

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 veinticuatro (24) días del mes de marzo de 2015, la Agencia Nacional de Infraestructura, por medio del presente se permite dar respuesta a las observaciones EXTEMPORANEAS al PROYECTO DE 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:

OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS EFECTUADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES				
	NOMBRE/ EMPRESA PREGUNTA	QUE	OBSERVACIÓN REALIZADA	RESPUESTA DE LA ANI
1	<p>Correo electrónico del 20 de marzo de 2015 4:49 p.m.</p> <p>JAIRO ERNESTO MEJIA MORALES Gerente de Cuentas Gran Empresa y Gobierno COMPUREDES S.A. Telefax (1) 7446160 - Movil: (316) 8663504 (315) 4687909 Cll 73 N 7 -31 Piso 5 - Bogotá, Colombia jairo.mejia@compurede.com.co Línea Ética: 018000 517806</p>		<p>En anexo 2 Técnico se indica “El servicio de mesa de ayuda que se está necesitando debe estar capacitado para responder las solicitudes por diversos canales de comunicación para prestar el servicio. Los canales deben incluir: telefónico, correo electrónico, chat corporativo (Lync), software de Mesa de Ayuda y presencial”. Agradecemos indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad cuenta actualmente con línea telefónica para que los usuarios de la entidad se comuniquen a la mesa de ayuda? • La entidad proporcionará el correo electrónico bajo el dominio de la entidad? 	<p>RESPUESTAS :</p> <p>Respuesta: Si. Contamos con teléfonos ubicados estratégicamente para que todo el personal se pueda comunicar. A todos los usuarios se les puede instalar Lync para contestar llamadas.</p> <p>Respuesta: Todos los funcionarios cuentan con correo electrónico bajo el dominio de la entidad.</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>www.enlaceoperativo.com - www.compuredes.com.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad proporcionará el chat corporativo (Lync) para la prestación del servicio de la mesa de ayuda? <p>En anexo 2 Técnico se indica “El servicio de nivel 1, debe ser de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, en horario continuo y sin interrupción y pueden estar ubicados fuera de la Agencia, siempre y cuando donde se encuentren tengan acceso a la herramienta Help Desk, al Lync, a un teléfono y puedan acceder remotamente a los equipos de cómputo de la ANI”.</p> <p>Agradecemos indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se indica que pueden estar ubicados fuera de la Agencia, en caso que se ubiquen en la entidad, esta proveería el puesto de trabajo (espacio físico, teléfono, licenciamiento de Lync).? • En caso que la mesa sea ubicada fuera de las instalaciones de la entidad el contratista proveería línea para atención de llamadas de los usuarios? • La entidad cuenta con herramienta de control remoto para soporte desde la mesa de ayuda o se prevé usar la herramienta de colaboración Lync para las actividades de control remoto? 	<p>Respuesta: Si. La entidad proporciona el chat corporativo “Lync” para la prestación del servicio, el cual debe configurar el contratista a todos los usuarios.</p> <p>Respuesta: Si tendrían espacio físico, teléfono, licenciamiento de Lync.</p> <p>Respuesta: Si. El contratista se encargara de proveer a las personas de nivel 1 que estén externas, las líneas telefónicas, herramientas y demás elementos que se requieran para la ejecución del proyecto.</p> <p>Respuesta: No contamos con herramienta de control remoto para la mesa de ayuda. El contratista la debe proveer con el software Help Desk, ya que el Lync no presta acceso remoto de una manera óptima.</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"> • Sobre la herramienta de Help Desk; cuantos acceso diferentes al del personal de soporte del contratista son requeridos para la entidad? (Ejemplo: acceso a grupos resolutores de tickets escalados). <p>En anexo 2 Técnico se indica en Mantenimientos preventivos de equipos de escritorios y portátiles – “Limpieza de hardware o mantenimiento preventivo de equipos de escritorio, portátiles, teléfonos, video vean, impresoras, scanner (Pantalla, Teclado, Mouse, CPU, Periféricos) que sean de la Agencia Nacional de Infraestructura y no estén en otro contrato de servicios”.</p> <p>Agradecemos indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcionar el detalle de la totalidad del inventario de dispositivos a los cuales se deberá ejecutar el mantenimiento preventivo debido a que en el “anexo 2A. TECNICO - Infraestructura TIC” no se indica el detalle de dispositivos como impresoras, escaners y videobeams. ○ A los computadores indicados en el “anexo 2A. TECNICO - Infraestructura TIC” indicados “con garantía”, deben ejecutarse mantenimientos preventivos?. <ul style="list-style-type: none"> • La entidad requiere que el personal de soporte nivel 2 cuente con medio de comunicación (celular) para la prestación del servicio?. 	