREGUNTA No. 48.

En el numeral 6.3.1 se menciona que el contratista debe prestar el servicio de Primer Nivel, Segundo Nivel, escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA, Copias de usuario en estaciones de trabajo según demanda y Manos Remotas para COPIAS DE RESPALDO.

- a. Por favor indicar cuál es el software que se utiliza para realizar las copias de respaldo.

Respuesta

El ICBF informa que actualmente cuenta con la soluciones de Backup EMC Networker y AVAMAR, sin embargo no se cuenta con la capacidad para realizar respaldo a equipos de usuario final de forma automática y remota, por lo que EL CONTRATISTA deberá realizar dichas copias de seguridad utilizando copias intermedias ya sea a través de discos duros externos o sistemas de almacenamiento masivo.

PREGUNTA No. 49.

- b. Por favor indicar la periodicidad con la que se debe ejecutar las copias de respaldo.

Respuesta

El ICBF informa que esta actividad se realiza según la demanda de solicitudes.

PREGUNTA No. 50.

- c. Por favor indicar el medio en el que se almacenan las copias de respaldo.

Respuesta

El ICBF informa que en la actualidad se almacenan en más de un 80% en cintas magnéticas LTO4 y el restante en soluciones de hardware de discos duros (EMC AVAMAR) de propiedad del ICBF.

PREGUNTA No. 51.

- d. Por favor indicar si las copias de respaldo pueden ser ejecutadas a todos los equipos desde un software centralizado o si se deben realizar manualmente equipo por equipo.

Respuesta

Ver respuesta No 48.

PREGUNTA No. 52.

En el numeral 6.3.1 dice: “A fin de implementar los servicios, El CONTRATISTA debe contemplar con carácter obligatorio los requerimientos establecidos por parte del ICBF en este documento y debe garantizar el suministro de los elementos de Hardware, Software, activos y recursos que sean detallados en el mismo y/o los que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.”

- a. Por favor detallar los elementos de Hardware, Software y Activos que deben ser suministrados por el contratista y que hacen referencia en este numeral.

Respuesta

El ICBF informa que el Contratista debe suministrar la infraestructura necesaria para prestar los servicios, la cual debe ser dimensionado por el Contratista.

PREGUNTA No. 53.

En el numeral 6.3.3.1 se menciona: “El ICBF informa para este punto que en los casos que el escalamiento sea hacia otro proveedor de servicios EL CONTRATISTA se obliga a tener una comunicación bidireccional para la gestión de los servicios con el o los operadores que presten servicios de TI”.

- a. Por favor indicar ¿Cuáles y Cuantos son los proveedores de servicios u operadores de TI que tiene actualmente el ICBF?

Respuesta

El ICBF informa que se tiene planificado tener hasta 3 proveedores de tecnología (Redes-Infraestructura y Mesa de Servicio), puede que al final del año solo existan 2 contratos, uno de Mesa de Servicio – Soporte en Sitio y Otro de Redes e Infraestructura.

PREGUNTA No. 54.

- b. Por favor especificar el alcance de los contratos que tiene el ICBF con cada uno de los proveedores de servicio.

Respuesta

El ICBF informa que esta información es de carácter hasta el momento confidencial ya que se está realizando las fichas técnicas de cada contrato.

PREGUNTA No. 55.

En el numeral 6.3.1.2 se menciona que: “Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio a nivel nacional de EL CONTRATISTA: Son el personal de soporte en sitio a nivel nacional, dispuestos por parte de EL CONTRATISTA que brindarán soporte sobre el parque computacional en SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL, Sedes a Nivel Nacional y demás sitios en las que haga presencia el ICBF. (ANEXO INFORMATIVO N° 3.2 SEDES DE SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO).”

- a. Del anterior párrafo se entiende que INFOMEDIA solo debe prestar soporte en sitio para los equipos de cómputo, impresoras y demás equipos que se encuentran en la SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL y Sedes a Nivel Nacional que se encuentran en el ANEXO 3.2, mientras que las sedes que no estén incluidas en el ANEXO 3.2 será el personal del ICBF el que preste el soporte en sitio para los equipos de cómputo, impresoras y demás equipos que se encuentran en dichas sedes. Por favor informar si el entendimiento es correcto

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 56.

- b. Así mismo se entiende que los IMAC que se presenten en la SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL y Sedes a Nivel Nacional que se encuentran en el ANEXO 3.2 serán prestados por INFOMEDIA, mientras que los IMAC que se presenten en las demás sedes será prestado por el personal del ICBF. Por favor informar si el entendimiento es correcto

Respuesta

Ver respuesta No 55

PREGUNTA No. 57.

En el numeral 6.3.1.2 se menciona:” Se requiere que el CONTRATISTA cuente con personal especializado en marcas reconocidas en el mercado (Ejemplo: Lexmark, Hewlett Packard y Epson) para diagnosticar y realizar el reemplazo de las partes o repuestos entregados por el ICBF. Si se presentan casos de requerimientos de partes o repuestos discontinuados, el CONTRATISTA debe realizar el respectivo diagnostico técnico y soportarlo con la certificación del Fabricante.”

- a. Por favor indicar si la certificación del fabricante a la que se hace referencia es para la persona dedicada a la reparación de las impresoras o hace referencia a que la empresa debe tener la certificación del fabricante.

Respuesta

El ICBF informa que es para la persona encargada de realizar el Soporte en Sitio.

PREGUNTA No. 58.

En el numeral 6.3.1.2 se menciona: "Elaborar y realizar las inducciones y re inducción de manera presencial y virtual sobre el catálogo de servicios (Servicios que brinda la Dirección de Información y Tecnología) a los nuevos y actuales funcionarios del ICBF. Esta labor será realizada por los soportes en sitio dispuestos por el contratista en cada Regional según las sedes a atender, y según la periodicidad y especificidad que solicite el ICBF."

- a. Por favor indicar la periodicidad con las que se deben realizar las re inducciones. (Indicar la duración de la actividad y el número de personas que asisten).

Respuesta

El ICBF informa que esta actividad se realizará según la demanda que se presente.

PREGUNTA No. 59.

- b. Por favor indicar la periodicidad con las que se deben realizar las inducciones. (Indicar la duración de la actividad y el número de personas que asisten).

Respuesta

Ver respuesta No 58.

PREGUNTA No. 60.

- c. Por favor cuales actividades deben ser realizadas de manera presencial y cuáles de forma virtual.

Respuesta

El ICBF informa que se decidirán de común acuerdo con el Contratista, para indicar cuales de manera presencial y cuáles de manera virtual.

PREGUNTA No. 61.

- d. Por favor indicar el lugar donde deben ser realizadas las inducciones y re inducciones de manera presencial.

Respuesta

El ICBF informa que estas serán realizadas de manera presencial en las instalaciones del ICBF.

PREGUNTA No. 62.

En el numeral 6.3.1.2 se menciona: “Los IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Información y Tecnología, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con el ICBF, siempre y cuando sean superiores a 10 en un día, por ejemplo: Migraciones, Movimientos tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación del ICBF, para efectos de facturación serán pagados con un ticket por cada 10 servicios.”

- a. No es claro la forma como van a cobrar los IMACS dado que en el cuadro de precios se estipula un precio individual para cada IMAC, y de la lectura del párrafo se entiende que es el valor de un Ticket. Por favor aclara por cuál de los dos valores mencionados se van a facturar los IMAC

Respuesta

El ICBF informa que la facturación de IMAC's será de acuerdo al valor entregado por el Contratista en su propuesta económica.

