

Durante el lapso previsto la compañía recibió las siguientes preguntas, las cuales se responden así:

1. Solicitamos respetuosamente a la Entidad prórroga sobre la fecha de cierre de la invitación y plazo para la entrega formal de ofertas.

**RTA: Se modificó con la adenda No. 1 publicada el día 29 de enero de 2016.**

2. Sobre el numeral 2.4.1 del pliego de condiciones - Experiencia del proponente (Habilitante). Con base a que existen firmas en el mercado que suscribieron contratos hace diez o más años, con objetos relacionados a mesa de ayuda y similares y que, en la actualidad, el contrato continúa en ejecución gracias a un excelente servicio, solicitamos a Positiva – Compañía de Seguros, no castigar la amplia experiencia de un oferente y aceptar como experiencia del proponente el valor del contrato ejecutado durante los últimos cinco (5) años anteriores al cierre de la Invitación, aunque hubiesen sido suscritos hace más de cinco años.

**RTA: Acorde con los términos “...El oferente deberá aportar mínimo 2 y máximo 4 certificaciones de contratos del mismo objeto o similar al de esta invitación, ejecutados en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha de cierre y cuyo sumatoria total sea igual o superior al total del presupuesto oficial. Podrá allegarse certificaciones de contratos en ejecución siempre que esta sea superior al 50%, para contabilizar en el presupuesto solicitado se tendrán en cuenta en la misma proporción.”**

**Corolario de lo anterior se tiene que no existe fecha límite de suscripción del contrato.**

3. Solicitamos amablemente, que las hojas de vida y demás documentación no sean presentadas por el proponente, si no por el contratista o adjudicatario de la invitación. Excepto la documentación de aquellos perfiles que otorgan puntaje.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

4. Solicitamos eliminar las Certificación Aranda solicitadas en los perfiles del equipo de trabajo, debido a que encarecen el proyecto y realmente a nivel de técnicos o tecnólogos no representan valor agregado, debido a que los tecnólogos contratados, el no ser certificados en Aranda no les impide dar un excelente soporte.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

5. Solicitamos amablemente eliminar de los requerimientos en los perfiles profesionales del equipo de trabajo, lo referente a “conocimientos académicos” puesto que esto se refiere, tenemos entendido, a certificaciones, diplomados, postgrados y demás títulos que no son necesarios dentro del proyecto, debiendo solicitar la entidad, experiencia

en diseño de redes, instalación de redes de computadores, administración de redes de computadores y demás requerimientos.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

6. muy respetuosamente solicitamos a Positiva, que establezca a través de la formula, como se va a calcular los indicadores en caso de unión temporal o consorcio, pues si bien es cierto que esta esta descrita, en casos con otras entidades se ha dado a interpretación y ha sido causal de rechazo de ofertas.

**RTA: Para establecer la capacidad financiera de los Consorcios o las Uniones Temporales, se determinan separadamente los indicadores financieros de los integrantes. Los índices obtenidos se multiplican por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El índice obtenido por cada integrante se suma para consolidar el total de indicador de la unión temporal.**

7. A su vez sugerimos que en caso de unión temporal o consorcio, la experiencia sea a través de sumatoria en las certificaciones, y que estas en salarios mínimos sean igual o superior al presupuesto oficial del proceso.

**RTA: No se acepta la sugerencia teniendo en cuenta que el monto del contrato fue definido en valor y no en salarios mínimos.**

**De acuerdo con los términos “...Si el PROPONENTE es un consorcio o una unión temporal, se tendrá en cuenta las certificaciones aportadas por los miembros del consorcio o unión temporal, los cuales deben aportar mínimo 1 certificación por cada integrante.**

**Para establecer la experiencia del proponente para el caso de las uniones temporales, se determinará separadamente la experiencia de los integrantes. La experiencia obtenida se multiplica por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El total de la experiencia de la unión temporal estará dada por la sumatoria de las experiencias de cada integrante.**

