

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

Fecha 12/08/2014

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.*”.

SEGUNDO DOCUMENTO

Empresa	Indra Company
Contacto	Manuel Guillermo Enciso Benítez

PREGUNTA No. 1.

Numeral del Documento 6.1, LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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.

Aclaración solicitada. En algunas regionales probablemente se requerirá por el volumen de usuarios más de un soporte en sitio y un solo puesto no es suficiente, en estos casos la entidad brindaría el espacio necesario? ¿Puede suministrar un puesto por soporte en sitio?

Respuesta

El ICBF informa que para estos casos en que sea más de un soporte en sitio por regional se asignarán los puestos respectivos.

PREGUNTA No. 2.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.)

Aclaración solicitada. ¿Cuál es el alcance de la capacitación a la que hacen referencia en este requerimiento?

Respuesta

El ICBF informa que el alcance de la capacitación es sobre usuario final nivel intermedio.

PREGUNTA No. 3.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.)

Aclaración solicitada. Esta capacitación a que se refiere? La deben realizar los soportes en sitio? A quién?

Respuesta

Ver respuesta No 3.

PREGUNTA No. 4.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

Aclaración solicitada ¿Cuál es la diferencia exacta entre creación y solución de un ticket y por qué desean discriminar este precio?

Respuesta

El ICBF aclara que la creación de los tickets hace referencia a la gestión realizada en la herramienta por los agentes de Mesa de Servicio, y la solución hace referencia a la gestión realizada por parte de mesa de servicio o Soportes en Sitio con el fin de dar solución a los usuarios finales, el ICBF desea discriminar el precio por la experiencia obtenida en el último contrato.

PREGUNTA No. 5.

Numeral del Documento 6.2.2,

En esta etapa, el contratista debe iniciar y garantizar la operación de todos los servicios contratados. Durante el primer (1) mes, el operador deberá garantizar el montaje y configuración de ANS sobre la Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio y contar con el equipo de trabajo necesario para operar; desde el primer mes de Operación se aplicaran los ANS sin excepción.

Aclaración solicitada. Dada la magnitud de una operación como esta es prudente otorgar un periodo de estabilización (normalmente entre 3-6 meses después de la transición) en donde se ajustan los ANS y no se aplican sanciones, se solicita tener en cuenta este periodo para el pliego definitivo.

Respuesta

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

PREGUNTA No. 6.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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.

Aclaración solicitada. ¿Cómo se puede limitar este alcance de actividades especiales?, ¿se llevará algún control sobre las horas de actividades especiales fuera del horario establecido? ¿Se debe aclarar que estas horas no serían acumulables.

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, adicional para el ICBF es claro que las horas no son acumulables.

PREGUNTA No. 7.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.

Aclaración solicitada. ¿Cómo se limita el alcance estos servicios adicionales ya que no deben generar costos extras para la entidad?, ¿es posible establecer un número de tickets máximo al mes para poder delimitar este servicio?

Respuesta

El ICBF aclara que estas actividades no están definidas ya que son las que se presenten esporádicamente, por lo anterior no es posible determinar el número máximo de tickets, de igual

Página 3 de 30

forma aclaramos que todo ticket generado de este tipo de servicios serán pagados al Contratista según la forma de pago estipulada.

PREGUNTA No. 8.

¿Qué documentación se requiere presentar para el personal? CVs, Certs, etc.

Respuesta

El ICBF informa que la documentación requerida son:

- Hojas de Vida.
- Certificaciones laborales específicas de experiencia.
- Certificaciones de estudio formal y no formal.

Lo anterior con base en el Anexo Informativo No 6 perfiles del proyecto.

PREGUNTA No. 9.

Numeral del Documento 6.1,

Estos puestos de trabajo y sala de reunión, deben ser divididos y dotados (Sillas-Cajones-Divisiones-Muebles - Escritorios, Entre otros).

Aclaración solicitada. ¿Son estos puestos pensados para el personal de la mesa de servicio (primer nivel remoto)?, confirmar entendimiento.

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. 10.

Numeral del Documento 6.3.1.1,

El CONTRATISTA deberá proveer, instalar, configurar y utilizar un software ACD (Automatic Call Distributor) para la recepción de llamadas a la Mesa de Servicio. El Software de ACD utilizado por EL CONTRATISTA debe incorporar una solución IVR (Interactive Voice Response) que ofrezca al ICBF enrutar eventos telefónicos (llamadas) de acuerdo a un menú de opciones establecido por el ICBF, así como ofrecer la grabación del 100% de las llamadas y publicación de mensajes cuando se presenten incidentes mayores (incidentes de gran impacto para la operación) o problemas de TI. Así mismo el ICBF podrá realizar, cuando se requiera, monitoreo

sobre esta herramienta como parte de su seguimiento en la mejora continua del servicio. Así mismo el ACD debe tener opción de mostrar y generar reportes con el fin de medir los ANS que se deriven de la gestión de llamadas.