PREGUNTA No. 63.

En el numeral 6.3.2 se menciona” Comunicar por medio de banners al personal de TI del ICBF Incidentes Mayores o Eventos que afecten o puedan afectar la disponibilidad del Servicio.”

- a. Por favor indicar si al hacer referencia a un Banner es válido hablar también de Ventanas emergentes o POP-UPs.

Respuesta

El ICBF informa que es válida la sugerencia del proveedor siempre y cuando lo realice a través de la herramienta de gestión.

PREGUNTA No. 64.

En el numeral 6.3.2 se menciona: “La autenticación debe estar integrada con la plataforma de directorio activo implementada en el ICBF y deberá tener de fábrica o desarrollar un Single SignOn máximo en la etapa de Transición.”

- a. Por favor indicar ¿Cuál es el Directorio Activo utilizado por el ICBF precisando la versión y año?

Respuesta

Es de ICBF informa que no es relevante precisar esta información

PREGUNTA No. 65.

En el numeral 6.3.2 se menciona: “La herramienta debe ser capaz de comunicarse con herramientas para la gestión de infraestructura con el objetivo de recibir automáticamente los eventos.”

- a. Por favor indicar ¿Cuáles son las herramientas con las que la herramienta de Gestión y Monitoreo debe comunicarse? Por favor indicar el Nombre, Lenguaje en el que está desarrollado, fabricante, año, versión.

Respuesta

El ICBF informa que en el momento no tiene esta información, ya que como se mencionó anteriormente se está en proceso de contratación.

PREGUNTA No. 66.

En el numeral 6.3.2 se menciona: “El CONTRATISTA debe generar y parametrizar los reportes de operación con el nivel de detalle que el ICBF lo requiera.

- a. Por favor enviarnos los detalles que requiere el ICBF dentro de los informes.

Respuesta

El ICBF informa que este detalle será entregado en la etapa de Transición.

PREGUNTA No. 67.

En el numeral 6.3.2 se menciona:” En caso que un Operador de TIC y Redes requiera integrar su herramienta de monitoreo con la Herramienta de Mesa de Servicio EL CONTRATISTA deberá colaborar con dicha labor sin que esto genere costo adicional para ninguna de las partes (por ejemplo auto ticket); aplica incluso para desarrollos que se requieran como ya se indicó anteriormente.”

- a. Por favor indicar el Nombre, Lenguaje en el que está desarrollado, fabricante, año, versión de la herramienta de monitoreo del Operador de TIC y Redes.

Respuesta

Ver Respuesta No 65.

PREGUNTA No. 68.

- b. Por favor indicar con precisión las actividades y entregables que se deben realizar como parte de la posible integración requerida con la herramienta de monitoreo del Operador de TIC y Redes.

Respuesta

Ver respuesta No 65.

PREGUNTA No. 69.

En el numeral 6.5.1 se menciona:” Para los Tickets generados y solucionados por el CONTRATISTA, este debe tener una garantía en la solución de 2 días a partir de la notificación de solución al usuario final, en caso de tenerse que aplicar dicha garantía, el CONTRATISTA debe reabrir el ticket y dar solución sin que esto implique un nuevo costo.”

- a. Por favor indicar la estadística del tipo de ticket que con mayor frecuencia requiere reapertura.

Respuesta

El ICBF informa que no es relevante precisar esta información.

PREGUNTA No. 70.

Por favor enviar una estadística con el número de requerimientos y de incidentes que se presentaron en cada una de las sedes y el número de ellos que fueron resueltos por el personal en sitio en cada una de las sedes, durante los últimos 12 meses.

Respuesta

El ICBF informa que para el transcurso de los próximos 2 días entregará dicha información.

PREGUNTA No. 71.

Por favor enviar una estadística con el número de IMAC que se presentaron en cada una de las sedes durante los últimos 12 meses.

Respuesta

El ICBF informa que esta información está en el Anexo Informativo No 2 tabla Línea base.

Empresa	Sonda
Contacto	Sonia Quintero Jaramillo

PREGUNTA No. 72.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El ICBF pondrá a disposición del CONTRATISTA en la SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL, el espacio físico para que EL CONTRATISTA adecue y dote entre 20 y 25 puestos de trabajo y una sala de reuniones, que se definirán entre el CONTRATISTA y el ICBF, estos puestos de trabajo y sala de reunión, deben ser divididos y dotados (Sillas-Cajones-Divisiones-Muebles - Escritorios, Entre otros).

Sugerencia/Inquietud: SONDA entiende que la Mesa de Servicio debe estar ubicada en las instalaciones del proveedor. Agradecemos confirmar si este entendimiento es correcto.

Respuesta

El ICBF Informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 73.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.1. MESA DE SERVICIO. El CONTRATISTA deberá manejar un segundo horario de 6:00 pm a 7:00 pm de lunes a viernes para recibir, atender y solucionar todas las solicitudes de la Sede de la Dirección General de manera presencial, y deberá enrutar las llamadas entrantes a la Mesa de Servicio de los usuarios de la Sede de la Dirección General al personal disponible para brindar soporte por parte del CONTRATISTA. Y Numeral 6.3.1.2. Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio (segundo nivel): Ubicados en Sede de la Dirección General de Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

Sugerencia/Inquietud: SONDA entiende que el horario de atención en sitio para sede Dirección General es lunes a viernes las 24 horas. Agradecemos confirmar si es correcto.

Respuesta

El ICBF informa que el horario de atención de Soporte en Sitio en la Sede Nacional como lo indica el numeral 6.3.1.2 SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO, es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

PREGUNTA No. 74.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO Nota: Teniendo en cuenta que los técnicos o tecnólogos (tanto en regionales como en Sede de la Dirección General) no laboran más de 45 horas semanales, en la eventualidad en que el ICBF solicite actividades especiales relacionadas con el objeto del contrato, estas serán realizadas por el personal de soporte en sitio durante las horas que restan de las 48 semanales por ley.

Sugerencia/Inquietud: Si bien es cierto que de acuerdo al horario establecido por la entidad los recursos no laborarían las 48 horas de ley, se debe establecer en que horarios se realizarían las actividades especiales y si es posible estimar un volumen mensual de horas para llevar a cabo dichas labores, dado que se requiere realizar el cálculo de los recargos nocturnos, dominicales y/o festivos que se le deberán pagar a los recursos.

Respuesta

El ICBF aclara que estas actividades no están definidas ya que son las que se presenten esporádicamente, y para acotar el alcance solo podrán ser de lunes a viernes en horario nocturno y los días sábados.

PREGUNTA No. 75.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO. La herramienta de borrado seguro de información en discos duros debe ser suministrada por EL CONTRATISTA, para los casos que el ICBF estime necesario.

Sugerencia/Inquietud: ¿La herramienta de borrado seguro puede ser libre o debe ser licenciada? ¿Qué nivel de seguridad espera la entidad frente a este punto?

Respuesta

El ICBF informa que la herramienta de borrado debe permitir realizar la actividad de forma segura, no puede quedar residuos de información en los discos a los que se le corra el procesos de borrado, el Contratista define cual herramienta utilizará o si esta debe ser licenciado o gratuita.

PREGUNTA No. 76.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO. Las actividades de fotometría (Instalaciones, equipos, personas y otras) requeridas serán solicitadas, por el ICBF, cuando sea necesario el levantamiento de información a través de este medio.

Sugerencia/Inquietud: Agradecemos especificar el detalle de las actividades requeridas para el servicio de fotometría.