**Para establecer la experiencia del proponente para el caso de los consorcios, se determinan separadamente la experiencia de los consorciados, La experiencia se suman y dividen por el número de integrantes del consorcio, éste resultado consolidado es la experiencia total del consorcio.”**

8. De acuerdo a “El oferente seleccionado debe garantizar y suministrar el conjunto de herramientas hardware y software necesarios para desarrollar las actividades contratadas y garantizar la titularidad y derechos sobre las herramientas software que utilice para adelantar su gestión en POSITIVA el cual se ajustara dentro del horario establecido por esta comprendido entre los días lunes a sábado”

Desistir de esta solicitud, toda vez que en dado caso de ser requerido tanto el hardware y software se compra en dólares y dada la fluctuación que esta moneda está presentando generaría un desequilibrio económico y un riesgo para la ejecución del proyecto.

**RTA: Se aclara que el requerimiento se refiere a los equipos y software que va a utilizar la mesa de ayuda.**

9. De acuerdo a los términos, se define que de ser necesario el traslado de equipos a las instalaciones del proponente, por esto es importante que se pueda establecer que el proponente cuente con un laboratorio no tercerizado, para el desarrollo adecuado de las actividades. A su vez que este pueda ser verificable por parte de Positiva en la fase de evaluación, con esto se garantiza el buen desarrollo de las actividades y que a su vez serán realizadas por el proponente adjudicado.

**RTA: No se acepta la observación, si el contratista requiere utilizar laboratorios de terceros deberá contemplar junto con su tercero la cláusula de confidencialidad del contrato, así como la responsabilidad que adquiere sobre el respaldo y resguardo de la información que contenga los equipos a reparar o revisar, Positiva podrá validar la contratación con el tercero.**

10. De acuerdo a “Así mismo, se requiere garantizar la estabilidad eléctrica de toda la infraestructura tecnológica actual y futura cumpliendo los estándares y normativas existentes.”

Solicitamos desistir o redefinir, este requerimiento, pues si bien es cierto que el proponente adjudicado tendrá como responsabilidad velar por el buen desarrollo de las actividades y el mantenimiento de los equipos y cableado relacionado dentro del proceso, esto se debe garantizar por parte del contratista que la estabilidad electrónica este en buen funcionamiento.

**RTA: No se acepta la observación, para la calificación de ANS se entenderán como fuerza mayor los eventos ocurridos por factores externos.**

11. Si bien es cierto que existe, un listado de los equipos que están involucrados en el proceso, existe vario de ellos que no se conoce si está o no en garantía, es posible aclarar aquellos equipos se encuentran o no en garantía.

**RTA: Los equipos no tienen contrato de garantías vigente, excepto el equipamiento 18 Switches HP 5130 de la sede Casa Matriz, contrato de soporte 7X24 por 3 años.**

12. Nos permitimos sugerir, que junto a los documentos técnicos se deba entregar por parte del proponente certificaciones expedidas por parte del fabricante, es decir que se pueda definir de la siguiente forma, “El proponente junto a su oferta debe adjuntar

la certificación directa del fabricante por lo menos dos de ellos es decir Aranda y/o Cableado estructurado y/o Microsoft, esta última teniendo en cuenta que el personal involucrado en el proceso debe contar con conocimientos en las diferentes soluciones, esto beneficia directamente a Positiva, pues el proponente que resulta adjudicado no solo cuenta con su conocimiento experto propio y de cada uno de sus colaboradores si no a su vez con el respaldo del fabricante y escalación directa en incidentes que se puedan presenten en Positiva.