Aclaración solicitada. Es posible que el contratista mantenga el personal en sus instalaciones para aprovechar los activos de comunicaciones (ivr, acd, herramientas) ya implementadas y así transferir dichos ahorros a la entidad?

Respuesta

El ICBF informa que el contexto con respecto a la pregunta no es claro, si el Proveedor se refiere al personal de Mesa de Servicio (Agentes de Mesa) que estén en las instalaciones del proveedor la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 11.

Numeral del Documento 6.3.2,

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).

Aclaración solicitada. se solicita suministrar el valor del licenciamiento de system center con el cual dispone la entidad para poder comparar la mejor opción

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 siguientes licencias:

- 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. 12.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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.

Aclaración solicitada. ¿Es posible indicar un % sobre la planta de equipos por tipo de equipo para acotar el alcance de los equipos de respaldos?

Respuesta

El ICBF informa que la cantidad mínima de equipos deberá ser dimensionada por el Contratista, adicional 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. 13.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

El CONTRATISTA deberá brindar soporte para las impresoras que hacen parte del parque computacional de la Entidad. El ICBF no aceptará excepciones para el soporte de las impresoras de modelos antiguos que no cuentan con soporte técnico del proveedor. El soporte técnico debe ser el mismo para todas las impresoras. 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 diagnóstico técnico y soportarlo con la certificación del Fabricante.

Aclaración solicitada. ¿Se tienen en cuenta que la entidad debe excluir los tiempos/disponibilidad de suministro de estos repuestos a su cargo de los ANSs? ¿Por qué razón el contratista debería presentar un certificado del fabricante para las partes discontinuadas si estas son provistas por la entidad?

Respuesta

El ICBF informa que en caso de que la gestión de solución de un ticket dependa del suministro de un repuesto o parte, el tiempo que se demore en estar disponible será asumido por la entidad.

El Contratista debe presentar el certificado del fabricante de las partes y/o repuestos discontinuados como parte de la gestión de administración de Bolsa de Repuestos.

PREGUNTA No. 14.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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.

Aclaración solicitada. Los ANSs sobre los elementos sin garantía deberían tener un trato especial pues es posible que este tipo de equipos no se puedan reparar por disponibilidad de partes o repuestos, lo que haría incumplible los ANSs establecidos, además los equipos de respaldo se deberían quedar de manera permanente en remplazo del equipo averiado, lo que implica que el proveedor básicamente asume el riesgo de obsolescencia de estos equipos. Se solicita tener ANSs diferentes o exclusiones para este tipo de casos.

Respuesta

El ICBF informa que no es claro el contexto con la pregunta, por lo cual no podemos responder.

PREGUNTA No. 15.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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

Aclaración solicitada. Por favor acotar cuales son los "demás elementos" que se deben soportar

Respuesta

El ICBF informa que hace referencia a los demás elementos como periféricos (Monitores-Teclados-etc.) que hacen parte del Parque Computacional del ICBF.

PREGUNTA No. 16.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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

Aclaración solicitada. Por favor acotar cuales son los "demás elementos" que se deben soportar

Respuesta

Ver Respuesta No 15

PREGUNTA No. 17.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

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.

Aclaración solicitada. No es claro el tiempo se debe mantener la contingencia (el tiempo que se requiera) debería haber un límite y cuáles son las razones por las cuales se instala ya que si no se encuentran repuestos o el ICBF no realiza la respectiva gestión se podría extender en el tiempo del contrato.

Respuesta

El ICBF informa que este tiempo de contingencia serpa acordado con el Contratista en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 18.

Numeral del Documento 6.3.1.2,

- 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

Aclaración solicitada. Se solicita revisar este número a por lo menos permitirlo cobrar como una variable aparte de los tickets con un valor diferente ya que la razón definida de IMACs por ticket no compensa el esfuerzo gastado en realizar 10 IMACs.

Respuesta

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

PREGUNTA No. 19.

Numeral del Documento 6.4,

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

Aclaración solicitada. Definir cuantas encuestas se deben realizar al año y cuál debe ser la muestra representativa.