Respuesta

El ICBF informa que el servicio de fotometría que realizará el Contratista está focalizado en los sitios del alcance del contrato y en las actividades de localizar y capturar en fotos los elementos tecnológicos del ICBF (Equipos de Cómputo-Portátil-Video Beam-Impresoras-Scanner-Servidores-Switches-Access Point-etc.), espacios de infraestructura definidos como Salas de Videoconferencia y oficinas dentro de cada Regional y/o Centro Zonal.

PREGUNTA No. 77.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO. Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA.

Sugerencia/Inquietud: Agradecemos facilitar el inventario con ubicación de los equipos que no se encuentran relacionados en el anexo informativo número 3, entre los cuales tenemos: videobeam, televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura a soportar. Adicional sería importante tener el inventario de la totalidad de los equipos a soportar con los respectivos modelos con el fin de establecer las características que deben tener los equipos de contingencia.

Respuesta

El parque computacional del ICBF se encuentra en el Anexo Informativo No 3 Funcionarios Sedes-Consolidado Parque, en el cual se detalla la cantidad por sedes de cada elemento.

PREGUNTA No. 78.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO. Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA.

Sugerencia/Inquietud: ¿Cuántos mantenimientos preventivos se deben realizar por año a los equipos que hacen parte del alcance?

Respuesta

Ver Respuesta No 11

PREGUNTA No. 79.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITOREO.

Sugerencia/Inquietud: Agradecemos confirmar si el ICBF requiere que para efectos del estudio de mercados se presenten los dos escenarios económicos en lo que respecta en la herramienta de gestión, es decir cotizar el servicio haciendo uso del software System Center y como segunda opción cotizar el servicio con herramienta de gestión dispuesta por el proveedor.

Respuesta

El ICBF informa que para la propuesta económica debe indicar por cual opción se inclina el contratista y con esta cotizar el valor que estime.

PREGUNTA No. 80.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITOREO. Descripción Son las herramientas de gestión y/o monitoreo que requiera EL CONTRATISTA para cubrir en forma integral las necesidades del ICBF dentro del presente anexo. Y Numeral En caso que un Operador de TIC y Redes requiera integrar su herramienta de monitoreo con la Herramienta de Mesa de Servicio EL CONTRATISTA deberá colaborar con dicha labor sin que esto genere costo adicional para ninguna de las partes (por ejemplo auto ticket); aplica incluso para desarrollos que se requieran como ya se indicó anteriormente.

Sugerencia/Inquietud: SONDA entiende que las herramientas de Monitoreo de redes son responsabilidad del proveedor de dicho servicio. Agradecemos confirmar.

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 81.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.3.2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITOREO. Nota: El alcance de este capítulo en cuanto a parametrización, estandarización e implementación sobre la herramienta estará a cargo del CONTRATISTA y se realizará bajo los lineamientos que determine el ICBF de acuerdo a los procesos que el instituto apruebe. Adicional en caso que el contratista se decida por esta opción deberá retribuir económicamente en moneda local al ICBF el valor del licenciamiento de la Herramienta actual (System Manager).

Sugerencia/Inquietud: Por favor indicar el monto que el proveedor seleccionado debería retribuir al ICBF en caso de hacer uso de la herramienta System Center.

Respuesta

Ver Respuesta No 8

PREGUNTA No. 82.

Referencia: Mesa de Servicios 140730. Numeral 6.4 CALIDAD DEL SERVICIO.

Para asegurar la calidad de los tickets, en cuanto a Apertura, Seguimiento, Documentación y Cierre, el CONTRATISTA debe realizar capacitación de mínimo 8 horas en las instalaciones del CONTRATISTA a los Agentes de Mesa de Servicio, Soporte en Sitio, Ingenieros Regionales, y demás personal que documente los tickets por parte de ICBF y de CONTRATISTAS ajenos a la Mesa de Servicio. Las capacitaciones deben ser sobre la Herramienta de Gestión System Center de Microsoft o la que proponga EL CONTRATISTA según la aprobación por parte del ICBF, para asegurar el aprendizaje del personal.

Sugerencia/Inquietud: Respetuosamente se sugiere a la entidad aclarar donde se realizaran las capacitaciones dado que en el punto 7.1.22 se menciona que el ICBF dispondrá de la logística necesaria para realizar dichos entrenamientos.

Respuesta

El ICBF informa que este punto se refiere a la capacitación de la Herramienta que debe realizar el contratista en las instalaciones del mismo para el caso de los sitios ubicados en la ciudad de Bogotá, en caso de las regionales y centros zonales, el ICBF prestará la ubicación necesaria para realizar las capacitaciones.

PREGUNTA No. 83.

Referencia: Mesa de Servicios 140730. Numeral 6.4 CALIDAD DEL SERVICIO. El CONTRATISTA debe definir un plan de calidad que incluya encuestas de satisfacción dirigidas al usuario final, mediciones de calidad y revisiones del servicio que permitan medir el desempeño del mismo, detectar sus puntos débiles y encontrar oportunidades de mejora; así como también el CONTRATISTA deberá aplicar evaluaciones periódicas a su personal donde se evalúe sus competencias personales y habilidades profesionales orientadas a la excelencia en el manejo de las relaciones humanas, la comunicación oral y escrita, el manejo de crisis, el manejo de usuarios difíciles y actitud positiva y proactiva frente al servicio. Lo anterior con el fin de garantizar que se cumpla con los requisitos del servicio, que exista una planeación de la calidad, así como su aseguramiento y control durante las diferentes fases del servicio a fin de evitar reprocesos que impacten directamente los niveles de servicio establecidos.

Sugerencia/Inquietud: Por favor confirmar si las encuestas de satisfacción se deben realizar telefónicamente, si las puede hacer directamente el outsourcing o deben ser contratadas por una firma externa. O en su defecto indicar si bastará con el análisis de las respuestas dadas a las encuestas enviadas automáticamente por la herramienta de gestión.

Respuesta

El ICBF informa que para las encuestas de satisfacción el Contratista es autónomo en la manera que las realice.

PREGUNTA No. 84.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.5.4 Personal requerido por parte del CONTRATISTA. El CONTRATISTA debe disponer para la ejecución del contrato del personal que estime suficiente para el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y ANS pactados. El equipo directivo del contrato estará conformado por: Gerente de Proyecto y Coordinador de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio. Dichos perfiles, se encuentran definidos en el ANEXO INFORMATIVO N° 6 PERFILES DEL PROYECTO y sus hojas de vida y soportes deberán incluirse en la propuesta a presentarse durante el proceso de selección, para iniciar labores desde el acta de inicio. Los demás perfiles solicitados en el ANEXO INFORMATIVO N° 6 PERFILES DEL PROYECTO, deben ser incorporados al proyecto a partir del segundo mes del contrato, previa aprobación de las hojas de vida por parte del supervisor del contrato, las cuales deben ser presentadas por el contratista quince (15) días después de adjudicado el contrato.

Sugerencia/Inquietud: Respetuosamente se solicita a la entidad evaluar la posibilidad de que el oferente seleccionado presente las hojas de vida y documentación que soporte la idoneidad del equipo del proyecto 5 días hábiles después de la firma del contrato. Esto debido que por experiencia en varias Licitaciones públicas y procesos privados, la mayoría de los oferentes acostumbran incluir hojas de vida y soportes de personal que cumple con los criterios de evaluación simplemente para cumplir, pero al iniciar el contrato este personal es cambiado porque entre el momento de la evaluación y el inicio del proyecto ha transcurrido un tiempo importante donde ningún oferente puede garantizar mantener el recurso humano presentado. Por esta misma razón se sugiere al ICBF en vez de hojas de vida soliciten con la presentación de la propuesta, una carta de compromiso firmada por el representante legal que garantice que en caso de ser adjudicado el proyecto el proveedor contará con los recursos y perfiles solicitados.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la apreciación.

