

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

En Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de abril de 2015, la Agencia Nacional de Infraestructura, por medio del presente se permite dar respuesta a las observaciones al PLIEGO DE CONDICIONES y Anexos, realizadas en virtud de la convocatoria al proceso de la Selección Abreviada de Menor Cuantía No VJ-VPRE-SA-002-2015, en los siguientes términos:

<b>OBSERVACIONES EFECTUADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES</b>				
	<b>NOMBRE/ EMPRESA PREGUNTA</b>	<b>QUE</b>	<b>OBSERVACIÓN REALIZADA</b>	<b>RESPUESTA DE LA ANI</b>
1	<p><b>Correo electrónico</b> <b>26 de marzo de 2015</b> <b>3:17 pm</b></p> <p><b>CARLOS GIOVANI DIAZ</b> Consultor Proyectos TI E-mail: cadiaz@colsoft.com.co PSE: (57) (1) 281 2000 Móvil: 300 265 2673 Via Siberia - Cota, 103 mts Bodegas 44 - 45 Complejo Logístico Industrial de Siberia (CLIS) Vuelta Grande <a href="http://www.colsoft.com.co">www.colsoft.com.co</a></p> 		<p><b><u>OBSERVACION No. 1</u></b></p> <p>Solicitamos muy respetuosamente a la <b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> aclarar si se requiere anexar la hoja de vida y los debidos soportes del personal de soporte nivel 3.</p>	<p>Respuesta Observación No 1:</p> <p>Se acepta la observación. El soporte de nivel 3 deberá contar con personal profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingenierías Afines, experto y certificados en Microsoft (Exchange, Windows Server, Lync, Virtualización Hiper V), Oracle BD 11G, Redes y Seguridad Informática. El ingeniero Junior debe tener 2 años de experiencia y el ingeniero senior debe tener 4 años de experiencia. Los proponentes deben anexar las hojas de vida de los ingenieros.</p> <p>Se ajustará mediante Adenda.</p>

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p style="text-align: center;"><b><u>OBSERVACION No. 2</u></b></p> <p>Solicitamos muy respetuosamente a la <b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> que para el perfil del Coordinador del Contrato se exija <b>certificación ITIL OSA</b>, toda vez que dentro de las actividades que debe desarrollar el coordinador, se encuentran aspectos del ciclo de vida del servicio y procesos relacionados con el apoyo operacional, análisis de los servicios y la prestación de servicios, por lo cual al contar con un profesional certificado, se garantizara que éste cuenta con conocimientos en la prestación de los servicios de soporte de TI dentro de una organización, por ejemplo: el personal operativo que participa en Procesos de Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Proceso de Solicitud de Cumplimiento, Proceso de Gestión de Problemas, Proceso de Gestión de acceso, Mesa de ayuda, Gestión Técnica, Operaciones de Gestión de TI y de administración de aplicaciones TI, profesionales que intervienen en áreas de Servicios de Gestión y programas de mejora continua</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b><u>OBSERVACION No. 3</u></b></p> <p>Solicitamos muy respetuosamente a la <b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> se exija que junto con las hojas de vida, se adjunte <b>carta de compromiso</b> o <b>contrato laboral</b> del personal</p>	<p>Respuesta Observación No 2:</p> <p>No se acepta la observación, teniendo en cuenta que el coordinador del contrato debe contar con tres (3) años de experiencia en coordinación de proyectos de mesas de ayuda y debe ser profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería de Telecomunicaciones. Adicionalmente con el proceso se busca pluralidad de oferentes.</p> <p>Respuesta Observación No 3:</p> <p>Se acepta la observación y se solicitará que las hojas de vida del personal que va a trabajar en el proyecto de mesa de ayuda,</p>
--	--	---	--