**RTA: No se acepta la observación, Positiva no considera necesarias dicha certificación.**

13. Director de proyectos: sugerimos ampliar y que se pueda presentar de un ingeniero de sistemas o careras a fines, esto no altera el desarrollo del proyecto, pero si da pluralidad de oferentes, a su vez en este perfil sugerimos que solo se deba acreditar la gerencia de proyectos y que lo relacionado a diseño de redes, instalación de redes de computadores, administración de redes de computadores, redes WAN, seguridad en redes de comunicaciones en Diseño de redes de Cableado estructurado. Se establezca como conocimiento no necesariamente certificado. Como se tiene definido en los términos hace que se limite, pues son pocos los perfiles que puedan cumplir encarece el proyecto.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

14. Coordinador Nacional: “Ingeniero de Sistemas o electrónico graduado en redes y/o telecomunicaciones y/o eléctricos con una experiencia de mínimo 2 años coordinando proyectos de Mesa de Ayuda a nivel nacional. Con certificación en el manejo de la herramienta ARANDA o ITIL intermedio.

Esto permite que exista la posibilidad de que ingenieros de este perfil estén certificados en ITIL, sin embargo con certificaciones en herramientas diferentes a Aranda, esto no pone en riesgo las funciones a desarrollar el coordinador, pero si permite mayor pluralidad en los perfiles.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

15. Para los demás perfiles relacionados a mesa de ayuda, solicitar que estos tengan conocimientos en la herramienta Aranda y que esta pueda ser garantizada por parte del proponente, no que sean acreditados.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

16. De acuerdo a “Informes o productos que debe presentar el contratista”, en los diferentes párrafos del mismo se menciona el proponente debe entregar realizar, para no generar diversas interpretaciones entre los oferentes, definir esto como actividades y requerimientos de cumplimiento para el proponente adjudicado o contratista.

**RTA: Se modifica mediante adenda.**

17. RECURSO HUMANO. (200 puntos)

Sugerimos algunas posibles alternativas, las cuales son consideradas por otras entidades y compañías y que generan beneficios en este caso para Positiva.

- Implementar 2 procesos de ITIL tales como. Gestión de Cambios, 2. Gestión de Proveedores. No se dará puntaje a quien no implemente estos dos procesos de ITIL.

- Aportar experiencia certificada en implementación de procesos de ITIL, en entidades públicas o privadas en máximo dos (2) certificaciones, (no herramienta) Que no sean concomitantes con las para la experiencia mínima del proponente.

- Certificado SGSTI de calidad.

- El proponente que ofrezca una capacitación para máximo 4 funcionarios de la entidad, en metodología ITIL, esto beneficiara a la entidad pues supone una mejora en los procesos a través de las mejores prácticas de tecnología.

**RTA: No se acepta la sugerencia, la evaluación técnica del recurso humano se modificará mediante ADENDA**

18. Como el proyecto que se adelanta es de servicios y que esta no se vea afectada por un precio o posiblemente que los oferentes en su totalidad estén sobre el 90% fijado por Positiva, muchas entidades, se encuentran realizando procesos de esta índole considerando como criterio de evaluación económica, media aritmética o geométrica, que permitirá generar un criterio en igualdad de precios, y no supone un riesgo en la calidad del proceso.

**RTA: No se acepta la observación, Positiva requiere el mayor aprovechamiento del presupuesto asignado al proceso.**

19. Sugerimos que Positiva, establezca un formato para el ítem, de servicios así como está el anexo 10 de repuestos, esto permite uniformidad al momento de evaluación bajo un único formato.

**RTA: Se acepta la observación, el formato de presentación de propuesta económica de servicios se anexara con la adenda.**

20. Solicitar como máximo 6 certificaciones que en sumatoria y en periodo de tiempo establecido cumpla con lo definido en los términos, y que en salarios mínimos sea mayor o igual al presupuesto oficial.

**RTA: No se acepta la observación teniendo en cuenta que el requerimiento fue hecho basados en el alcance y el presupuesto definidos para el proceso y con el mismo se pretende garantizar la calidad y el cumplimiento del proponente.**

21. De manera más amable solicitamos, poder conocer los estudios previos del proceso, de esta forma poder conocer los valores promedios unitarios.