PREGUNTA No. 85.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.5.5 CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO ICBF. Con el objeto de garantizar la correcta interacción entre el equipo de trabajo dispuesto por el ICBF para el seguimiento del proyecto, con el equipo técnico y líder, dispuesto por EL CONTRATISTA, éste último debe proporcionar los siguientes cursos técnicos y de gestión.

Sugerencia/Inquietud: Por favor confirmar si los 8 cupos para los cursos mencionados serán para funcionarios del ICBF ubicados en Dirección Central (Bogotá). En caso contrario

agradecemos indicar si el ICBF sufragará los gastos relacionados con traslado, hospedaje y otros viáticos requeridos para que sus funcionarios tomen dichos entrenamientos.

Respuesta

El ICBF informa que los cupos de los cursos son para personal que se encuentra en la Sede de la Dirección General, en caso de que se otorgarán a personal que no está en la Sede, el ICBF debe correr con los gastos que implique la asistencia de este personal a los cursos.

PREGUNTA No. 86.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 6.5.5 CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO ICBF. Con el objeto de garantizar la correcta interacción entre el equipo de trabajo dispuesto por el ICBF para el seguimiento del proyecto, con el equipo técnico y líder, dispuesto por EL CONTRATISTA, éste último debe proporcionar los siguientes cursos técnicos y de gestión:

NOMBRE DEL CURSO/CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE CUPOS
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Foundation)	5
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)(Service Offerings and Agreements (SOA) Intermedio)	8
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)(Service Operation (SO) Intermedio)	8
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)(Operational Support & Analysis (IOSA) Intermedio)	8
COBIT 5	Control Objectives for Information and related Technology	8
PROJECT PROFESSIONAL	Curso y certificación de Project Professional emitido por Microsoft.	8

Sugerencia/Inquietud: SONDA entiende que para los cursos de ITIL y Cobit no se deben incluir los respectivos exámenes de certificación, agradecemos confirmar si es correcta esta apreciación.

Respuesta

El ICBF informa que todos los cursos que están en este documento, deben ser dictados y certificados, lo cual incluye los exámenes de certificación, razón por la cual la apreciación no es correcta.

PREGUNTA No. 87.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 7.1.8. En el modelo de prestación de los servicios El CONTRATISTA deberá adoptar las mejores prácticas de ITIL V. 2011 o superior en cuanto a la entrega y soporte de los mismos. Deberá acompañar a la Subdirección de Recursos Tecnológicos en actividades de adaptación, actualización, implementación y mejora de los procesos implementados con el proveedor actual (Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Configuraciones, Gestión de Problemas y de ser necesario Gestión de Cambios).

Sugerencia/Inquietud: De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior que procesos ITIL requiere el ICBF sean implementados desde 0.

Respuesta

El ICBF informa que todos los procesos deben ser implementados desde cero.

PREGUNTA No. 88.

Referencia: Mesa de Servicios 140725. Numeral 7.1.14. El CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario e información de la infraestructura tecnológica con el detalle que exija el ICBF.

Sugerencia/Inquietud: Por favor especificar cuáles son los elementos de la infraestructura tecnológica que serán controlados por el proveedor seleccionado bajo el servicio de gestión de inventarios.

Respuesta

El ICBF informa que los elementos de la infraestructura tecnológica que debe controlar el contratista son entre otros: Equipos de Cómputo, Portátiles, Video beam, Scanner, Impresoras, servidores, Access Point, Switch y demás parque computacional del ICBF.

PREGUNTA No. 89.

Referencia: Mesa de Servicios 140730. Anexo informativo No 1. Niveles de Servicio.

Sugerencia/Inquietud: Por favor confirmar a partir de qué mes empiezan a aplicar los descuentos por incumplimiento de los niveles de servicio.

Respuesta

El ICBF informa que se inicia a aplicar los ANS a partir del primer mes de Operación del contrato.

PREGUNTA No. 90.

Referencia: Mesa de Servicios 140730. Anexo informativo No 6. Perfiles Mínimos para la prestación del servicio. Administrador de Contratos y Garantías. Experiencia como mínimo de 1 año en administración de Contratos y/o Garantías para empresas con mínimo 1.000 equipos de cómputo

Sugerencia/Inquietud: Respetuosamente solicitamos al ICBF considerar la posibilidad de homologar la experiencia con la del rol gestor de proveedores o líder de soporte en sitio y mantenimientos correctivos.

Respuesta

El ICBF informa que es viable la homologación con Gestor de proveedores, pero no la de líder de soporte en sitio.

PREGUNTA No. 91.

Referencia: Mesa de Servicios 140730. Anexo informativo No 6. Perfiles Mínimos para la prestación del servicio. Administrador Bolsa de Repuestos. Experiencia como mínimo de 1 año en administración de equipos informáticos y partes o componentes de hardware para empresas con mínimo 1.000 equipos de cómputo.

Sugerencia/Inquietud: Respetuosamente se sugiere a la entidad homologar la experiencia solicitada con la de un Gestor de Activos y Configuración o con la de un Administrador de bodega.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la sugerencia.

Empresa	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS
Contacto	Juan Carlos Rios Neira

PREGUNTA No. 92.

Para el caso del personal del contratista encargado de brindar el soporte técnico en sitio en las 33 Regionales, el ICBF asignará un puesto de trabajo en cada Regional. El espacio estará provisto únicamente por puntos de red y eléctricos conectados a la LAN. El CONTRATISTA por su parte, estará a cargo del suministro de las herramientas que la labor contratada demande para realizar una adecuada gestión del servicio (muebles, sillas, teléfonos móviles, computador(es) portátil(es) y/o de escritorio, impresoras, scanner y las demás que requiera el personal).

Pregunta/Solicitud: Se puede brindar teléfono y extensión en la red del ICBF?

Respuesta

El ICBF informa que la asignación de teléfono será realizada a los Ingenieros Regionales del ICBF, quienes compartirán dicho elemento con el personal del Contratista.

PREGUNTA No. 93.

El ICBF realizará entrega de archivo (Formato Excel) en donde se identifiquen los funcionarios considerados como VIP, tanto en la Sede de la Dirección General como en las Regionales y Centros Zonales, con esto el CONTRATISTA debe asegurar la respectiva atención prioritaria de dichos funcionarios.

Pregunta/Solicitud: Enviar listado por ubicación geográfica ciudad de usuarios VIP

Respuesta

El ICBF informa que el listado de VIP se entregará en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 94.

En esta etapa, el contratista debe planear y ejecutar el Plan de Transición de Entrada, que debe estar alineado al plan de entrega del operador actual, con todos los servicios e instalaciones requeridas.

Pregunta/Solicitud: Cual es el plan de entrega del operador actual? Lo pueden enviar.

Respuesta

El ICBF informa que este plan de entrega será remitido al Contratista en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 95.

Durante el primer mes, el operador deberá garantizar el montaje y configuración de ANS sobre la herramienta de Gestion de la mesa y contar con el equipo de trabajo necesario para operar, desde el primer mes de operación se aplicara los ANS sin excepción

Pregunta/Solicitud: El ANS empieza desde el primer mes de la operación. Ósea a partir del 3 mes del contrato

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 96.