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

	<p>propuesto para el presente contrato, toda vez que se han presentado casos en procesos de contratación pública con otras entidades, en los que se adjuntan las hojas de vida de personal sin tener ninguna relación laboral con el proponente o el profesional desconoce que su hoja de vida está siendo usada para un proceso de contratación.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b><u>OBSERVACION No. 4</u></b></p> <p>Solicitamos muy respetuosamente a la <b>AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA</b> se soliciten documentos para acreditar la formación académica y la experiencia laboral del personal propuesto para el presente contrato:</p> <p>Para acreditar la <b>formación académica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida.</li> <li>• Copia de la cédula de ciudadanía.</li> <li>• Tarjeta profesional o matrícula profesional vigente en caso de que la ley exija este requisito para ejercer la profesión.</li> <li>• Copia del acta de grado y/o diploma de grado profesional y/o técnico o tecnólogo</li> <li>• Certificado de los semestres cursados y aprobados ( En caso de los estudiantes)</li> </ul>	<p>adjunten la carta de compromiso o contrato laboral por los 8 meses de ejecución.</p> <p>Se ajustará mediante Adenda.</p> <p>Respuesta Observación No 4:</p> <p>No se acepta la observación, toda vez que solo se van a exigir estas certificaciones al personal de mesa de ayuda que gane el proceso.</p>
--	---	--

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la vigencia y antecedentes de la tarjeta profesional, en caso de que la ley exija este requisito para ejercer la profesión.</li> <li>• Copia del documento de homologación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, según corresponda.</li> <li>• Certificaciones de cursos de capacitación con los nombres, apellidos y documento de identificación del personal propuesto</li> </ul> <p>Para acreditar la <b>experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o razón social del contratante</li> <li>• Nombre o razón social del contratista</li> <li>• Objeto del Contrato y/o funciones u obligaciones desempeñadas</li> <li>• Fecha de iniciación y de terminación del contrato o plazo del contrato (día, mes y año)</li> <li>• Firma e identificación (nombre) de la persona que suscribe la certificación y quien debe estar debidamente facultada para expedir la certificación.</li> </ul> <p>Si la experiencia del equipo de trabajo ha sido adquirida con el proponente debe aportar los siguientes documentos:</p>	
--	--	---	--

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la certificación de la Entidad contratante para la cual se prestó el servicio por el proponente (En calidad de contratista) cuya experiencia se pretende acreditar y en la cual, se especifique como mínimo: las condiciones del contrato ejecutado, el objeto y las obligaciones contractuales.</li> <li>• Copia de la certificación expedida por el proponente donde conste las funciones desarrolladas por el profesional propuesto como parte del equipo de trabajo para el mencionado contrato celebrado por el proponente.</li> <li>• Copia del contrato, en virtud del cual el profesional, prestó sus servicios para el proponente (Contratista) durante la misma época en que se desarrolló el proyecto cuya experiencia se pretende acreditar.</li> </ul>	
2	<p>Correo electrónico 30 de Marzo de 2015 4:01 pm</p> <p>NEC de Colombia S.A. Monica Casas Gonzalez Directora Comercial   División de Cuentas</p>	<p><b>OBSERVACIÓN 1.</b> Respecto del numeral 2.3.1.4. CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP), solicitamos amablemente a la entidad se permita presentar RUP vigente mas no en firme a la fecha de cierre del presente proceso, y se solicite que la firma del RUP este antes de la adjudicación. Esta solicitud la realizamos toda vez que el decreto 1510 establece que el plazo de inscripción o renovación del RUP es hasta el quinto día hábil del mes de abril que para el año que nos ocupa es hasta el 9 de abril de 2015, posterior a esta fecha las cámaras de comercio entran a revisión de los documentos aportados para emitir el RUP</p>	<p>Respuesta Observación No 1:</p> <p>Para la verificación de la información contenida en el Registro Único de Proponentes se dará aplicación a lo dispuesto en el Decreto 1510 de 2013 y en la Circular Externa No. 13 de 13 de junio de 2014, expedida por Colombia Compra Eficiente, en la cual se señala:</p>