Respuesta

El ICBF informa que el número de encuestas y la muestra representativa serán definidas en la etapa de transición de acuerdo a medidas estadísticas.

PREGUNTA No. 20.

Numeral del Documento 6.5.4,

El personal que hará parte del equipo de trabajo de EL CONTRATISTA no podrá ser compartido para diferentes roles dentro del proyecto

Aclaración solicitada. Permitir que aunque cada rol es realizado por una persona, la contingencia de cada rol si pueda ser delegada personas con otros roles principales ya asignados.

Respuesta

El ICBF informa que no es posible esta solicitud, debido a que cada persona del proyecto tiene actividades definidas según el rol y no puede asumir otros.

PREGUNTA No. 21.

Numeral del Documento 7.1.14,

El CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario e información de la infraestructura tecnológica con el detalle que exija el ICBF

Respuesta

Aclaración solicitada., Por favor acotar cual sería el detalle que exigiría el ICBF, pues esto puede implicar una variación significativa en los costos.

Respuesta

El ICBF informa que este detalle será definido con el Contratista en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 22.

Numeral del Documento 7.1.14,

..., y demás información que solicite el ICBF y será responsabilidad del CONTRATISTA el mantener actualizado el mismo en el repositorio de información CMDB de la herramienta de gestión que se utilizará para este propósito.

Aclaración solicitada., Por favor acotar cual es la "demás información" que solicitaría el ICBF

Respuesta

El ICBF informa que esta información será definida con el Contratista en la etapa de Transición.

PREGUNTA No. 23.

Numeral del Documento 7.1.14,

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

Aclaración solicitada., Por favor acotar cuales son los "demás componentes" que se deben administrar

Respuesta

El ICBF informa que los demás componentes hacen referencia monitores-teclados-Switch-access point-etc., que hacen parte del Parque Computacional.

PREGUNTA No. 24.

Numeral del Documento 7.1.38,

7.1.38. El CONTRATISTA deberá garantizar que todos los recursos Humanos de este contrato serán exclusivos para el ICBF

Aclaración solicitada., Permitir que el personal de apoyo no sea necesariamente exclusivo.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud del proveedor.

PREGUNTA No. 25.

Numeral del Documento 6, Información suministrada por el ICBF

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.

Aclaración solicitada., En que momento del contrato se haría entrega del formato mencionado?

Respuesta

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

PREGUNTA No. 26.

Numeral del Documento 6, Información suministrada por el ICBF

Para cada uno de los servicios incluidos en el presente documento, la Entidad definió la línea base de acuerdo con las unidades definidas para cada servicio, así como su proyección de crecimiento anual. Esta información se encuentra detallada en el ANEXO INFORMATIVO N° 2 TABLA LINEA BASE

Aclaración solicitada., ¿Cómo el ICBF garantiza el crecimiento? ¿Qué sucede si por el contrario disminuye la línea base?

Respuesta

El ICBF informa que para efectos de línea base se tomó el promedio de los últimos 12 meses y se proyectó un crecimiento del 4%, la entidad no puede garantizar el comportamiento de la línea base ni por debajo ni por encima, sin embargo si es inferior se pagarán efectivamente los servicios prestados.

PREGUNTA No. 27.

Numeral del Documento 6.1,

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).

Aclaración solicitada., Respecto a los equipos como impresoras y escanners, para documentos del servicio se pueden utilizar los equipos del ICBF?, en caso contrario, el ICBF suministraría el espacio, conexiones eléctricas y de red para colocar los equipos de impresión?

Respuesta

El ICBF informa que el Contratista debe proveer este tipo de elementos, y se les asignará el espacio necesario.

PREGUNTA No. 28.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

LAN (Primer Nivel, Ponchado y Manos Remotas)

Aclaración solicitada., Aclarar sobre qué elementos se hace el ponchado y el estándar empleado por el ICBF para dimensionar el perfil de los recursos y herramientas requeridas.

Respuesta

El ICBF informa que el ponchado se realiza sobre Patch Cord y Racks, el estándar que utiliza el ICBF es cableado de categoría 6 y superior.

PREGUNTA No. 29.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Internet Móvil y Dispositivos móviles suministrados por el ICBF. (Primer Nivel, Verificación de Servicio y Configuración en los dispositivos).

Aclaración solicitada., Especificar tipos de dispositivos para dimensionar experiencia y conocimiento de los recursos. O si el ICBF brinda la capacitación a los recursos.

Respuesta

El ICBF informa que actualmente cuenta con equipos Smartphone y módems.