Correo (Primer Nivel, Segundo Nivel, Creación, modificación, eliminación y/o actualización de usuarios).

Pregunta/Solicitud: Cual es el sistema de correo electrónico ?. El alcance es sobre el servidor de correo ?

Respuesta

El ICBF informa que el sistema de correo es Microsoft 365 y ON PREMISE, y el alcance es sobre usuario final.

PREGUNTA No. 97.

Ofimática (Primer Nivel, Segundo Nivel, Todas las versiones que tenga el ICBF – Instalación – Soporte y Capacitación). (Software Ofimático (2003, 2007, 2010, 2013) Suite Microsoft Office.)

Pregunta/Solicitud: Los equipos de las personas que brindan el soporte, tanto la mesa como en sitio, estarán en el dominio de ICBF?

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 98.

Ofimática (Primer Nivel, Segundo Nivel, Todas las versiones que tenga el ICBF – Instalación – Soporte y Capacitación). (Software Ofimático (2003, 2007, 2010, 2013) Suite Microsoft Office.)

Pregunta/Solicitud: Se tendrá la opción de Control Remoto de los equipos a soportar? Si es así, existe en este momento alguna herramienta que se use para tal fin.

Respuesta

El ICBF informa que si tendrá la opción de control remoto, esto depende de la herramienta que el contratista provea.

PREGUNTA No. 99.

Copias de Respaldo (Primer Nivel, Segundo Nivel, escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA, Copias de usuario en estaciones de trabajo según demanda y Manos Remotas).

Pregunta/Solicitud: Cual es el sistema de backup y su arquitectura y políticas ?

Respuesta

Ver respuesta No 48

PREGUNTA No. 100.

Almacenamiento (Primer Nivel, Verificación y escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA)

Pregunta/Solicitud: A que se refiere verificación?

Respuesta

El ICBF informa que la verificación se refiere a las actividades que realiza el Contratista en cuanto a URL, validación de espacio entre otras.

PREGUNTA No. 101.

Videoconferencia (Primer Nivel, Segundo Nivel, Instalación de equipos – Revisión de conexiones, escalamiento a proveedor y Manos Remotas).

Pregunta/Solicitud: Cual es el sistema de videoconferencia, equipos y su arquitectura y políticas?

Respuesta

El ICBF informa que la solución de videoconferencia que tiene actualmente es de marca Radvisión y Polycom, lo mismo los equipos, las políticas serán entregadas en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 102.

Hardware (Primer Nivel, Segundo Nivel, Tercer Nivel, Soporte de Equipos de Cómputo – Portátiles –Tablet – Impresoras – Video Beam –Scanner – Periféricos y TV del área de Tecnología) y Manos Remotas.

Pregunta/Solicitud: ICBF no tiene contratos por garantía y/o soporte en algunas de las líneas mencionadas?

Respuesta

El ICBF informa que no tiene ningún contrato por garantías.

PREGUNTA No. 103.

En caso de que el ICBF solicite servicios de soporte o actividades adicionales a las relacionadas en el listado anterior, el CONTRATISTA deberá atenderlas de igual manera sin

que genere costos administrativos adicionales, ya que serán actividades necesarias para el desarrollo de cada servicio.

Pregunta/Solicitud: Que servicios podrían estar proyectados que no estén relacionados en el listado? Por favor citar ejemplos de alguna de estas actividades

Respuesta

El ICBF informa que esta información no está disponible ya que se presume que estos servicios surgirán en la operación del contrato.

PREGUNTA No. 104.

Así como ofrecer la grabación del 100% de las llamadas

Pregunta/Solicitud: El tiempo máximo para almacenar esta información es el tiempo del contrato o se puede tener un tiempo específico, ejemplo anual?

Respuesta

El ICBF informa que el tiempo de almacenamiento de estas grabaciones es el del contrato.

PREGUNTA No. 105.

Telefónicos y/o de Correo y/o de Chat, y/o de redes sociales

Pregunta/Solicitud: Cuales redes sociales se configuraran?

Respuesta

El ICBF informa que las redes sociales iniciales son Facebook y twitter

PREGUNTA No. 106.

Soporte de Segundo Nivel: Corresponde al segundo nivel de escalamiento que realizan los Analistas de la Mesa de Servicio cuando no logran dar solución a las solicitudes en primer nivel. La atención de tickets en este nivel se realizará por personal con un nivel de conocimiento especializado, el cual se clasifica en:

- Técnicos o Tecnólogos de soporte ubicados en la Sede de la Dirección General y Sedes a Nivel Nacional, dispuestos por EL CONTRATISTA, que llamaremos Soporte En Sitio.
- Tecnólogos e Ingenieros de soporte ubicados en las Regionales a nivel nacional, contratados por el ICBF.

- Grupo de especialistas de la plataforma de TI asignados por cualquier CONTRATISTA del ICBF.
- Grupo de Monitoreo y Gestión asignados por cualquier CONTRATISTA del ICBF.
- Grupo de especialistas en aplicativos provistos por el ICBF.
- Soporte de Tercer Nivel: Corresponde al tercer nivel de escalamiento que realizan los Analistas de la Mesa de Servicio y/o los ingenieros de Soporte en Sitio, con respecto a aquellas solicitudes que no pudieron ser resueltas en los niveles anteriores y/o que requieren algún tipo de modificación directa sobre el producto. Este escalamiento se debe realizar al fabricante de la infraestructura o del Software (desarrolladores del ICBF o contratistas del ICBF), con los cuales se tienen contratos por garantía (información que el ICBF entregará actualizada en la etapa de Transición).

Pregunta/Solicitud: Los ANS con personal de ICBF, proveedores y demás contratistas están alineados para el cumplimiento de los ANS solicitados ? . Cada ente con el que se interactué tiene un canal formal definido y un sistema de registro propio que permita trazabilidad de la solución al interior del proveedor ?

Respuesta

El ICBF informa que si, en la configuración de los ANS en la herramienta debe tener dividido las responsabilidades tanto de ICBF como de los demás proveedores para determinar las posibles exclusiones.

PREGUNTA No. 107.

Mediante el servicio de soporte en sitio EL CONTRATISTA brindará solución en segundo nivel de aquellos casos que no lograron ser resueltos por los Analistas Telefónicos, de Correo electrónico, de Chat o redes sociales en el primer nivel a nivel nacional.

Pregunta/Solicitud: Cuales redes sociales se esperan usar para esta interacción ?

Respuesta

Ver Respuesta No 105.

PREGUNTA No. 108.

La herramienta de borrado seguro de información en Discos Duros debe ser suministrada por EL CONTRATISTA, para los casos que el ICBF estime necesario.

Pregunta/Solicitud: El ICBF tiene actualmente esta herramienta ?, cual es el volumen anual de casos en los que se ha utilizado esta herramienta?

Respuesta

El ICBF informa que no tiene actualmente esta herramienta y que se debe usar en los casos de formateo de equipos.

PREGUNTA No. 109.

Realizar desplazamiento al sitio, documentado la información en el ticket, dando soluciones oportunas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Pregunta/Solicitud: El desplazamiento lo da el ICBF ?

Respuesta

El ICBF informa que todos los gastos relacionados con el desplazamiento está a cargo del contratista.

PREGUNTA No. 110.

El CONTRATISTA deberá brindar soporte para las impresoras que hacen parte del parque computacional de la Entidad.