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

<p>Estratégicas y Gobierno TEL: (+571) 644-6700 ext 71481   CEL: (+57) 300-6770603 311-2183239 <a href="mailto:mcasas@nec.com.co">mcasas@nec.com.co</a> <a href="http://www.nec.com.co">www.nec.com.co</a></p>	<p>vigente que solo queda en firma hasta 10 días hábiles después de su aprobación. En este sentido para la fecha de cierre del presente proceso se está en trámite de vigencia del RUP acorde al decreto 1510, por lo tanto no es posible contar con la firmeza del mismo para 7 de abril del presente año</p> <p>Decreto 1510 artículos 8 y 162 “Artículo 8. <i>Inscripción, renovación, actualización y cancelación del RUP. Las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en Procesos de Contratación convocados por las Entidades Estatales, deben estar inscritas en el RUP, salvo las excepciones previstas de forma taxativa en la ley.</i></p> <p><i>La persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año. De lo contrario cesan los efectos del RUP. La persona inscrita en el RUP puede actualizar la información registrada relativa a su experiencia y capacidad jurídica en cualquier momento.</i></p> <p><b>OBSERVACIÓN 2:</b> Teniendo en cuenta el numeral 1 Mesa de Ayuda ítem A y C, para la operación del proyecto es claro que la Entidad facilita las instalaciones físicas para el personal Coordinador de Soporte y Soporte Nivel 2; en ese sentido solicitamos de manera respetuosa aclarar si además incluye: conectividad a la red lan, eléctrica normal y regulada, internet,</p>	<p>“(i) <i>Inscripción en el RUP En los Procesos de Contratación los oferentes deben acreditar que están inscritos en el RUP, incluso cuando presentan su oferta antes de que la inscripción esté en firme. Sin embargo, mientras la inscripción no esté en firme, la Entidad Estatal no puede considerar que el oferente está habilitado y evaluar su oferta.</i>”</p> <p>Respuesta Observación No 2:</p> <p>El proyecto cuenta con los elementos mencionados en su observación, para el Coordinador y para el personal del Soporte Nivel 2.</p>
--	---	---

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p>puestos trabajo y muebles compuestos por escritorios, sillas, computadores, teléfonos, diademas y demás accesorios necesarios para la operación, como por ejemplo lokers para el guardado de sus elementos personales.</p> <p><b>OBSERVACIÓN 3:</b> En relación con el numeral anterior, solicitamos de manera respetuosa aclarar si para desarrollar el proyecto el contratista podrá contar áreas de descanso para ser utilizado por el recurso humano a desarrollar el proyecto.</p> <p><b>OBSERVACIÓN 4:</b> En lo relacionado con la herramienta de Help Desk, es posible que esta no se instale en la Entidad si no que el Contratista la proporcione en un ambiente virtual?</p> <p><b>OBSERVACIÓN 5:</b> Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad, facilitar el inventario de máquinas a las cuales se les debe dar soporte y recomendar que este inventario registre el estado de la garantía por maquina?</p>	<p>Respuesta Observación No 3:</p> <p>Se cuenta con cafeteritas en todos los pisos a las cuales tendrán acceso.</p> <p>Respuesta Observación No 4:</p> <p>Si es posible.</p> <p>Respuesta Observación No 5:</p> <p>El inventario con las garantías está en el ANEXO 2A. TECNICO – Infraestructura TIC.</p>
--	--	---	--

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015

“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”