**RTA: No se acepta la solicitud, El Presupuesto definido fue calculado con base en el respectivo Estudio de mercado y los precios que históricamente la compañía ha cancelado por estos conceptos y están relacionados en el anexo de costos unitarios.**

22. Solicitamos a Positiva, verificar los ANS, pues como se encuentran definidos supone sanciones al oferente que resulte adjudicado.

**RTA: Los ANS están estipulados de acuerdo a la expectativa que tiene la compañía frente a la prestación del servicio, luego la aplicación de los ANS corresponderá a la prestación del servicio que ejecute el adjudicatario.**

23. Solicitamos verificar el presupuesto, alcance o tiempo, del proyecto pues, del pre términos a términos definitivos se amplió y el presupuesto no se ajusta dado el alcance.

**RTA: No se acepta la solicitud, El Presupuesto definido, el alcance y tiempo del presente proceso fueron calculados con base en la necesidad de la Compañía y el respectivo Estudio de mercado.**

24. Solicitamos dar claridad a la cantidad de mantenimientos requeridos por año, pues en los términos existe 1 mantenimiento al año y más adelante dos mantenimientos por año.

**RTA: El proponente deberá realizar el mantenimiento preventivo dos (2) veces por año para cada equipo de cómputo. Para los mantenimientos preventivos de infraestructura ups, cableado y equipos activos uno (1) por año.**

25. Es posible que una hoja de vida, cumpla para dos perfiles solicitado dentro de los términos.

**RTA: El oferente debe acreditar cada uno de los perfiles de manera independiente.**

26. Redefinir que el proponente deberá entregar el Boucher de certificación para el examen de COBIT, lo que no garantiza que la persona apruebe dicho examen.

**RTA: Se modifica mediante adenda.**

27. En el criterio de puntaje se establece un producto hp o cisco, es necesario definir las características, suponiendo a su vez que de esto se debe replantear pues son productos que se deben comprar en dólar, cuya moneda como se menciona anteriormente se encuentra fluctuando.

**RTA: Se modifica mediante adenda.**

28. Para Positiva, como se debe certificar los conocimientos y como se deben acreditar los conocimientos de recurso humano.

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

29. Solicitamos que Positiva, se permita aclarar en caso de que en las certificaciones se involucre otros aspectos no requeridos, como se va a contemplar y calcular la experiencia.

**RTA: Positiva validará el tiempo total de la certificación de experiencia para las actividades requeridas.**

30. Solicitamos a Positiva que en el ítem de soporte y mantenimiento de UPS, se defina "Soporte y mantenimiento eléctrico normal, regulado y sistemas de potencia UPS", con esto permite la pluralidad de oferentes, para el desarrollo del proyecto.

**RTA: No se acepta la solicitud teniendo en cuenta que el requerimiento se hace de acuerdo a la infraestructura instalada en Positiva.**

31. Conforme a las estadísticas presentadas, entendemos que los 1774 servicios mes incluyen requerimientos e incidentes tanto de soporte ofimático como de cableado estructurado, ¿es válida nuestra apreciación?

**RTA: Las estadísticas presentadas incluyen los requerimientos e incidentes de cableado estructurado y mesa de ayuda.**

32. Conforme a las estadísticas presentadas, podemos definir como línea base 1419 requerimientos y 355 incidentes mes?, de acuerdo a lo definido en el pliego "El porcentaje

aproximado de requerimientos es del 80 % del valor total de casos y los incidentes el 20 % restante."

**RTA: El porcentaje aproximado de requerimientos es del 80 % del valor total de casos y los incidentes el 20 % restante.**

33. Por favor discriminar por canal de acceso a la Mesa de Ayuda, los 1774 servicios que en promedio son gestionados al mes, es decir, indicar de estos servicios, cuántos ingresan por teléfono, cuántos por WEB y cuántos por correo.