PREGUNTA No. 30.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.

Aclaración solicitada., Por favor suministrar detalle de periféricos y televisores.

Respuesta

El ICBF informa que hace referencia a los periféricos (Monitores-Teclados-etc.) que hacen parte del Parque Computacional del ICBF y televisores LED propiedad del ICBF.

PREGUNTA No. 31.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Los acuerdos de niveles de servicios serán los descritos en el ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS

Aclaración solicitada., Como se tratarían posibles excepciones a picos en el servicio que afecten el cumplimiento, (ANSs 12-14).

Ampliar el plazo de entrega de informes/Factura de 5 a 10 días hábiles.

Respuesta

El ICBF informa que las solicitudes de excepciones de ANS se tratarán con el contratista en el momento que se presenten, adicional no es viable la solicitud de ampliar plazo de entrega de informes/factura.

PREGUNTA No. 32.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Cierre de tickets y las demás requeridas por el ICBF propias de su función

Aclaración solicitada., acotar la frase "demás requeridas por el ICBF"

Respuesta

El ICBF informa que serán las que requiera el ICBF propias de su función.

PREGUNTA No. 33.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio (segundo nivel): Ubicados en Regionales de Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

Aclaración solicitada., Debido a que la Mesa inicia a las 7:00 am. Y el soporte en sitio inicia a las 8:00 am. Se puede presentar incumplimiento de ANS por la diferencia de 1 hora. ¿Cómo se trataría este punto?

Respuesta

El ICBF informa que los ANS a los que hace alusión el proveedor son distintos.

PREGUNTA No. 34.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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

Aclaración solicitada., Esta nota no aplica por ser un contrato por servicios y podría ser utilizado para generar vínculo laboral del recurso con el ICBF

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la apreciación.

PREGUNTA No. 35.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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

Aclaración solicitada., Se debe aclarar el termino fotometría ya que no aplica. Se entiende que se refiere a fotografía. El alcance debe detallarse y se debe excluir toma de fotos a los usuarios para montaje en directorio activo, chats redes sociales o base de datos de recursos humanos; realización de estudios o remodelaciones locativas.

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-Swichets-Access Point-etc.), espacios de infraestructura definidos como Salas de Videoconferencia y oficinas dentro de cada Regional y/o Centro Zonal.

PREGUNTA No. 36.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Dar soporte de 1er nivel de LAN (Ponchado y manos remotas) para lo cual el personal de Soporte en Sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y herramientas (pinzas de compresión, generador de tonos, etc.).

Aclaración solicitada., Se solicita eliminar esta obligación ya que el recurso dependería de un tercero. O en su defecto, no aplicar ANS para esta actividad.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud.

PREGUNTA No. 37.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

El CONTRATISTA deberá brindar soporte para las impresoras que hacen parte del parque computacional de la Entidad. El ICBF no aceptará excepciones para el soporte de las impresoras de modelos antiguos que no cuentan con soporte técnico del proveedor. El soporte técnico debe ser el mismo para todas las impresoras. 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 diagnóstico técnico y soportarlo con la certificación del Fabricante

Aclaración solicitada., No es coherente ya que si el proveedor de los equipos no da soporte, contando con el recurso más especializado, no se puede exigir soporte a un primer nivel que tiene conocimientos básicos.

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación del proveedor no es válida.

PREGUNTA No. 38.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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

Aclaración solicitada., Tener en cuenta costes asociados a consumibles y excluir de afectación de ANSs.

Respuesta

El ICBF informa que la cuantificación de costos asociados a consumibles para mantenimientos deben ser dimensionados por el proveedor, y no hay ANS asociados a mantenimientos preventivos.

PREGUNTA No. 39.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.

Aclaración solicitada., Definir el tiempo de conservación del backup; no afectación de ANSs o considerar mayor tiempo para ejecutarlo. El espacio debería ser suministrado por el ICBF.

Respuesta

El ICBF informa que los Backup deben ser entregados a la entidad, en cuanto al tiempo utilizado es el estipulado para requerimientos.

PREGUNTA No. 40.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Brindar el soporte básico para VIP de los Smartphone (en la actualidad son BlackBerry) u otros equipos celulares y tabletas de acuerdo al plan corporativo de la entidad,

Aclaración solicitada., Detallar marcas y modelos. No debería afectar ANSs.

Respuesta

El ICBF informa que no considera necesario este nivel de detalle ya que el soporte debe ser sobre cualquier marca de Smartphone como lo indica la ficha de condiciones técnicas, y si se aplicaran ANS a esta gestión.