<p>Respuesta: El software de Help Desk debe contar con todos los niveles de servicio, incidentes, llamadas, nivel básico, avanzado y escalado a otros niveles.</p> <p>Respuesta: Se modificara el ANEXO 2A. TECNICO – Infraestructura TIC.</p> <p>Respuesta: Si. Se deben ejecutar mantenimientos preventivos a los equipos que tengan garantías.</p> <p>Respuesta: Si deben contar con celular.</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"> • La entidad cuenta con herramienta de gestión de inventarios? <p>Item 3. BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS</p> <p><i>“Otro de los ítems del contrato está conformado por una bolsa de horas de Ingenieros especializados en los temas que la infraestructura TIC de la Agencia lo pueda requerir, tales como bases de datos, servidores, virtualización, directorio activo, redes, solución de incidentes, asesorías, diagnósticos, crecimiento de la infraestructura, diseños y demás temas que se puedan necesitar durante el desarrollo del contrato.”</i></p> <p>- Es posible indicar cuál es el alcance cuando se hace referencia a “crecimiento en la infraestructura”, ya que el valor hora puede variar cuando se relacionan temas de implementaciones nuevas puesto que se incurre en tener un equipo mucho mayor con diferentes perfiles que quizás no pueda estar disponible en el momento que se requiera y/o quizás sea un proyecto con un alcance diferente a este.</p> <p><i>“El CONTRATISTA deberá diligenciar dos rangos de ingenieros especializados, senior y junior, con el valor hora hombre de cada uno de ellos, en el ANEXO 5D. OFERTA ECONOMICA - BOLSA DE HORAS DE SERVICIO ESPECIALIZADO. Cada uno de los valores de las horas de los ingenieros no podrá exceder el valor del ANEXO 6. CUADRO DE PRECIOS UNITARIOS. Si el CONTRATISTA excede alguno de los dos valores de la siguiente tabla, se rechazará la propuesta.”</i></p>	<p>Respuesta: No contamos con herramienta de gestión de inventarios. El contratista debe proveer este servicio con el software de Help Desk.</p> <p>Respuesta: El crecimiento de infraestructura hace referencia a instalación y configuración de nuevos servidores, Swiches, ajustes del core y redes LAN. La idea es realizar mejoras de la infraestructura actual con la que cuenta la Agencia sin que se salga del alcance del proyecto.</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>-En qué momento o bajo qué criterios se estable que el servicio incurre en horas ejecutadas por un ingeniero Senior y otro Junior, cuál sería el procedimiento adecuado para garantizar la efectiva prestación del servicio y/o si está bajo la idoneidad del oferente de pasar el plan correspondiente según las actividades realizadas vs los perfiles involucrados?.</p> <p><i>“Cuando se requiera el soporte nivel 3, se plantea la necesidad, el CONTRATISTA debe enviar un experto en la solución del problema con un plan de trabajo en horas, este plan debe ser previamente aprobado por el supervisor del contrato. El plan debe incluir un aparte de riesgos que defina en qué casos el tiempo adicional en la solución del problema correrá por cuenta de la Agencia.”</i></p> <p>- El recurso puede iniciar una atención remota según la criticidad del incidente, cuando se presente este tipo de circunstancias las horas serán contadas desde el mismo momento en que el recurso especialista toma el caso y empieza a dar solución al incidente remotamente y/o este primer contacto lo realiza algún recurso interno que tiene la entidad? ¿Es posible que nos indiquen es esquema de operación esperado por la ANI frente a este tipo de casos?</p> <p><i>“El CONTRATISTA deberá suministrar un plan para atender la necesidad en un plazo máximo de 24 horas una vez se reporta el incidente al nivel 3. La disponibilidad de experto para atender la necesidad debe ser simultánea a la presentación del plan.”</i></p> <p>¿Cuál es el tiempo de atención definido para que el contratista ponga a disposición de la entidad el experto para que pueda atender alguna necesidad presentada, esto debido a que los especialistas podrían estar atendiendo otros cliente y no estarían dedicados ya que la prestación de este servicio sería por demanda? ¿Existe algún recurso de la ANI que provee esta atención cuando se presente un incidente de criticidad alta?</p>	<p>Respuesta: De acuerdo a la necesidad del servicio se requiere el especialista senior o junior. Para determinar la idoneidad, el supervisor del contrato realizará un análisis del problema y determinará quién lo pueda ejecutar.</p> <p>Respuesta: Si. El personal especialista debe venir a realizar un análisis en compañía de un ingeniero de la entidad para que este pueda realizar el plan de trabajo que solucionara el incidente.</p> <p>Las horas que el especialista gaste realizando el plan de trabajo se deben cargar, según lo que apruebe el especialista que lo acompañe.</p> <p>Respuesta: El plazo máximo es de 24 horas, el cual se estableció en el Anexo técnico para atender el servicio crítico.</p>
--	--	--	---