		<p><b>OBSERVACIÓN 6:</b> Continuando con el numeral anterior, solicitamos de manera respetuosa a la Entidad, aclarar el procedimiento aplicar cuando la falla es de la máquina y el alcance del contratista y en especial para los casos donde las máquinas no cuenten con garantía.</p> <p><b>OBSERVACIÓN 7:</b> De acuerdo con el numeral 4, 5 y 6, solicitamos de manera respetuosa a la Entidad, aclarar cómo se aplicarían el cumplimiento de los niveles de servicio en caso de que la falla del error sea de la máquina?.</p>	<p>Respuesta Observación No 6:</p> <p>Si la maquina no tiene garantía la debe reparar el contratista y esta falla debe ser atendida por el nivel de mesa de ayuda según sea la complejidad del daño.</p> <p>Respuesta Observación No 7:</p> <p>El incumpliendo de los acuerdos de niveles de servicios se detalla en el ANEXO 2 TECNICO, numeral h. Este incumplimiento da lugar a descuentos en la factura mensual del CONTRATISTA. Si el incumpliendo de los acuerdos no es por causa del CONTRATISTA sino por causa de la entidad no habrá lugar a descuentos.</p>
3	<p><b>Correo electrónico</b> <b>Abril 1 de 2015</b> <b>9:29 am</b></p> <p><b>Felipe Diaz Castellar</b> Consultor Comercial Carvajal Tecnología y Servicios Teléfono: 4100400 ext. 12820 <a href="mailto:Felipe.Diaz@Carvajal.com">Felipe.Diaz@Carvajal.com</a> Bogotá D.C. - Colombia <a href="http://www.carvajaltys.com.co">www.carvajaltys.com.co</a></p>	<p>1. "Transferencia de conocimiento en la administración de la herramienta a uno de los ingenieros seleccionados por la Gerencia de Sistemas de Información y Tecnología. “ Solicitamos aclarar que la administración no debe ser sobre toda la plataforma de la herramienta, toda vez que es compartida por todos los clientes, y la transferencia de conocimiento no puede ser de la administración completa.</p> <p>2. Hay que darle acceso a la herramienta a personal especializado del cliente?</p>	<p>Respuesta Observación No 1:</p> <p>Se requiere la transferencia de conocimiento de toda la información de la herramienta, únicamente que tenga que ver con temas relacionados con la entidad, no con otras empresas.</p> <p>Respuesta Observación No 2:</p>

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p>3. Cuándo se escale al cliente, cómo se va a escalar?</p> <p>4. En caso de que haya necesidad de escalarlo a nivel 3 y estos expertos no usen herramienta, cómo se va a hacer la validación y documentación del cierre del caso?</p>	<p>Si, a un ingeniero de la Gerencia de Sistemas de Información y Tecnología de la Agencia Nacional de Infraestructura, quien estará encargado del proyecto.</p> <p>Respuesta Observación No 3:</p> <p>De acuerdo con lo indicado en el Anexo 2 Técnico, una vez solucionado el incidente se debe enviar al usuario final una notificación por correo electrónico del cierre del incidente.</p> <p>Respuesta Observación No 4:</p> <p>En caso que los expertos de nivel 3 no usen la herramienta, estos informaran a quien les asignó el caso, sea el técnico de nivel 1 o 2, para que ellos se encarguen de cerrarlo, según lo informado por el experto.</p>
4	<p><b>Correo electrónico</b> <b>Abril 1 de 2015</b> <b>9:37 am</b></p>	<p><b>1.2.2.1 MESA DE AYUDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinador del Contrato</b></li> </ul> <p>Este perfil que dedicación tiene? Debe estar en las oficinas en la ANI o en las de Contratista?</p>	<p>Respuesta Observación No 1.</p> <p>El coordinador de la mesa de ayuda, tendrá una dedicación del 100%, podrá estar en la Agencia Nacional de Infraestructura o en las oficinas del contratista, siempre y cuando este viniendo a la ANI constantemente, pendiente del personal a su cargo y de inconvenientes que se generen en el día a día.</p>

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

<p><b>Juan Rodrigo Arenas V.</b> Account Manager Mobile (57) 318 3439020</p> <p><b>Conectics S.A.</b> Cra. 12 No 84-12, 4th floor Bogotá, D.C. – Colombia Phone (571) 2363800 ext. 301 Fax (571) 2363811</p>	<p><b>1.2.2.3 BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b></p>	<p>En el anexo técnico, Acuerdos de niveles de servicio. En cuanto al cumplimiento de los ANS, se recomienda a la entidad que estos sean medidos a partir del segundo mes de operación, teniendo en cuenta que es necesario realizar la implementación de la Mesa de Ayuda, ejecución de procesos y capacitación del personal de la Agencia para el buen uso del servicio.</p>	<p>Soporte en Linux Centos y Ubuntu, soporte Oracle BD, Lync, Ftp, RED LAN Switch Juniper EX4200, Core Juniper Ex4550, Asterisk PBX, Lync, Virtualización Hyper V, Storage, Librería Oracle Cintas, Router Cisco, firewall Fortinet, y en general soporte especializado para toda la infraestructura TIC de la Agencia por parte de un Ingeniero de tercer nivel. Dar soporte especializado exige al Contratista más de un ingeniero de tercer nivel especializado; por lo tanto, tiene la ANI el reporte del estado de garantías y/o contratos de soporte correctivo con cada uno de los</p>	<p>fabricantes referidos? Esta información es vital para poder planear el número de recursos requeridos para garantizar el soporte a la ANI.</p>	<p>Se acepta la observación.</p>	<p>Se ajustará mediante Adenda.</p>	<p>Respuesta Observación No 2:</p>	<p>El inventario con las garantías está señalado en el ANEXO 2A. TECNICO – Infraestructura TIC.</p>	<p>Los acuerdos de niveles de servicio, serán medidos a partir del segundo mes de operación.</p>
--	--	--	---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	---	--