Pregunta/Solicitud: Por favor generar un listado del tipo y la marca de las impresoras a soportar

Respuesta

El ICBF informa que la base de datos de Impresoras se encuentra en el Anexo Informativo No 3 Funcionarios sedes-Soporte en sitio-Consolidado parque, la demás información será entregada en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 111.

Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA.

Pregunta/Solicitud: Cuantos mantenimientos preventivos se puede programar al año? 2, 3?

Respuesta

Ver Respuesta No 11

PREGUNTA No. 112.

El CONTRATISTA no podrá utilizar los Soportes en Sitio fijos de las Sedes, para actividades como Inventarios, campañas, entre otras, lo cual se definirá en conjunto con el ICBF.

Pregunta/Solicitud: Se debe hacer inventario de cuales dispositivos ?

Respuesta

El ICBF informa que el inventario es de Parque Computacional.

PREGUNTA No. 113.

Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA.

Pregunta/Solicitud: Cual es la frecuencia de los mantenimientos preventivos por tipo de dispositivo?

Respuesta

Ver Respuesta No 11.

PREGUNTA No. 114.

El CONTRATISTA deberá tener equipos de contingencia en cuanto a Computadores de escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video Beam y demás elementos 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.

Pregunta/Solicitud: Cuantos equipos de respaldo por tipo de dispositivo tienen actualmente? Cuanto es el promedio de duración de préstamo de estos equipos?

Respuesta

El ICBF informa que esta información debe ser dimensionada por el Contratista.

PREGUNTA No. 115.

Elaborar y realizar las inducciones y re inducción de manera presencial y virtual sobre el catálogo de servicios (Servicios que brinda la Dirección de Información y Tecnología) a los

nuevos y actuales funcionarios del ICBF. Esta labor será realizada por los soportes en sitio dispuestos por el contratista en cada Regional según las sedes a atender, y según la periodicidad y especificidad que solicite el ICBF. Este catálogo se entregará a El CONTRATISTA en la Etapa de Transición. El personal de soporte deberá participar activamente en tareas masivas y en aquellas que se derivan por la gestión de cambios en el ICBF.

Pregunta/Solicitud: Cuantas personas en promedio ingresan al ICBF anualmente?
Las inducciones pueden ser grupales?. En cuales casos es necesario una reinducción?

Respuesta

El ICBF informa que esta información está en el Anexo Informativo no 2 Tabla línea base, se pueden hacer grupalmente y la reinducción cuando no se vea evidenciado el uso del catálogo.

PREGUNTA No. 116.

Los IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Información y Tecnología, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte.

Pregunta/Solicitud: Cual es el volumen de casos anuales y mensuales de IMACs ?

Respuesta

El ICBF informa que esta información está en el Anexo Informativo no 2 Tabla línea base.

PREGUNTA No. 117.

El soporte para dispositivos Smartphone y Tabletas comprende:

- Sincronización y configuración con correo.
- Actualización del software aplicativo del equipo.
- Validación de contraseñas.

Pregunta/Solicitud: Cuales aplicaciones deben actualizarse?, estas incluyen configuración?

Respuesta

El ICBF informa que las actualizaciones son las propias de cada equipo e incluyen si es necesario configuración.

PREGUNTA No. 118.

Nota: El ICBF NO proporcionará ninguna capacitación técnica inicial en referencia a los Smartphone y Tablet, dirigida al personal de soporte en sitio del CONTRATISTA.

Pregunta/Solicitud: Sobre las aplicaciones específicas de uso corporativo en el smartphone y tablets si dan capacitación ?

Respuesta

El ICBF informa que todo el Software considerado comercial está bajo la responsabilidad del Contratista.

PREGUNTA No. 119.

Manos Remotas: Consiste en la intervención de un técnico de EL CONTRATISTA a solicitud del ICBF o sus proveedores de TI (Redes e Infraestructura), en temas específicos para ejecutar tareas básicas sobre equipos y con instrucciones directas. Estas solicitudes solo pueden ser requeridas por el ICBF o por los proveedores de TI a través de la Mesa de Servicio. Entre estas actividades que se pueden requerir se encuentran:

Pregunta/Solicitud: Estas actividades de manos remotas se dan en el horario establecido de los soporte en sitio o es 24 horas?

Respuesta

El ICBF informa que es en el horario establecido para el servicio en cada Sede.

PREGUNTA No. 120.

Para los casos de transferencias de equipos se debe realizar el respectivo backup y borrado seguro de la información sin que esto implique gastos adicionales para el proyecto, ya que EL CONTRATISTA se obliga a seguir las normas ISO 27001, y esta tarea se realizará dentro del mismo requerimiento de transferencia de equipo.

Pregunta/Solicitud: La transferencia de equipos es lo mismo que Reemplazo de equipos?

Respuesta

El ICBF informar que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 121.

El CONTRATISTA podrá implementar la mencionada herramienta, disponiendo de las demás herramientas requeridas para la adecuada prestación del servicio, la infraestructura requerida para esto

Pregunta/Solicitud: Esta infraestructura, debe estar en un Centro de Cómputo de ICBF o se puede instalar en otro Datacenter? Lo que si se requiere es que este dentro de la RED de ICBF

Respuesta

El ICBF informar que la Infraestructura debe estar en el Centro de Computo del ICBF.

PREGUNTA No. 122.

El ICBF cuenta actualmente con las licencias de la Herramienta de Gestión System Center de Microsoft para todos los colaboradores de la Entidad. La Herramienta no ha sido implementada. La Entidad no cuenta con la infraestructura necesaria para la implementación de esta Herramienta.

Pregunta/Solicitud: la herramienta de gestión y monitoreo es para los PC's y portátiles de los colaboradores del ICBF ?, Que variables se esperan monitorear ?, se necesita hacer la gestión de inventarios ?, gestión de bodega ?, la bodega es suministrada por el ICBF con las condiciones requeridas físicas y de seguridad ?

Respuesta

El ICBF informa que el alcance es el descrito en la Ficha de Condiciones Técnicas.

PREGUNTA No. 123.

Para el uso de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios, El CONTRATISTA debe proporcionar al ICBF los accesos o cuentas de soporte para los siguientes grupos de ICBF:

- Grupo Líderes de Aplicativos: 70 Accesos
- Grupo de Infraestructura: 25 Accesos
- Grupo de Ingenieros Regionales: 90 Accesos
- Grupo de proveedores ICBF y otros: 40 Accesos

Pregunta/Solicitud: Estas licencias son nombradas o flotantes ?

Respuesta

El ICBF informa que el Contratista debe realizar el dimensionamiento de licencias requeridas con base en la información suministrada.

PREGUNTA No. 124.

Adicional en caso que el contratista se decida por esta opción deberá retribuir económicamente en moneda local al ICBF el valor del licenciamiento de la Herramienta actual (System Manager).

Pregunta/Solicitud: Cual es el costo actual esperado de la herramienta ?
Cuál es el valor de este licenciamiento?

Respuesta

Ver respuesta No 8.

PREGUNTA No. 125.

ADMINISTRACIÓN DE BOLSA DE REPUESTOS

El administrador de Repuestos debe ser exclusivo para el manejo de la Bolsa de Repuestos contratada por el ICBF de manera independiente, la cual debe estar inventariada y actualizada en todo momento por el administrador dentro de la CMDB, permitiendo tener un control total sobre los repuestos y entrega de los mismos.

Pregunta/Solicitud: La custodia física, salida , entrada , despacho, costos de envío, empaque de los repuestos estará a cargo del contratista ?

Respuesta

El ICBF informa que el Contratista solo tendrá a cargo la Gestión de Bolsa de Repuestos.