PREGUNTA No. 41.

Numeral del Documento 6.3.2, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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

Aclaración solicitada., Definirlo claramente y limitarlo a lo establecido en la etapa de transición, o definir el esquema de compensación para lo que se pueda requerir durante la ejecución del contrato.

Respuesta

El ICBF informa que en este punto hace referencia a Software y Hardware que requiera el contratista para implementar la herramienta, y que todo lo que utilice debe quedar a propiedad de la entidad.

PREGUNTA No. 42.

Numeral del Documento 6.3.2, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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 CMDB. Ver ANEXO INFORMATIVO N° 3 FUNCIONARIOS SEDES-CONSOLIDADO PARQUE.

Aclaración solicitada., Aclarar que solo es para las sedes donde se tiene personal del Contratista. Para los demás, será responsabilidad del ICBF

Respuesta

El ICBF informa que la obligación 7.1.14, es clara en el sentido de que el Contratista debe hacer el inventario Wall to Wall y mantenerlo actualizado en la CMDB a Nivel Nacional, esto indica que es en todas las Sedes del ICBF, por lo cual es responsabilidad del Contratista realizar las tareas respectivas.

PREGUNTA No. 43.

Numeral del Documento 7.1.15, Obligaciones específicas

El CONTRATISTA deberá Gestionar y Entregar la información solicitada por el ICBF dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles siguiente al requerimiento, en caso de incumplimiento será penalizado de acuerdo al ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS

Aclaración solicitada., Detallar o limitar el tipo de información que se pueda entregar en este plazo.

Respuesta

El ICBF informa que la información que se solicitará es de cualquier tipo que resulte de la ejecución del contrato.

PREGUNTA No. 44.

Numeral del Documento 7.1.19, Obligaciones específicas

Para el caso de Cambios de personal a solicitud del ICBF, Renuncias, Incapacidades, Licencias y Vacaciones el CONTRATISTA debe incluir un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo una semana , lo cual debe ser notificado al ICBF, en el momento que se presente la novedad. Presentar notificación con 15 días de anticipación, cuando se planee retirar o reemplazar a cualquier miembro del equipo, explicando el motivo del retiro y la forma en que será reemplazado.

Aclaración solicitada., Reconsiderar el tiempo en caso de renuncias e incapacidades pues 1 semana es muy corto por su inmediatez

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la solicitud.

PREGUNTA No. 45.

Numeral del Documento 7.1.32, Obligaciones específicas

Las mismas deben ser aprobadas por ICBF y deberán realizarse desde el último mes de la etapa de transición, hasta la finalización del contrato, con una periodicidad definida con el ICBF en la etapa de TRANSICIÓN

Aclaración solicitada., Definir en los pliegos la periodicidad para poder establecer costes más reales

Respuesta

El ICBF informa que se definirá la periodicidad en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 46.

Numeral del Documento, ANS-M1. Velocidad de Respuesta Telefónica.

Descripción: Corresponde al porcentaje sobre el Total de llamadas atendidas en la Mesa de Servicios antes de los 15 Seg.

Aclaración solicitada., Dentro de la industria el Tiempo Medio de Espera está en 30 segundos. Mínimo en 20 segundos. 15 segundos no es un benchmark apropiado

Respuesta

El ICBF informa que el tiempo estipulado por la entidad es de 15 segundos.

PREGUNTA No. 47.

Numeral del Documento, ANS-M2 Velocidad de Respuesta en Correo.

Objetivo: Medir la efectividad por parte de los agentes de la Mesa de Servicio en la creación de las solicitudes, que ingresan a través de correo electrónico y SelfService.

Aclaración solicitada., Si las solicitudes ingresan por SelfService es porque el usuario mismo las registró, por lo tanto no tiene mucho sentido que aplique la creación de solicitudes

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor

PREGUNTA No. 48.

Numeral del Documento, ANS-M2 Velocidad de Respuesta en Correo.

Descripción: Corresponde al porcentaje de solicitudes ingresadas a través de correo electrónico y SelfService, que deberán ser creadas en la herramienta por los agentes de Mesa de Servicio en un tiempo no mayor a 20 minutos, devolviendo número de ticket al usuario también mediante correo electrónico.

Aclaración solicitada., El tiempo de gestión de correos acorde con las mejores prácticas nunca se mide en minutos sino en horas porque a menor tiempo de registros de correos solo se incentiva el uso de este canal y se debe reforzar es el uso del autoservicio

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor

PREGUNTA No. 49.