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p><b>2.7 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO No. 4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Entidad solicita que la certificación se refiera a “SERVICIO DE MESA DE AYUDA” solicitamos que esta sea y/o SERVICIOS TECNOLOGICOS, ya que hay contratos donde se prestan servicios adicionales a la mesa de ayuda y la entidad que expide la certificación lo encuadra como servicios tecnológicos.</li> </ul>	<p>Respuesta Observación No 3:</p> <p>No se acepta la observación. Para el presente proceso es necesario demostrar experiencia únicamente en Servicios de Mesa de Ayuda.</p>
5	<p><b>Correo electrónico Abril 1 de 2015 4:13 pm</b></p> <p><b>CLAUDIA GARCIA GUZMAN Sector Gobierno Pro-cibernética S.A Bogotá - Colombia</b></p>	<p><b><u>Observación 1</u></b></p> <p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la entidad suministrara el servicio de la planta telefónica ASTERIX, para el desarrollo de servicio de mesa de ayuda.</p> <p><b><u>Observación 2</u></b></p> <p>Se solicita amablemente a la entidad informar si para el soporte de tercer nivel, la AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCUTRA, permite realizarlo en modo remoto mediante una VPN segura, suministrada por la entidad.</p> <p><b><u>Observación 3</u></b></p> <p>Se solicita amablemente a la entidad informar cual es el tiempo de empalme para el inicio del servicio</p> <p><b><u>Observación 4</u></b></p> <p>Se tiene entendido que la AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA, cuenta con equipos de cómputo arrendados, solicitamos nos informen si a estos equipos se les debe prestar el servicio mantenimiento preventivo y correctivo; de ser así agradecemos nos informen la relación de equipos.</p>	<p>Respuesta Observación No 1: La entidad cuenta con la planta telefónica Asterix.</p> <p>Respuesta Observación No 2: Si se puede permitir con previo análisis del caso y la aprobación del supervisor del contrato.</p> <p>Respuesta Observación No 3: Un mes.</p> <p>Respuesta Observación No 4: No contamos con equipos de cómputo en arriendo actualmente. Solo se debe prestar el servicio de manteamiento a los equipos de la Agencia Nacional de Infraestructura que están enunciados en el ANEXO 2A. TECNICO – Infraestructura.</p>