PREGUNTA No. 126.

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y GARANTÍAS

Gestión de Contratos y Garantías (Garantías de Hardware y Software): El Contratista deberá realizar seguimiento a los contratos y garantías de TI vigentes del ICBF con el fin de que el contratista informe cualquier anomalía al respecto y realice el escalamiento de solicitudes ante el proveedor responsable de dicha garantía, asegurando el cumplimiento de los ANS asociados. Ver ANEXO INFORMATIVO N° 8 INVENTARIO DE CONTRATOS Y GARANTIAS. Como insumo, el ICBF entregará durante la etapa de transición la relación de software y seriales de los equipos que se encuentran en garantía. Para software y equipos nuevos, se entregará dicha información durante la ejecución del contrato en la medida en que se incorporen al Inventario de la Entidad.

Pregunta/Solicitud: Estas garantías y contratos cubren cuales dispositivos tecnológicos?

Respuesta

El ICBF informa que son los que estén en los contratos entregados, por lo general parque Computacional

PREGUNTA No. 127.

Gestión de Inventarios: El CONTRATISTA mediante el Gestor de Activos y Configuraciones deberá mantener actualizado los inventarios de la infraestructura tecnológica objeto de este contrato, para ello debe elaborar las hojas de vida de todos los equipos y elementos de infraestructura, las cuales deben contener como mínimo la configuración básica de los equipos (periféricos), su Software base, y su estado, información que debe estar registrada en la CMDDB. Ver ANEXO INFORMATIVO N° 3 FUNCIONARIOS SEDES-CONSOLIDADO PARQUE

Pregunta/Solicitud: Actualmente el ICBF tiene esta herramienta de gestión de inventarios?, se puede usar la misma ?

Respuesta

El ICBF informa que las herramientas de gestión de inventario deben ser las propuestas por el Contratista.

PREGUNTA No. 128.

El CONTRATISTA deberá desarrollar los planes para la gerencia del proyecto, proveer el personal requerido, participar en comités definidos y exigidos en el manual de supervisión con el fin de garantizar la adecuada ejecución y cumplimiento del contrato, para efectos de aplicar las mejores prácticas de gobierno de tecnología.

Pregunta/Solicitud: Cuales son los comités, con qué frecuencia y que es lo exigido en el manual de supervisión?

Respuesta

El ICBF informa que los comités son los definidos en la Ficha de Condiciones Técnicas con la frecuencia estipulada.

PREGUNTA No. 129.

El CONTRATISTA debe contar con un canal principal en fibra óptica para la operación del servicio desde el lugar dispuesto por EL CONTRATISTA para la ubicación de la Mesa de Servicio hasta la central que tenga el ICBF, y un canal adicional redundante para garantizar la conectividad.

Pregunta/Solicitud: Podemos tener los datos para dimensionar el tamaño de este canal?

Respuesta

El ICBF informa que este tamaño debe ser dimensionado por el contratista, debido a que depende de la herramienta que utilice y demás aplicaciones.

PREGUNTA No. 130.

El CONTRATISTA deberá asignar un responsable que asuma el (los) rol(es) para cada proceso ITIL implementado por el ICBF o a quien designe. Los roles para cada proceso de ITIL descrito a continuación se requieren con dedicación exclusiva

Pregunta/Solicitud: Cuales son los procesos ITIL a implementar durante el contrato?

Respuesta

El ICBF informa que son los definidos en la página 14 de la FTC.

PREGUNTA No. 131.

El CONTRATISTA prestará los servicios bajo el marco de referencia de las buenas prácticas como mínimo en ITIL v3 2011, COBIT v5 y las Norma ISO 27001 e ISO 9001 en su última versión vigente.

Pregunta/Solicitud: El servicio se prestará bajo el conjunto de buenas prácticas tanto ITIL como COBIT? O es suficiente el servicio bajo alguna de las dos?

Respuesta

El ICBF informa que es el conjunto de todas las descritas en la Ficha de Condiciones Técnicas.

PREGUNTA No. 132.

Estos serán utilizados por los profesionales de la SRT que tienen que realizar dicho seguimiento al servicio

Pregunta/Solicitud: Cuales son las personas de SRT?

Respuesta

El ICBF informa que en la Ficha de Condiciones Técnicas se encuentran los roles que harán el uso de este servicio.

PREGUNTA No. 133.

El CONTRATISTA deberá realizar un inventario Wall to Wall (Nivel Nacional) como mínimo al inicio del contrato, al finalizar el mismo y una vez al año incluyendo equipos que no estén conectados dentro de la red del instituto (Ej. Equipos en Bodega-Almacén). Administrar los inventarios de todos los equipos y elementos (Hardware y Software) y demás componentes de la infraestructura tecnológica y servicios que hagan parte del alcance del contrato. Su utilización será exclusiva para los fines relacionados con el desarrollo del contrato.

Pregunta/Solicitud: Este inventario que tipo de dispositivos incluye?

Respuesta

El ICBF informa que incluye todo el parque computacional.

PREGUNTA No. 134.

El CONTRATRISTA debe asegurar que el personal que laborará dentro de la ejecución del contrato, será directamente contratada y no por terceros.

Pregunta/Solicitud: Se puede subcontratar partes de un servicio?, Ejemplo los soportes prestados en sedes diferentes a las 158 donde se tendrá soporte en sitio

Respuesta

El ICBF informa que no se puede subcontratar.

PREGUNTA No. 135.

Estas capacitaciones deberán realizarse en la medida en que sean implementados y habilitados cada uno de los servicios objeto del contrato, cuando se presenten actualizaciones sobre las herramientas de gestión y monitoreo, cambios en el personal designado por el ICBF o cuando sea requerido por el ICBF

Pregunta/Solicitud: En el caso de las capacitaciones cuando sean requeridos por el ICBF, se puede presupuestar un número de estas capacitaciones, dependiendo de la sede?

Respuesta

El ICBF informa que estas serán acordadas en la etapa de Transición.

PREGUNTA No. 136.

El CONTRATISTA deberá proveer una línea de servicio 018000 con el fin de asegurar el soporte y la interacción con los usuarios de las Sedes (Regionales, Centros Zonales, Centros de servicios y demás sitios donde el ICBF preste sus servicios a nivel nacional). En lo posible se sugiere que se traslade la línea que tiene el operador actual.

Pregunta/Solicitud: Cual es el proveedor actual de esta línea?

Respuesta

El ICBF informa que el proveedor actual de esta línea es ETB.

PREGUNTA No. 137.

El CONTRATISTA deberá proveer una línea de servicio 018000 con el fin de asegurar el soporte y la interacción con los usuarios de las Sedes (Regionales, Centros Zonales, Centros de servicios y demás sitios donde el ICBF preste sus servicios a nivel nacional). En lo posible se sugiere que se traslade la línea que tiene el operador actual.

Pregunta/Solicitud: En caso de que se cambie la línea 018000, la socialización de esta línea se haría en la etapa de transición?

Respuesta

El ICBF informa que esta socialización se hará desde el primer día de la etapa de operación.

PREGUNTA No. 138.

Objetivo: Medir el número de llamadas que son abandonadas después de los primeros 5 segundos de haber pasado el IVR, por los usuarios al no ser contestadas por la Mesa de Servicio.

Pregunta/Solicitud: Contar las llamadas abandonadas después de 15 seg.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud y se medirá como esta estipulado.

PREGUNTA No. 139.