**RTA: El 60 % ingresan por Web, el 15 % por correo y 25 % por teléfono**

34. El servicio de manos remotas al servidor de las sedes Medellín, Barranquilla y Regional Bogotá implica la dedicación de 1 recurso en cada ciudad, o se trata de servicios por demanda?

**RTA: Por demanda**

35. Entendemos que POSITIVA proveerá el transporte para desplazamiento de equipos y/o repuestos desde Bogotá hacia otras ciudades y caso contrario entre las ciudades y Bogotá, ¿ es válida nuestra apreciación?

**RTA: El proponente correrá con los gastos de transporte de las personas encargadas del mantenimiento y soporte, así como el traslado de los equipos objeto de reparaciones, cambios o mantenimientos preventivos y/o correctivos dentro del perímetro urbano y entre las oficinas de POSITIVA en Bogotá y en las ciudades donde se contrate o provea el servicio.**

**Positiva no reconocerá valores adicionales por conceptos de viáticos, desplazamientos, transporte, de traslados de equipos y de reparaciones, seguros u otros que el proveedor requiera para la prestación del servicio, estos deben estar incluidos en el cargo mensual**

36. Entendemos que POSITIVA proveerá los repuestos necesarios para el mantenimiento correctivo de los equipos de ofimática, conforme a lo descrito en la página 17 "Solo se aceptará como válida la reparación que haya sido aprobada por el Supervisor del contrato. POSITIVA proveerá los repuestos requeridos previos diagnóstico." ¿Es valida nuestra apreciación?

**RTA: POSITIVA provee los repuestos requeridos previos Diagnóstico y sujeto a la aprobación de positiva.**

37. Por favor suministrar el listado de usuarios /equipos por sedes en un formato más legible, especificando la ciudad y sede (ej. Cundinamarca -25,) hace referencia a que municipios.

RTA:

UBICACIÓN	SEDE	No. PC's		UBICACIÓN	SEDE	No. PC's
<b>Casa Matriz</b>	Casa Matriz	513		<b>Regional Norte</b>	Atlantico-08	56
<b>530</b>	Salas Capacitación	17		<b>136</b>	Bolivar-13	18
<b>Regional Bogotá</b>	Bogotá Centro Sur	25			Cesar-20	25
<b>208</b>	Bogotá Occidente-OCC	26			Guajira-44	19
	Bogota Principal	44			Magdalena-47	18
	Centro de Excelencia Fiscalía	28		<b>Regional Occidente</b>	Choco-27	9
	Centro de Excelencia-EXC	2		<b>Antioquia-05</b>	Apartadó	11
	Laboratorio-LAB	11		<b>Antioquia-05</b>	Medellín Principal	54
	9. Lab_ Comsistelco	23		<b>Antioquia-05</b>	Medellín Punto Clave	28
	Punto de Atención 113	1		<b>137</b>	Cordoba-23	18
	Punto de Atención 143	31			Sucre-70	17
	Punto de Atención 74	7		<b>Regional Oriente</b>	Arauca-81	9
	SuperCade 30-SC30	4		<b>98</b>	Casanare-85	11
	SuperCade Bosa-SCBO	3			Norte de Santander-54	26
	SuperCade Suba-SCSU	3		<b>Santander-68</b>	Barrancabermeja	6
<b>Regional Centro</b>	Amazonas-91	6		<b>Santander-68</b>	Bucaramanga	46
<b>Boyaca-15</b>	Sogamoso	4		<b>Regional Suroccidente</b>	Caldas-17	26
<b>Boyaca-15</b>	Tunja	15		<b>210</b>	Cauca-19	21
<b>161</b>	Caqueta-18	12			Nariño-52	30
	Cundinamarca-25	51			Quindio-63	22
	Huila-41	19			Risaralda-66	30
	Meta-50	16		<b>Valle del Cauca-76</b>	Cali Principal	62
	Putumayo-86	8		<b>Valle del Cauca-76</b>	Cali Punto de Atención	9
	San Andres y Providencia-88	5		<b>Valle del Cauca-76</b>	Cali Punto Vida	10
	Tolima-73	25				

	<b>SUBTOTAL</b>	<b>899</b>			<b>SUBTOTAL</b>	<b>581</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1480</b>				

38. Entendemos que deben proporcionarse técnico en sitio de manera permanente en la Regional Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín y Cali, es válido?