Numeral del Documento, ANS-M3. Solución de Primer Nivel (Resolución Telefónica o Chat)

ANS-M3. Solución de Primer Nivel (Resolución Telefónica o Chat)

Aclaración solicitada., Tener en cuenta que el 98% de solicitudes es una métrica bastante retante y se debe establecer el modelo de entrega del servicio donde claramente se establezca que está dentro del alcance para ser resuelto por el Nivel 1

Respuesta

El ICBF informa que el ANS especifica que la medición es de acuerdo a lo resoluble por el árbol de categorías, razón por la cual el universo de servicios no es del 100%

PREGUNTA No. 50.

Numeral del Documento, ANS-M5: Atención a incidentes de Usuarios VIP

Mediciones y pruebas: Mediciones del software de gestión de la mesa. La atención del soporte en sitio en estos incidentes debe iniciar máximo 10 minutos después de escalado el incidente al grupo de Soporte en Sitio en el 98% de los casos.

Aclaración solicitada., Esta métrica es bastante alta y para ello es deseable que se tenga un soporte en sitio para atención de VIP en las sedes donde se encuentren. El tiempo de atención, por benchmark se establece siempre en 20 minutos.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor

PREGUNTA No. 51.

Numeral del Documento, ANS-M7: Solución Incidentes Soporte en Sitio.

Descripción: Es el porcentaje de incidentes que requieren, soporte en sitio y que se deberá dar una solución permitiendo al usuario la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 4 horas hábiles, el mismo aplica para todas las sedes objeto del contrato.

Aclaración solicitada., Se debe establecer una línea base de ubicaciones con tiempos de desplazamiento claramente definidos que demuestren que la solución del servicio está dentro del tiempo establecido en el ANS y no tiene que ver con demoras por desplazamiento.

Respuesta

El ICBF informa que los tiempos de desplazamiento están contemplados dentro del Anexo informativo No. 3 Funcionarios Sedes-Soporte en Sitio_ Consolidado Parque.

PREGUNTA No. 52.

Numeral del Documento, ANS-M9: Cantidad de Desviaciones Identificadas en la CMDB

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 CMDB y las configuraciones actuales de activos la misma debe ser inferior al 5% de las actualizaciones mensuales.

Aclaración solicitada., Se debe establecer un procedimiento de medición para este indicador con criterios de aceptación claramente definidos entre las partes

Respuesta

El ICBF informa que el procedimiento de medición y los ítems de configuración que se medirán dentro de este ANS serán acordados con el contratista en la etapa de transición.

PREGUNTA No. 53.

Numeral del Documento, ANS-M10: Abandono de las llamadas

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.

Aclaración solicitada., En la industria este indicador se establece con el mismo tiempo definido en el TME o ASA del Indicador ANS.M1 y en un 5% con objetivo del indicador. Esto implica que el indicador es retante

Respuesta

El ICBF informa que el tiempo estipulado es el que necesita la entidad

PREGUNTA No. 54.

Numeral del Documento, ANS-M11: Disponibilidad del ACD de la Mesa de Servicio

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%.

Aclaración solicitada., El indicador de Disponibilidad siempre debe establecer un umbral inferior y muy cercano al 100%. Tener este indicador en el 100% implica que no se puede tener indisponibilidades ni siquiera en minutos pese a que la métrica se está calculando en horas.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor

PREGUNTA No. 55.

Numeral del Documento, ANS-M12: Tiempo de solución Requerimientos Administración de Usuarios.

Objetivo: Medir el tiempo de solución de los requerimientos sobre administración de usuarios que llegan a la Mesa y que son responsabilidad del Contratista su solución.

Aclaración solicitada., Tener en cuenta cuando se reciben solicitudes masivas para la administración de usuarios, se deben registrar tiquetes por solicitud y/o usuario.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la sugerencia del proveedor

PREGUNTA No. 56.

La transición se factura? Sino cuándo inicia La facturación?

Respuesta

El ICBF informa que la etapa de transición no se factura, la facturación se inicia en el primer día de la etapa de operación.

PREGUNTA No. 57.

Herramienta de gestión. Si es MS, ICBF es responsable de las licencias y hardware necesario para montar la herramienta? Y si es otra entonces el contratista es responsable de poner todo? Si es otra, qué licenciamiento se requeriría para ICBF y para otros proveedores (2do, 3er nivel)?

Respuesta

El ICBF solicita aclarar a que hace referencia la sigla “MS” para poder generar una respuesta correcta.

PREGUNTA No. 58.

Quién provee la herramienta de control remoto?

Respuesta

El ICBF informa que depende de la opción que elija el proveedor en cuanto a la herramienta.

PREGUNTA No. 59.

Etapas de operación: no tiene sentido que se exija cumplimiento de ANS desde el primer mes de operación si precisamente ese primer mes lo piden para montar los ANS en la herramienta

Respuesta

El ICBF informa que es válida la observación y se corrige la Ficha de Condiciones Técnicas, en donde se afirma que la configuración de los ANS se realizará en la etapa de Transición.

PREGUNTA No. 60.

Numeral del Documento 6, Información suministrada por el ICBF

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

Aclaración solicitada., Se debe establecer la cantidad de usuarios VIP por sede y delimitar el término “atención prioritaria”

Respuesta

El ICBF informa que la cantidad de usuarios VIP se encuentra en el Anexo Informativo No 2 Tabla Línea Base, y se indica que la atención prioritaria es como su nombre lo indica una atención de forma rápida y efectiva.

PREGUNTA No. 61.

Numeral del Documento 6, Información suministrada por el ICBF

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

Aclaración solicitada., Definir listado de sw línea base y como se define quien asume licenciamiento adicional.

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, el licenciamiento adicional del Software Base será asumido por la entidad.

PREGUNTA No. 62.

Numeral del Documento 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).

Aclaración solicitada., El lugar solo debe ser cambiado en caso de llegar a un común acuerdo entre el contratista e ICBF. El suministro de servicios públicos y acceso a las redes es responsabilidad de ICBF. El espacio asignado debe contener un área suficiente para garantizar la ergonomía del personal asignado.

Respuesta

El ICBF informa que la adecuación del espacio físico asignado al Contratista en la Sede de la Dirección General se trabajara en la etapa de Transición, los servicios públicos serán asumidos por el ICBF, y el área es suficiente para adecuar ergonómicamente los puestos de trabajo.

PREGUNTA No. 63.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

Manos remotas

Aclaración solicitada., En manos remotas se debería excluir Datacenter y centros de cableado.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud.

PREGUNTA No. 64.

Numeral del Documento 6.3.1, MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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.

Aclaración solicitada., Definir SO y alcance de tablets, no es factible cambio de partes o laboratorio, en gral solo aplicable a PCs

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la solicitud.

PREGUNTA No. 65.

Digitación de comandos en una consola de operación.

Aclaración solicitada., Con base a instructivos entregados por el operador responsable de la administración.

Respuesta

El ICBF informa que estos instructivos serán entregados en el momento que se genere las tareas respectivas.

PREGUNTA No. 66.

Gestión de informes de incidentes

Aclaración solicitada., Aclarar con mayor detalle el alcance de esta actividad. Gestión de informes es muy amplio.

Respuesta

El ICBF informa que esta gestión de informes de incidentes, hace referencia a las actividades que realiza el soporte en sitio.

PREGUNTA No. 67.

Otras acciones básicas a definir

Aclaración solicitada., A Definir de común acuerdo y enmarcadas en el objeto del contrato.

Respuesta

El ICBF informa que la apreciación es correcta.

PREGUNTA No. 68.

PROCESOS ITIL V. 2011

Aclaración solicitada., Estos procesos son soportados por System Center?

Respuesta

El ICBF solicita claridad sobre cuales procesos está preguntando el proveedor.

PREGUNTA No. 69.

La solución tecnológica ofrecida por El CONTRATISTA deberá contar con una herramienta de descubrimiento automático de hardware y software de la red de ICBF, de tal manera que se almacene y actualice de manera automática el inventario y se gestione en una base de datos centralizada (CMDB).

Aclaración solicitada., System Center se puede usar como CMDB?

Respuesta

El ICBF informa que puede usar System Center como CMDB, siempre y cuando la escojan como opción de implementación.

PREGUNTA No. 70.

La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real por demanda de uso de disco, memoria, procesador, entre otros; para PCs.

Aclaración solicitada., Este es un servicio de Mesa y Soporte en Sitio, no de administración de plataforma, por favor revisar la validez de esta actividad.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la solicitud.

PREGUNTA No. 71.

Contar con una interfaz web de administración que permita la auditoría y control por parte de los líderes de Infraestructura de ICBF.

Aclaración solicitada., Esto implica capacidad de cambios de configuración?

Respuesta

Para el ICBF no es clara la pregunta.

PREGUNTA No. 72.

Las personalizaciones a que haya lugar dentro de la Herramienta en el evento en que se requiera un desarrollo, estos serán responsabilidad del CONTRATISTA sin que esto implique costo adicional para la Entidad.

Aclaración solicitada., Acotar el alcance de los desarrollos requeridos.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la solicitud.

PREGUNTA No. 73.

El CONTRATISTA debe generar y parametrizar los reportes de operación con el nivel de detalle que el ICBF lo requiera

Aclaración solicitada., Los reportes de operación deben estar ligados a los ANS, y su nivel de detalle debe quedar ajustado de común acuerdo y revisado en Comité Ejecutivo.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la observación y se reitera que los reportes de operación son como su nombre lo indica de operación, no pueden estar ligados a comité ejecutivo.

PREGUNTA No. 74.

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

Aclaración solicitada., Esto aplicaría en caso de que sea una herramienta propuesta y que no tenga interfaces estándar.

Respuesta

El ICBF informa que no es válida la observación.

PREGUNTA No. 75.

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.

Aclaración solicitada., Por favor aclarar que es el "manual de supervisión" y como se haría entrega del mismo documento.

Respuesta

El ICBF informa que este manual será entregado en la etapa de transición al Contratista.

PREGUNTA No. 76.

Entre otros, requeridos para el proyecto que se encuentran en el ANEXO INFORMATIVO N° 7 MATRIZ DE ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO, que El CONTRATISTA deberá considerar, con los correspondientes entregables.

Aclaración solicitada., Cuales serían los entregables?

Respuesta

El ICBF informa que esta información se encuentra en el mismo anexo citado.

PREGUNTA No. 77.

recurso humano requerido para la ejecución del contrato, el cual deberá ser estimado por EL CONTRATISTA, el equipo directivo, así como el resto del equipo a cargo de EL CONTRATISTA, debe garantizar la óptima prestación de los servicios y productos contratados y el cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que EL CONTRATISTA no realice un dimensionamiento correcto y que se estén perdiendo los mismos ANS por dos (2) meses seguidos, el ICBF podrá exigir aumento de personal en los casos necesarios, para asegurar la buena prestación del servicio, y el personal nuevo debe ingresar dentro de los próximos 5 días hábiles a la solicitud.

Aclaración solicitada., 5 días hábiles es muy poco tiempo, por favor validar la ampliación de este plazo.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la solicitud.

PREGUNTA No. 78.

La asignación de funciones con relación al rol de ITIL, no podrán afectar el cumplimiento de las labores asignadas a la operación. Debe primar el rol de ITIL sobre las funciones de operación que tenga asignado el profesional.

Aclaración solicitada., Esto va en contraposición con las buenas prácticas. Donde prima el Negocio.

Respuesta

El ICBF informa que es decisión del proveedor si asigna dos roles a una persona o contrata una para cada rol, las buenas practicas indican que debería ser una persona por cada rol.

PREGUNTA No. 79.

Numeral del Documento 7.1.17,

7.1.17. EL CONTRATISTA deberá entregar al ICBF las hojas de vida del personal a contratar y permitir la realización de las pruebas que considere necesarias el ICBF para verificar las competencias y calidad del personal de EL CONTRATISTA.

Aclaración solicitada., Esto podría generar algún tipo de vinculación de los recursos con ICBF que pueda resultar en demandas de relación laboral del recurso directamente con ICBF?

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la observación.

PREGUNTA No. 80.

Numeral del Documento 10,

Se pagará al CONTRATISTA por número de licencias efectivamente suministradas o usuarios que efectivamente utilicen la herramienta (según el sistema de facturación de la herramienta suministrada), en el periodo facturado.

Aclaración solicitada., Si la entidad está requiriendo que se deje la propiedad del licenciamiento de las herramientas al final del contrato, no es posible suministrar el mismo bajo demanda, pues al final del contrato no existiría propiedad que transferir. Por favor revisar este punto.

Respuesta

El ICBF no puede garantizar el número de licencias que al final del contrato deben quedar en propiedad de la entidad, ya que como indica el proveedor es bajo demanda.

PREGUNTA No. 81.

Numeral del Documento 10,

Para efectos de facturación y pago, el ICBF no tendrá en cuenta los tickets reabiertos, o que tengan un PQR asociado, debido a la garantía de la creación y solución de tickets.

Aclaración solicitada., Los PQR deben ser analizados, dado que pueden pertenecer a causas ajenas al contratista.

Respuesta

El ICBF informa que no es viable la solicitud.