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

<p>6</p>	<p><b>Correo electrónico</b> <b>Abril 1 de 2015</b> <b>11:34 pm</b></p> <p>Maria Alexandra Millan Saab <a href="http://www.ditech.com.co">www.ditech.com.co</a> Carrera 20 No. 125-38, of 211. Bogotá, Colombia, Latam. Cel: (+57) 300 2424298 Tel: (+57) 6373033 Fax: (+57) 6373330 E- mail: <a href="mailto:marialexms@ditech.com.co">marialexms@ditech.com.co</a></p>	<p>1. Agradecemos cambiar en el numeral 1.2.1. ALCANCE DEL OBJETO: el literal j) Solucionar todos los incidentes de los usuarios de los servicios TIC de la Agencia. Por: j) Solucionar todos los incidentes de los usuarios de los servicios TIC de la Agencia, cuya solución solo dependa del Contratista y realizar la solicitud o aprobación de compra o de cumplimiento de ANS o de cambio por garantía u otro, al tercero que corresponda y hacer el seguimiento para que la solicitud sea cumplida. La razón es que para dar una solución se puede requerir que ANI compre un hardware o servicio o que un proveedor de servicio Internet, office 365, datos restablezca su servicio, o un proveedor de tecnología responda por una garantía de algún daño en software o hardware. En todos esos casos la solución depende de terceros y el Contratista debe hacer la solicitud al tercero y hacer el seguimiento para que la solicitud sea cumplida.</p> <p>2. Agradecemos cambiar en el numeral 1.2.2.1 MESA DE AYUDA, el literal “Soluciones definitivas a los incidentes”, por: “Soluciones definitivas a los incidentes, , cuya solución solo dependa del Contratista y realizar la solicitud o aprobación de compra o de cumplimiento de ANS o de cambio por garantía u otro, al tercero que corresponda y hacer el seguimiento para que la solicitud sea cumplida” La razón es que para dar una solución se puede requerir que ANI compre un hardware o servicio o que un proveedor de servicio Internet, office 365, datos restablezca su servicio, o un proveedor de tecnología responda por una garantía de algún daño en software o hardware. En todos esos</p>	<p>Respuesta Observación No 1: Se acepta la observación y se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1. Se aclara que el literal en mención, no corresponde al literal j) sino al literal c).</p> <p>Respuesta Observación No 2: Se acepta la observación y se modificará el pliego de condiciones y el ANEXO 2 TECNICO, mediante adenda 1.</p>
----------	--	---	---

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p>casos la solución depende de terceros y el Contratista debe hacer la solicitud al tercero y hacer el seguimiento para que la solicitud sea cumplida.</p> <p>3. No quedo corregido el cambio solicitado y aceptado al pliego borrador sobre cambiar la solicitud de máximo 3 días hábiles indicada en la pg 8, del numeral 1.2.2.2 BOLSA DE REPUESTOS, por 8 días hábiles y solicitar más bien que en caso de ser posible una solución temporal, se implemente mientras llega el repuesto, pues hay repuestos de baja rotación y que solo se traen bajo pedido.</p> <p>4. No quedo corregido el cambio solicitado y aceptado al pliego borrador sobre que la garantía solicitada en el numeral 1.2.2.2 BOLSA DE REPUESTOS de mínimo 1 año, sea cambiada por 1 año para los casos que aplique y la que de él fabricante para los que no, pues repuestos como memorias, cable, adaptadores entre otros, tienen garantía de menos de 1 año. (pg 9, 1.2.2.2 BOLSA DE REPUESTOS).</p> <p>5. No quedo corregido el cambio solicitado y aceptado al pliego borrador sobre , permitir en el ítem 1.2.2.3 BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADO, que el personal tenga las profesiones solicitadas o afines, es decir, que el requisito que de “Este nivel de soporte debe contar con personal profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingenierías afines”.</p>	<p>Respuesta Observación No 3: La modificación se realizó en el ANEXO 2 TECNICO. Se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1.</p> <p>Respuesta Observación No 4: La modificación se realizó en el ANEXO 2 TECNICO. Se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1.</p> <p>Respuesta Observación No 5: La modificación se realizó en el ANEXO 2 TECNICO. Se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1.</p>
--	--	--	--

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

	<p>6. No quedo corregido el cambio solicitado y aceptado al pliego borrador sobre que en el ítem 1.2.2.3 BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADO, para dar soporte a Orfeo, ANI debe darnos Replica del código fuente y de la base de datos, pues no es una aplicación estándar sino una aplicación libre que cada empresa que ha adquirido y ha hecho su desarrollo personalizado. Por lo anterior incluir en este numeral lo siguiente:</p> <p><i>“Para el caso del soporte a ORFEO, ANI entregará a el CONTRATISTA, LA Réplica del código fuente y de la base de datos”.</i></p> <p>7. No quedo corregido el cambio solicitado y aceptado al pliego borrador sobre que en el ítem 1.2.2.3 BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADO, como será la primera vez que el CONTRATISTA se haga cargo de esta red, agradecemos que la disponibilidad del 99% debe empezarse a medir un mes después de iniciado el contrato, cuando se haya podido determinar qué cosas deben cambiarse o ajustarse, así como que actividades preventivas deben hacerse en la infraestructura para poder garantizar dicha disponibilidad. Por lo anterior cambiar el párrafo así:</p> <p><i>“Dentro este nivel se debe cubrir las correspondientes actualizaciones del Datacenter, instalaciones o actualizaciones de sistemas operativos, cambio de Array de discos, migraciones, instalaciones de nuevos programas, mover máquinas virtuales, copias de seguridad, soporte en Linux Centos y Ubuntu, soporte Oracle BD, Lync, Ftp, RED LAN Switch Juniper EX4200, Core Juniper Ex4550, Asterisk PBX, Lync, Virtualización Hyper V, Storage, Librería Oracle Cintas, Router Cisco, firewall Fortinet, y en general soporte especializado para toda la infraestructura TIC de la</i></p>	<p>Respuesta Observación No 6: La modificación se realizó en el ANEXO 2 TECNICO. Se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1.</p> <p>Respuesta Observación No 7: La modificación se realizó en el ANEXO 2 TECNICO. Se modificará el pliego de condiciones mediante adenda 1.</p>
--	---	---

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p><i>Agencia para mantener una disponibilidad del servicio en un 99%, la cual será medida un mes después de iniciado el contrato, cuando entre el CONTRATISTA Y EL CONTRATANTE, se haya podido determinar qué cosas deben cambiarse o ajustarse, así como que actividades preventivas deben hacerse en la infraestructura para poder garantizar dicha disponibilidad.”</i></p> <p>8. Amablemente volvemos a solicitar como se hizo en el pliego borrador, que en el ítem 1.2.2.3 BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADO, se cambie: “ suministrar un plan para atender la necesidad en un plazo máximo de 24 horas una vez se reporta el incidente al nivel 3”, por , “máximo 72 horas”, ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En un esquema por demanda, no se puede garantizar tener personal disponible en el momento en que Ani presenta el incidente de nivel 3.</li> <li>- Por otro lado, una vez que el personal esté disponible, puede que el problema no sea tan complejo que permita tener un plan con el alcance solicitado en 24 horas, pero puede que si lo sea y el tiempo para hacer el plan con dicho alcance sea mayor, por esto y por lo indicado en el ítem anterior, es que solicitamos el cambio a máximo 72 horas, para tener el plan y la persona disponible para empezar a trabajar en la solución según lo indicado en el plan.</li> </ul> <p>9. EN EL NUMERAL 2.7. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO No. 4), incluir que las certificaciones puedan ser de “mesa de ayuda o soporte a equipos” o de “mesa de ayuda o soporte a equipos, suministro de equipos y repuestos”, la razón: mesa de ayuda o soporte a equipos se refiere al</p>	<p>Respuesta Observación No 8: No se acepta su observación. La ANI considera que 24 horas es un tiempo prudente para que un experto haga un plan de acción ante una falla en una infraestructura que ya conoce.</p> <p>Respuesta Observación No 9: No se acepta la observación. Para el presente proceso es necesario demostrar experiencia únicamente en Servicios de Mesa de Ayuda.</p>
--	--	--	---

**Agencia Nacional de Infraestructura**

**SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No VJ-VPRE-SA-002-2015**

**“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y BOLSA DE REPUESTOS, BOLSA DE HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO Y BOLSA DE ALQUILER.”**

		<p>mismo tipo de servicio; suministro de equipos y repuestos, hace también arte de alcance contractual.</p>	
--	--	---	--

**Bogotá, Abril 8 de 2015**

Revisó aspectos técnicos: Oscar Laureano Rosero Jimenez – Gerente de Sistemas de Información y Tecnología (E) – Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno.  
 Projectó aspectos técnicos: Bibiana Alvarez Rivera – Experto 6 GIT de Sistemas de Información y Tecnología – Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno.  
 Projectó aspectos técnicos: Javier Alonso Zuñiga Gómez – Experto 5 GIT de Sistemas de Información y Tecnología – Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno.  
 Projectó aspectos jurídicos: Olga María Arenas Franco – Abogada GIT de Contratación – Vicepresidencia Jurídica.  
 Revisó aspectos jurídicos: Jorge Elias Perdomo Villadiego – Gerente GIT de Contratación (A) – Vicepresidencia Jurídica.