**RTA: Acorde con los términos "...para Casa Matriz, Regional Bogotá - Cundinamarca, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín y Cali, se debe contar con técnico en sitio de manera permanente de acuerdo a lo requerido."**

39. Para garantizar la disponibilidad del Recurso para la prestación del servicio en las ciudades donde no exista técnico en sitio, es necesario contar con las estadísticas mensuales de los servicios de soporte en sitio por ciudad, sede.

**RTA: Se anexa estadística**

<b>CIUDAD</b>	<b>01Ene_31Dic_2015</b>
APARTADO	121
ARAUCA	63
ARMENIA	212
BARRANCABERMEJA	30
CARTAGENA	136
CUCUTA	252
FLORENCIA	82
IBAGUE	138
LETICIA	55
MANIZALES	222
MOCOA	61
MONTERIA	119
NEIVA	156
PASTO	148
PEREIRA	215
POPAYAN	213
QUIBDO	75
RIOHACHA	155
SAN ANDRES	106
SANTA MARTA	137
SINCELEJO	126
SOGAMOSO	53
TUNJA	121
VALLEDUPAR	197
VILLAVICENCIO	140

YOPAL	101
<b>TOTAL</b>	<b>3434</b>

40. Entendemos que para efectos de la medición de los ANS de la Mesa de Ayuda como es el caso de "TIEMPO DE ATENCIÓN REMOTA O TELEFONICA", POSITIVA cuenta con la plataforma o planta telefónica configurada para el seguimiento de los ANS, ¿es válida nuestra apreciación?

**RTA: El seguimiento de los ANS se realiza con la plataforma Aranda**

41. Entendemos que "ITIL Básico" hace referencia a ITIL Foundations, ¿es válida nuestra apreciación?

**RTA: ITIL básico hace referencia a ITIL Foundations**

42. Los técnicos o Tecnólogos que se solicitan en algunos de los perfiles deben tener tarjeta profesional?

**RTA: Los perfiles y los soportes que correspondan se modificarán mediante adenda.**

43. Es válido ofertar perfiles con carta de certificación por parte del fabricante donde conste que se encuentra capacitado y certificado en instalación de cableado estructurado y UPS (Diseño de Sistemas de Cableado Estructurado).

Es válido ofertar perfiles con certificación en Diseño de Fibra o Cobre de Cableado estructurado como certificado en Copper Version 2.0 – Paunduit Certified Tecnical.

**RTA: La evaluación técnica del recurso humano se modificará mediante ADENDA.**

44. Con relación al numeral 2.6 MULTAS SOBRE INCUMPLIMIENTO EN LOS ANS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, la entidad requiere:

“POSITIVA realizará encuesta de satisfacción de servicio, por lo cual de existir un grado de insatisfacción igual o mayor al 5%, sobre el total de encuestas recibidas en criterios de pésimo y malo se incurrirá en una sanción igual al 5% del pago mensual del contrato asignado”

Respetuosamente solicito a la entidad suprimir dicha multa teniendo presente que esta es demasiado subjetiva al quedar a criterio de la persona que califica el servicio, no obstante con las anteriores multas ya se está sancionando al proponente por un la mala prestación del servicio.

**RTA: No se acepta observación, los ANS están estipulados de acuerdo a la expectativa que tiene la compañía frente a la prestación del servicio, luego la aplicación de los ANS corresponderá a la prestación del servicio que ejecute el adjudicatario.**

45. Aclarar si dentro de la experiencia solicitada se debe tener en cada una de las certificaciones todas las actividades descritas o se puede con la sumatoria en sus máximas a presentar.