Mediciones y pruebas: Herramienta de Monitoreo del Servicio de ACD de la Mesa de Servicio. La disponibilidad del ACD de la Mesa de Servicio debe ser del 100%.

Pregunta/Solicitud: Esta medición puede ser más baja del 100% ?

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud y se medirá como está estipulado

PREGUNTA No. 140.

Mediciones y pruebas: Mediciones del software de gestión de la Mesa. Se tomara una muestra del 1% de los ítems de configuración y del resultado se verificara el Número de desviaciones identificadas entre la CMDDB y las configuraciones actuales de activos la misma debe ser inferior al 5% de las actualizaciones mensuales.

Pregunta/Solicitud: Estas mediciones son sobre los PC's ? O sobre cuales dispositivos ?.

Respuesta

El ICBF informa que esta medición será sobre ítem de configuración.

PREGUNTA No. 141.

ARCHIVO UNICO DE DATOS TIC POR CADA REGIONAL Y SEDES DEL ICBF - Total ubicaciones

Pregunta/Solicitud: El medio de transporte y el estimado en tiempo de desplazamiento es a partir de la capital del departamento ?

Respuesta

El ICBF informa el tiempo de desplazamiento debe ser tomado desde la regional.

PREGUNTA No. 142.

Anexo 8

Pregunta/Solicitud: Cuando termine la vigencia de la garantía, esta será prorrogada?, es decir no se tendrán equipos operando por fuera de garantía ?

Respuesta

El ICBF informa que cuando termine la garantía no se prorroga, estos ingresan a revisión por parte de Soporte Sitio.

PREGUNTA No. 143.

Anexo 8

Pregunta/Solicitud: Los equipos cuentan con seguro todo riesgo?

Respuesta

El ICBF informa que todo elemento que este ingresado por el almacén al ICBF cuenta con seguro todo riesgo.

PREGUNTA No. 144.

Anexo 8

Pregunta/Solicitud: El licenciamiento e implementación del monitoreo sobre servidores, lan, wan, bases de datos, internet y demás servicios de infraestructura ya están operativos?, el contratante tendrá acceso a esta herramienta? Cual herramienta es?

Respuesta

El ICBF se permite informar que no es relevante la pregunta.

PREGUNTA No. 145.

Anexo 8

Pregunta/Solicitud: El contratista debe poner la herramienta de la CMDB?, actualmente cual tienen ?

Respuesta

El ICBF informa que el contratista debe suministrar la herramienta de CMDB, actualmente se maneja BMC.

Empresa	SYNAPSIS
Contacto	Fernando Hernández

PREGUNTA No. 146.

¿Con qué módulos de la Herramienta de Gestión System Center cuenta la entidad?. ¿La entidad suministraría todas las licencias?

Respuesta

Ver respuesta No 2

PREGUNTA No. 147.

¿Cuál sería el valor a retribuir a la entidad por concepto de las licencias de la Herramienta System Center, en el caso de que el proveedor suministre su propia Herramienta de Gestión?

Respuesta

Ver respuesta No 8

PREGUNTA No. 148.

¿Los 20 a 25 puestos a suministrar la entidad incluyen puntos de voz y datos?

Respuesta

El ICBF informa que estos puntos de Voz y Datos deben ser instalados por el Contratista en el espacio asignado, el ICBF entregará algunos puntos con ubicación a la pared.

PREGUNTA No. 149.

¿Cuenta la entidad con bodegas en sus sedes para el almacenamiento de partes y equipos de recambio?

Respuesta

El ICBF informa que si cuenta con almacenes que resguardan estos elementos.

PREGUNTA No. 150.

¿De quién depende la administración y seguridad de estas bodegas?

Respuesta

El ICBF informa que esta administración y seguridad está a cargo de la entidad.

PREGUNTA No. 151.

¿Los costos por concepto de envío de partes y equipos de contingencia está a cargo del proveedor o de la entidad?

Respuesta

El ICBF informa que el envío de estas partes y contingencias están a cargo del Contratista.

PREGUNTA No. 152.

¿Actualmente cuenta la entidad con un SW de gestión y control de los activos informáticos?
¿Repuestos, partes y equipos?.

Respuesta

El ICBF informa que para la gestión y control de los activos informáticos cuenta con una herramienta llamada SEVEN, y para repuestos cuenta con BMC, cabe anotar que SEVEN es de propiedad de ICBF y BMC es propiedad del actual Contratista de TIC.

PREGUNTA No. 153.

¿Actualmente cuantos agentes de mesa de ayuda prestan el servicio?

Respuesta

El ICBF informa que esta información debe ser dimensionada por el Contratista que está participando en el Estudio de Mercado.

PREGUNTA No. 154.

¿Actualmente cuantos agentes de soporte en sitio atienden el servicio?

Respuesta

Ver respuesta No 153

PREGUNTA No. 155.

El Soporte en Sitio debe realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por el ICBF propias de su función. - Pág. 11 El soporte en sitio debe realizar el cierre o la resolución del ticket.

Respuesta

El ICBF informa que el soporte en Sitio debe realizar el cierre y la resolución en los casos que este sea el asignado.

PREGUNTA No. 156.

Qué Tipo de licenciamiento que posee ICBF de Microsoft System Manager?

Respuesta

Ver respuesta No 2

PREGUNTA No. 157.

La herramienta de gestión entregada por el contratista puede estar alojada en la nube o debe tener servidores físicos?

Respuesta

El ICBF informa que siempre y cuando se cuenten con las características mínimas de seguridad la herramienta podrá estar alojada en la nube o en un servidor físico.

PREGUNTA No. 158.

Los planes de Transición y de proyecto deben ser entregados junto con la propuesta? O luego del acta de inicio?

Respuesta

El ICBF solicita referirse al Anexo Informativo No 4 Etapas del Proyecto.

PREGUNTA No. 159.

Es posible incluir dentro de los perfiles del proyecto ingeniero de sistemas, electrónico o afines?

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la sugerencia.

PREGUNTA No. 160.

Es posible modificar el **ANS-M4: Escalamiento a Otros Grupos de Soporte**. Ya que realizar un escalamiento en 5 minutos a otro grupo de soporte después de creado el servicio no es posible realizar un diagnóstico en este tiempo, es necesario aproximadamente 15 minutos para un diagnóstico que permita su correcto escalamiento.

Respuesta

El ICBF informar que no es viable la solicitud.

PREGUNTA No. 161.

En los ANS es posible adicionar la excepción de detención de tiempo por eventos que no permitan atender los casos (aplazamiento del usuario, fallas masivas, desplazamientos entre sedes, etc.)?

Respuesta

El ICBF informa que no viable la solicitud.

PREGUNTA No. 162.

La herramienta de borrado seguro de información en Discos Duros debe ser suministrada por EL CONTRATISTA, para los casos que el ICBF estime necesario. - Pág. 9 , la herramienta de borrado seguro debe ser licenciada?

Respuesta

Ver respuesta No 75.

PREGUNTA No. 163.

Soporte de Primer Nivel: Hace referencia a los Analistas Telefónicos y/o de Correo y/o de Chat, y/o de redes sociales que reciben las solicitudes de los funcionarios y realizan el seguimiento de los tickets. Pág.- 7 a través de que redes sociales pueden pedir casos los funcionarios de ICBF?

Respuesta

Ver respuesta No 105.

PREGUNTA No. 164.

Para ICBF cuál es la diferencia entre IMAC y requerimiento?

Respuesta

El ICBF solicita referirse al numeral No 6.3.1.2 Soporte en sitio especializado.