**RTA: No existe una limitación para las actividades de cada certificación.**

46. Solicitamos comedidamente a la entidad adjuntar el inventario de las UPS, ya que no se encuentra en los pliegos.

**RTA: El inventario de las UPS está incluido en el anexo No 6. Publicado en los términos.**

47. Agradecemos a la entidad aclara como medirán los indicadores financieros en caso de que el proponente sea una unión temporal o consorcio.

**RTA: Para establecer la capacidad financiera de los Consorcios o las Uniones Temporales, se determinan separadamente los indicadores financieros de los integrantes. Los índices obtenidos se multiplican por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El índice obtenido por cada integrante se suma para consolidar el total de indicador de la unión temporal.**

48. Solicitamos a la entidad de que en caso de que se presente una Unión Temporal o Consorcio al menos cada uno de los integrantes tenga el 50% de la experiencia con todos los ítems solicitados por la entidad.

**RTA: No se acepta observación teniendo en cuenta que la consideración hecha en la pregunta desvirtúa el principio de asociación.**

49. De igual manera solicitamos a la entidad se tenga en cuenta que dentro de la experiencia se solicite que los proponentes tengan la experiencias acreditada en las ciudades en donde Positiva tiene sucursales.

**RTA: No se acepta observación, teniendo en cuenta el alcance definido para el presente proceso.**

50. Agradecemos a la entidad que la verificación de los dos años solicitados para este puntaje sea por medio de la planilla de parafiscales y no con una certificación.

**RTA: Se modificará mediante adenda.**

51. Solicitamos a la entidad aclarar si la bolsa de repuestos para este ítem es donde se manejaran todos los repuestos para correctivos presentados teniendo en cuenta que lo contratado actualmente incluye los repuestos a todo costo y no incluye bolsa de repuestos.

**RTA:** De acuerdo con los términos para **INSTALACIONES, ADECUACIONES Y TRASLADOS CABLEADO ESTRUCTURADO, SISTEMAS ELÉCTRICOS, UPS, TELECOMUNICACIONES** “...Se deben incluir en el servicio **TODOS** los repuestos requeridos (de igual marca, de iguales o superiores características técnicas) o el reemplazo del equipo (de igual marca, igual modelo o superior, iguales o superiores características técnicas). Los repuestos y/o equipos que se reemplacen seguirán siendo propiedad de **POSITIVA**, para el respectivo control de inventarios. Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones serán adquiridos a través del presupuesto asignado para insumos el cual tiene un valor de **TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS \$300´000.000,00 M/CTE** y que hace parte del presupuesto oficial de la presente contratación. Los costos de los insumos se fijaran durante la presentación de la propuesta mediante el diligenciamiento del cuadro de costos unitarios, (ver **ANEXO 10 - Formato de precios unitarios Cableado Estructurado**) en el cual se incluirán los valores de todos los insumos incluido el impuesto del IVA y que no deberán superar los precios actuales del mercado, el cuadro de costos tendrá validez por el primer año de servicio, para el segundo año en común acuerdo con Positiva se reajustarán los costos unitarios siempre que los valores no sobrepasen los precios del mercado.

**El valor aquí indicado será usado así: hasta El valor de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS \$150´000.000,00 M/CTE por año, que es exclusivamente para Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, Equipos de Red”. No incluye repuestos e insumos para equipos Pc, Portátiles y dispositivos móviles.”**

**Adicionalmente POSITIVA provee los repuestos requeridos para los Pc, portátiles y dispositivos móviles, previo diagnóstico y sujeto a la aprobación de positiva.**

52. Teniendo en cuenta que el oferente debe garantizar y suministrar el conjunto de herramientas hardware y software necesarios para desarrollar las actividades contratadas y garantizar la titularidad y derechos sobre las herramientas software que utilice para adelantar su gestión en POSITIVA el cual se ajustara dentro del horario establecido por esta comprendido entre los días lunes a sábado... Esto quiere decir que va relacionado con los equipos y licencias de personal o el licenciamiento Aranda?

**RTA:** Se aclara que el requerimiento se refiere a los equipos y software que va a utilizar la mesa de ayuda.

**POSITIVA** suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas. Se tienen 1550 licencias de AAM , 17 de Services Desk y su respectivo Módulos de administración

53. Aclarar si el licenciamiento Aranda con el que cuenta la entidad, hay que renovarlo o suministrarlo? y por favor indicar cantidad, fecha de vencimiento y tipo de licencia.

**R./ POSITIVA suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas. Se tienen 1550 licencias de AAM , 17 de Services Desk y su respectivo Módulos de administración**

54. Como se evaluara el cálculo de indicadores y de experiencia en caso de consorcio o unión temporal? en tal caso se podría solicitar a la entidad evaluar este punto en sumatoria tanto para la experiencia como el cálculo de indicadores?

**R:/de acuerdo con los términos *“...Si el PROPONENTE es un consorcio o una unión temporal, se tendrá en cuenta las certificaciones aportadas por los miembros del consorcio o unión temporal, los cuales deben aportar mínimo 1 certificación por cada integrante.***

***Para establecer la experiencia del proponente para el caso de las uniones temporales, se determinará separadamente la experiencia de los integrantes. La experiencia obtenida se multiplica por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El total de la experiencia de la unión temporal estará dada por la sumatoria de las experiencias de cada integrante.***

***Para establecer la experiencia del proponente para el caso de los consorcios, se determinan separadamente la experiencia de los consorciados, La experiencia se suman y dividen por el número de integrantes del consorcio, éste resultado consolidado es la experiencia total del consorcio.”***

55. Entendiendo que el objeto del contrato es prestar el servicio de mesa de ayuda y outsourcing de plataforma TI con monitoreo, solicitamos a Positiva incluir que los oferentes que presten este servicio cuenten con la certificación vigente ISO 27001 en su sistema de monitoreo , debido a que con esta certificación se garantiza los procesos en seguridad de la información de la compañía.

**RTA: No se acepta la solicitud en el entendido que los procesos de certificación son voluntarios.**

56. Solicitamos comedidamente aclarar si Positiva suministrará espacio en rack y accesos a canal de comunicaciones para implementar el centro de monitoreo alternativo de acuerdo al plan de contingencia del servicio.

**RTA: Este servicio está previsto en el plan de continuidad de Positiva.**

57. Solicitamos respetuosamente relacionar un cuadro de precios por línea de servicio con el fin de tener claros los descuentos por incumplimiento de ANS.

**RTA:** No es posible responder a la solicitud porque los precios serán establecidos una vez se califiquen las ofertas y exista un adjudicatario del contrato, no obstante se sugiere revisar el formato de presentación de propuesta económica de servicios que se anexara con la adenda y el de precios unitarios publicado en los términos.

#### **EQUIPO REVISOR**

##### **COMPONENTE TECNICO**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>
<b>DARIO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA</b>	<b>Gerente de Infraestructura de TI</b>
<b>FABIAN LEONARDO GUERRERO</b>	<b>Profesional Especialista de TI</b>
<b>GLORIA INES ARANGO</b>	<b>Profesional de TI</b>

##### **COMPONENTE FINANCIERO**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>
<b>LUIS CARLOS LOPEZ</b>	<b>Profesional de Gestión Financiera</b>

##### **COMPONENTE JURIDICO**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>
<b>SANDRA CECILIA REY</b>	<b>Gerente de Compras y Contratación</b>
<b>DIANA CAROLINA SUAREZ</b>	<b>Profesional Especialista</b>

## **DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO**