

1. PROPONENTE

No.	DOCUMENTO	OBSERVACIÓN	Respuestas Bancóldex	Respuestas ARCO																	
1	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad aclarar la cantidad de usuarios que tiene por cada sede, como también indicar la cantidad de equipos a soportar que se encuentran en cada sede.	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.17.2, página 10.																		
2	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad indicar cuantos casos y que tipo de caso se presenta en las sedes.	Anexo 4-1, numeral 1.2.2 y sus respectivos sub numerales, página 4																		
3	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita a la entidad confirmar cuanto tiempo se debe contemplar para la transición y si este tiempo se contempla dentro de los 36 meses de ejecución del contrato.	Anexo 4-1, numerales 6 y 9. El periodo de empalme no está incluido dentro de los 36 de meses del contrato y debe ser asumido por el proponente.																		
4	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita a la entidad suministrar la cantidad de incidentes mensuales por tipo de caso en la gestión y administración de la infraestructura tecnología de Bancóldex y ARCO.	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GRUPO</th> <th colspan="2">Promedio</th> </tr> <tr> <th>Incidentes</th> <th>Requerimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de TI y Procesamiento de Datos</td> <td>11</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo y Mto de Software</td> <td>100</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y Telecomunicaciones</td> <td>70</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Mesa de Servicio</td> <td>163</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table> <p>El servicio solicitado no incluye administración de tecnología. En el numeral 1.2.2.4 se especifica lo requerido para el nivel 1.5 lo cual es necesario para agilizar la atención de incidentes.</p>	GRUPO	Promedio		Incidentes	Requerimientos	Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279	Desarrollo y Mto de Software	100	128	Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180	Mesa de Servicio	163	1260	
GRUPO	Promedio																				
	Incidentes	Requerimientos																			
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279																			
Desarrollo y Mto de Software	100	128																			
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180																			
Mesa de Servicio	163	1260																			
5	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad indicar cual es el promedio mensual que tiene de casos tipificados para el servicio de soporte en sitio?	Se anexa el promedio general de casos																		

6	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Número de usuarios que usaran el servicio de mesa de servicios	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.17.2, página 10.	
7	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Crecimiento esperado de usuarios en la duración del contrato	5% anual aproximado	
8	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Formas de contacto con la mesa	Anexo 4-1, numeral 1.2.2 y sus subnumerales. Telefónico, correo, web, chatbot	
9	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Promedio de casos tipificados al mes que atiende la mesa de servicio	Ver Anexo - Promedio tipificación de casos	
10	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Cuenta con planta telefónica, de ser afirmativa la respuesta por favor indicar Características y descripción de la planta	Si, solución de telefonía OpenScape Voice VoIP fabricante Unify, capacidad para 800 extensiones, con nodos en alta disponibilidad he integración con Gw Branch de las oficinas regionales, redundancia a nivel de operados de SIP.	
11	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Cuenta con sw de IVR (Interactive Voice Response)	Si	
12	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Módulos o Funcionalidades Implementadas en la herramienta de gestión.	Incidentes, requerimientos, problemas, cambios, configuración, conocimiento. ASDK, USDK	
13	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Cuantos solucionadores o analistas requerirían acceso a la herramienta	De acuerdo al dimensionamiento que realice el PROPONENTE	
14	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Cuantos usuarios ingresarían al autoservicio	No está estimado, se definirá sobre la ejecución del contrato.	

15	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad indicar Tipo de Equipos (apple tableta, macbook, worstation, etc) a Soportar en sitio	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.20, página 11	
16	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad indicar si se requiere que se incluya Stock de repuestos, de ser así indicar promedio de cantidad de repuestos y cuales repuestos son los que mas se requieren	No es requerido.	
17	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad indicar si se requiere gestión de garantías	Anexo 4-1, numeral 1.2.1, página 3	
18	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Comendidamente recomendamos incluir o modificar alguno los puntos de evaluación para permitir incluir valores agregados como: 1. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS 1.1. Gestión de Contraseñas 1.2. Audiorespuesta de casos	N/A	
19	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Solicitamos amablemente a la entidad que las hojas de vida del equipo de trabajo se entreguen a los 3 días posteriores a la firma del contrato y no al momento de presentar la oferta	N/A	
20	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Solicitamos a la entidad incluir dentro de los perfiles del equipo de trabajo ponderables un Técnico con Certificación Apple Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones, telemática con experiencia de mínimo 6 meses en soporte sobre equipos MAC que cuente con una de las siguientes certificaciones en Equipos APPLE * Certificación Acit 2018 * Certificación ACMT 2018 Para más información del alcance de esta certificación adjuntamos el siguiente link https://support.apple.com/en-us/HT205332	N/A	
20	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Comendidamente solicitamos sea presentado un formato para presentar la oferta económica permitiendo al comité evaluador comparar ofertas en el mismo rango, puesto que sin un modelo de oferta económica cada empresa puede imaginar y presentar diferentes escenario difíciles de comparar para el comite.	Regirse a lo indicado en la convocatoria.	

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 4 de 83

20	TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Comedidamente solicitamos se ajuste la entrega de la oferta luego de 4 días hábiles de entregadas las respuestas a las observaciones al proceso.	Ver adenda de modificación de fechas de la convocatoria.
----	---	---	--

2. PROPONENTE

Proponente			
Documento	Numeral	Observación	Respuesta
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancól dex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	El licenciamiento de la herramienta Aranda será suministrado en su totalidad por Bancóldex	Sí
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancól dex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Indicar si Bancóldex provee la herramienta de gestión de inventario.	Si, Aranda Metrix. Consultar Anexo Técnico 1.4.3. Inventario de Software
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancól dex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Indicar cual es el alcance de "La Mesa de Servicio deberá tener como objetivo la actualización y mantenimiento del catálogo de servicios que BANCÓLDEX entregue."	Gestión del Catálogo de servicios y Gestión de ANS Favor referirse a los términos de referencia y el anexo técnico.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancól dex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Indicar si la mesa de servicio estará ubicada en las instalaciones de Bancóldex o del proponente.	Favor referirse al anexo técnico.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancól dex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Si la respuesta anterior es en las instalaciones de Bancóldex, por favor confirmar si la entidad proveerá los puestos de trabajo necesarios	Bancóldex proveerá los puestos de trabajo para el caso que la Mesa de Servicio se ubique en las instalaciones del Banco.

		(mobiliario, PC, teléfonos, diadema etc)	
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Por favor indicar las especificaciones técnicas de la planta telefonica de Bancóldex	OpenScape Voice VoIP fabricante Unify, capacidad para 800 extensiones, con nodos en alta disponibilidad he integración con Gw Branch de las oficinas regionales, redundancia a nivel de operados de SIP.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Indicar si el personal de soporte en sitio estará ubicado en las instalaciones de Bancóldex o del proponente.	Si, deben estar en el sitio para el cumplimiento de los ANS.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.1. Mesa de Servicio	Si la respuesta anterior es en las instalaciones de Bancóldex, por favor confirmar si la entidad proveerá los puestos de trabajo necesarios (mobiliario, PC, etc)	Si, se proveerán puestos de trabajo necesarios.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de Primer Nivel en Sitio	las máquinas de reemplazó serán suministradas por Bancóldex, o deben ser suministrados por el proponente.	Las maquinas serán suministradas por Bancóldex.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.4. Soporte primer nivel intermedio	Se solicita por favor indicar los horarios de soporte primer nivel intermedio (1.5)	Favor referirse a los términos de referencia y el anexo técnico.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.14. Herramienta de encuestas de satisfacción de usuarios	Por favor indicar si el licenciamiento de la herramienta FORMS de Office 365 para la elaboración de las encuestas será suministrada por Bancóldex.	Sí

anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.15. Gestión de Telefonía IP	indicar cual es alcance del soporte a la telefonía IP	Favor referirse a los términos de referencia y el anexo técnico.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.4.2. Inventario de Hardware	Bancóldex entregará el inventario actualizado, o se debe considerar realizar un inventario inicial	Bancóldex entregará el inventario actualizado. Se publica archivo "Inventario Base.xlsx"
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.4.5. Inventario de Hardware	El costo del transporte de equipos, repuestos y demás equipos serán asumidos por el Proponente o por Bancóldex	El costo del transporte de equipos, repuestos y demás equipos serán asumidos por el contratista que suministra los equipos al Banco.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.4.7.1. Mantenimiento Preventivo	Cuántas rutinas de mantenimiento deben realizarse anualmente	Un mantenimiento por semestre, con cargo al contratista que suministra los equipos a Bancóldex, la Mesa de Servicio solo debe apoyar la logística para realizar los mantenimientos.
anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	5. Condiciones prestación del servicio	Indicar por favor si las hojas de vida deben suministrarse después de la adjudicación del contrato	Se requiere el detalle del equipo de trabajo y el nivel profesional del talento humano que apoyará el desarrollo del contrato.

3. PROPONENTE

<i>Ítem</i>	<i>Descripción de la inquietud</i>	<i>Respuesta Bancóldex</i>	<i>Respuesta ARCO</i>																	
	Solicitamos amablemente detallar la volumetría de casos por tipo (incidente/solicitud), cantidad por sede	Anexo 4-1, numeral 1.2.2 y sus respectivos sub numerales, página 4																		
	Solicitamos amablemente detallar los casos por canal de atención	Anexo 4-1, numeral 1.2.2 y sus respectivos sub numerales, página 4																		
	Solicitamos amablemente detallar la cobertura geográfica para la prestación del servicio de soporte en sitio	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.17.1, página 10																		
	Solicitamos amablemente el detalle del inventario a administrar y la distribución por sede	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.17.1, página 10. Se publica archivo "Inventario Base.xlsx"																		
	Solicitamos amablemente aclarar la cantidad de contratos y tipo a administrar por el proveedor	Este tema no aplica a esta convocatoria.																		
	Solicitamos amablemente el volumen de llamadas de los últimos seis (6) meses para el cálculo de los recursos para el cumplimiento de ANS	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GRUPO</th> <th colspan="2">Promedio</th> </tr> <tr> <th>Incidentes</th> <th>Requerimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de TI y Procesamiento de Datos</td> <td>11</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo y Mto de Software</td> <td>100</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y Telecomunicaciones</td> <td>70</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Mesa de Servicio</td> <td>163</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table>	GRUPO	Promedio		Incidentes	Requerimientos	Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279	Desarrollo y Mto de Software	100	128	Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180	Mesa de Servicio	163	1260	
GRUPO	Promedio																			
	Incidentes	Requerimientos																		
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279																		
Desarrollo y Mto de Software	100	128																		
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180																		
Mesa de Servicio	163	1260																		
	Solicitamos amablemente informar la cantidad de agentes de mesa y técnicos de soporte en sitio con los que operan actualmente	N/A																		
	Solicitamos amablemente detallar la cantidad de casos en Backlog actual por nivel de servicio																			

	Solicitamos amablemente detallar la cantidad de gestores de procesos ITIL que operan actualmente	N/A	
	Solicitamos amablemente aclarar cuando hacen referencia a que el proveedor debe tener los detalles para atender el soporte en sitio diferente a la sede principal. Cuales son esos detalles???	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.17.1, página 10, hace referencia al detalle de la distribución geográfica de los puestos de trabajo. Es informativo para el dimensionamiento del servicio.	
	Solicitamos amablemente informar si los transportes de equipos y personal a las diferentes sedes serán asumidos por la SIC	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos amablemente informar el número de traslados de equipos mensuales por sede	Respuesta en el ítem siguiente.	
	Solicitamos amablemente informar la cantidad de IMACS requeridos por meses y por sede	<ul style="list-style-type: none"> ○ I: 53 ○ M: 9 ○ A: 24 ○ C: 167 	
	Solicitamos amablemente aclarar a que hace referencia el subservicio casa del consumidor	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos amablemente cambiar el formato de cotización por servicio y no por dispositivo	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos amablemente recategorizar los subservicios de mesa de servicio ya que encontramos temas de datacenter (ej.. Fila 187 oferta económica)	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos amablemente aclarar si se requieren mantenimientos preventivos y con que periodicidad)	El gestor de activos solo realizará la gestión con el proveedor de los equipos.	
	Solicitamos amablemente aclarar si se requiere realizar inventarios físicos y con que periodicidad	Anexo 4-1, numerales 1.4 y 1.5 . Una vez al año	

	Solicitamos aclarar si para el alistamiento, reparación de los equipos la SIC proporcionará un espacio para tal fin en sus instalaciones	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos aclarar si el almacenamiento y custodia de los equipos y partes estará bajo la responsabilidad de la SIC	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos aclarar cual sería el tiempo de duración del contrato	36 meses + 1 mes de empalme (sin costo)	
	Solicitamos aclarar a qué tipo de sistema hacen referencia en el siguiente párrafo " <u>tecnólogos o ingenieros de segundo nivel deberán contar con un sistema de comunicación portátil, cuyo número de acceso no debe ser de conocimiento por parte de ninguno de los funcionarios de la entidad, excepto el supervisor del contrato.</u> "	Este tema no aplica a esta convocatoria.	
	Solicitamos aclarar si para el nivel 1 se debe contemplar disponibilidad fuera de los horarios establecidos	Anexo 4-1, numeral 1.2.2.21	
	Solicitamos aclarar si para la prestación del servicio de Nivel 2 este debe ser con recursos fijos o puede contemplarse como recursos a demanda	El nivel 2 es prestado por el Banco	
	Solicitamos aclarar cuanto tiempo se establece para la transición del servicio y si este sera facturable	Anexo 4-1, numerales 6 y 9. El periodo de empalme no está incluido dentro de los 36 de meses del contrato y debe ser asumido por el proponente.	

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 10 de 83

4. PROPONENTE

BANCÓLDEX

1. En el documento “tdr-mesa-de-servicios-grupo-Bancóldex_820_0”, en el numeral 9.8 Obligaciones del Contratista en el apartado 28. Se indica: “Creación de manuales de usuario asociados con las plataformas de ofimática y funcionalidades básicas de sistemas operativos.”

Se solicita a la entidad indicar si el formato de los manuales e informes los provee la entidad.

Respuesta: Si, serán suministrados.

2. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.2.1. Mesa de Servicio, se indica:

“Gestionar con el proveedor que BANCÓLDEX designe, los servicios de mantenimiento de hardware sobre los usuarios finales, incluyendo la gestión de las garantías.” Se solicita indicar si el entendimiento de que la entidad cuenta con un proveedor para los mantenimientos y gestión de garantías es correcto, de no ser así, se solicita aclarar si dicho servicio se debe incluir en la propuesta en cuestión.

Respuesta: Bancóldex cuenta con un servicio de suministro de equipos de escritorio y portátiles que cubre el mantenimiento preventivo, correctivo y garantías.

3. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.2.1. Mesa de Servicio, se indica:

“Gestionar con el proveedor que BANCÓLDEX designe, los servicios de mantenimiento de hardware sobre los usuarios finales, incluyendo la gestión de las garantías.” Se solicita confirmar sobre cuales elementos se va a ejecutar el mantenimiento.

Respuesta: Bancóldex cuenta con el servicio de suministro de equipos de escritorio, portátiles y equipos de telefónica que cubre el mantenimiento preventivo, correctivo y garantías.

4. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.2.1. Mesa de Servicio, se indica: “La Mesa de Servicio deberá tener como objetivo la actualización y mantenimiento del catálogo de servicios que BANCÓLDEX entregue.” Se solicita a la entidad compartir el catálogo de servicios que se prestarán en la mesa.

Respuesta: El catálogo de servicios será suministrado al Proponente que resulte seleccionado.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 11 de 83

5. En el anexo "4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0", en el numeral 1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte. Se indica: "El soporte telefónico para BANCÓLDEX estará a cargo de un número de agentes suficientes para atender un promedio de 2700 solicitudes mensuales, de acuerdo a la distribución indicada en este párrafo." Se solicita a la entidad indicar cuántos de estos casos promedio fueron resueltos en primer nivel, cuántos fueron escalados a segundo o tercer nivel y cuántos fueron resueltos por medio de soporte en sitio.

Respuesta:

GRUPO	Promedio	
	Incidentes	Requerimientos
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279
Desarrollo y Mto de Software	100	128
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180
Mesa de Servicio	163	1260

Atención sitio: 296 servicios entre requerimientos e incidentes.

Atención telefónica: 1090 entre requerimientos e incidentes.

6. En el anexo "4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0", en el numeral 1.2.2.12. Herramienta de restablecimiento de contraseñas, se indica: "El PROPONENTE deberá suministrar una herramienta de autogestión para el restablecimiento y desbloqueo de las cuentas de usuario de la red del Directorio Activo de Windows, dentro y fuera de la red corporativa." Se solicita a la entidad indicar el alcance del proponente en la gestión y administración del directorio activo.

Respuesta: Dentro del alcance de la contratación no se incluye la administración del Directorio Activo de Windows.

La labor a realizar sobre el Directorio Activo de Windows estará enfocada a crear/eliminar cuentas de usuario a cargo del Gestor de Roles y perfiles, asignación o remoción de grupos a cuentas de usuario, Desbloqueo de cuentas de usuario / Restablecimiento de contraseñas y la eliminación de nombres de máquinas que ya no hacen parte del Dominio.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 12 de 83

7. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.2.2.17.1. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo, se menciona que la distribución geográfica de puestos de trabajo puede variar al momento de la contratación, se solicita indicar cuál sería el porcentaje de posible crecimiento o decrecimiento de este número de puestos de trabajo.

Respuesta: El porcentaje de crecimiento o decrecimiento de puestos de trabajo podrá ser de 2% anual

8. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.2.2.20. Equipamiento de Bancóldex,

Se mencionan los equipos/dispositivos a los que el proponente deberá proporcionar apoyo como parte de la mesa se indica: “Software

Aplicativo: El correspondiente a los aplicativos utilizados por el Bancóldex.” Se solicita que la entidad facilite el catálogo de software Aplicativo.

Respuesta: El catálogo de software Aplicativo será suministrado al Proponente que resulte seleccionado.

9. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 1.4. Administración de activos, se solicita indicar si se cuenta con un software de administración de activos.

Respuesta: Bancóldex cuenta con la herramienta Aranda Metrix para el control de software, y Aranda ODBC para el control de inventario de Hardware.

10. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 1.4.1. Administración de Activos Hardware y Software, se solicita indicar si para la administración de activos en bodega, estos se almacenarían en las instalaciones de la entidad o este espacio físico debe ser provisto por el proponente.

Respuesta: Bancóldex cuenta con espacio físico y bodegas para el almacenamiento de activos.

11. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 1.4.3. Inventario de Software, se solicita a la entidad indicar el tipo de licenciamiento de las herramientas de ARANDA con las que cuenta la entidad. ¿En caso de que esté pronto a caducar, la renovación del licenciamiento estaría a cargo del proveedor?

Respuesta: Se adjunta relación de licencias Aranda, la vigencia de los servicios de soporte técnico y mantenimiento sobre el licenciamiento está vigente hasta el 12 de septiembre de 2020.

En caso de requerirse licenciamiento adicional, el PROPONENTE debe justificarlo como parte de las labores de administración solicitadas y el Banco realizará la adquisición de estas.

Descripción	Cantidad
LICENCIAMIENTO	
MENT	
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM, AM) - U. Concurrente - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	25
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM,AM) - U. Nombrado - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5
Aranda CMDB Enterprise - 2000 Cls , 2 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
Aranda Virtual Support - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
EMENT	
Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery y Power) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	750
MENT	
Aranda Query Manager - Dashboard - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5

12. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.4.7.1. Preventivo, se indica: “EL PROPONENTE será el responsable de coordinar con el proveedor de equipos de escritorio que el Banco le indiqué los mantenimientos preventivos que estén bajo dichos contratos.” Se solicita aclarar si el mantenimiento preventivo será responsabilidad del proponente o del proveedor de equipos, en caso de ser responsabilidad del proponente se solicita indicar la periodicidad de estos.

Respuesta: Un mantenimiento preventivo por semestre, con cargo al contratista que suministra los equipos a Bancóldex, la Mesa de Servicio solo debe apoyar la logística para realizar los mantenimientos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 14 de 83

13. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 1.4.7.1. Preventivo, se indica: “EL PROPONENTE será el responsable de coordinar con el proveedor de equipos de escritorio que el Banco le indique los mantenimientos preventivos que estén bajo dichos contratos.” Se solicita confirmar sobre cuales elementos se van a ejecutar los mantenimientos preventivos.

Respuesta: Equipos de escritorio, Portátiles y teléfonos.

14. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 3.1.2. Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo, se indica: “BANCÓLDEX requiere que el porcentaje de equipos que tengan la actualización de archivos de definición de virus de más de tres (3 días) sea inferior al 10%, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizará con un 0.25% del total de la facturación por cada punto porcentual que se exceda del valor requerido.” Se le solicita a la entidad indicar cuál es la herramienta de antivirus que se utiliza en los equipos de cómputo. ¿Esta herramienta cuenta con una consola centralizada para que los equipos se reporten y se actualicen a través de esta?

Respuesta: Symantec EndPoint Protection y se cuenta con consola centralizada

15. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO, en el apartado b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida). ¿Cuántos serían los días hábiles para presentar un cambio de hoja de vida antes del inicio del contrato?

Respuesta: 15 días calendario.

16. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO, en el apartado b. Ubicación física propuesta para la Mesa de Servicio, incluyendo las razones por la cual se considera que es la más conveniente para BANCÓLDEX que el servicio se preste de manera remota. Se solicita indicar en caso de que se ubicase la mesa en instalaciones del cliente, ¿dónde se localizaría?, ¿cuentan con mobiliario disponible?, ¿cuántos de estos?, ¿cuentan con conexiones físicas disponibles como punto de red, electricidad para los agentes de la mesa?

Respuesta: Bancóldex cuenta con espacio físico, mobiliario, puntos de red, voz y equipos necesarios para ubicar al personal de la Mesa de Servicios. Bancóldex proveerá máximo ocho puestos de trabajo. Dicho espacio físico se suministraría en la sede principal de Bancóldex, ubicada en Bogotá, Central Internacional.

17. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 6. TRANSICIÓN DEL SERVICIO, se indica: “...la fase de estabilización que será definido en el contrato, pero no deberá exceder de tres (3) meses, se considera un (1) mes para el periodo de migración de la Mesa de Servicio y dos meses más para el periodo de estabilización.” Se solicita indicar si el mes destinado para la migración de la mesa está incluido dentro de la duración total de 36 meses del contrato y será facturado de forma adicional.

Respuesta: El mes destinado para la migración de la mesa no está incluido dentro de la duración total de 36 meses del contrato y no debe ser facturado ni se pagará.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 15 de 83

18. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 6. TRANSICIÓN DEL SERVICIO, se indica: “...la fase de estabilización que será definido en el contrato, pero no deberá exceder de tres (3) meses, se considera un (1) mes para el periodo de migración de la Mesa de Servicio y dos meses más para el periodo de estabilización.” Se solicita indicar si los dos meses destinados para la estabilización de la mesa está incluido dentro de la duración total de 36 meses del contrato y serán facturados de forma adicional.

Respuesta: Los dos meses destinados para la estabilización de la mesa estarán incluidos dentro de la duración total del contrato (36 meses) y deben ser facturados normalmente, es decir cuota 1/36 y cuota 2/36 respectivamente. Sobre dichos meses no se aplicará penalización por incumplimiento de los ANS.

19. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, en el numeral 6. TRANSICIÓN DEL SERVICIO, se indica: “...la fase de estabilización que será definido en el contrato, pero no deberá exceder de tres (3) meses, se considera un (1) mes para el periodo de migración de la Mesa de Servicio y dos meses más para el periodo de estabilización.” Se solicita indicar si durante dichas fases se realizarán penalizaciones de acuerdo a los ANS.

Respuesta: Sobre dichos meses o fases no se aplicará penalización por incumplimiento de los ANS.

20. En el anexo “4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0”, con respecto al numeral 8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, se solicita indicar si se requiere de una disponibilidad completa del gestor de incidentes.

Respuesta: Se anexa la volumetría mensual de incidentes, para lo cual el proponente deberá estimar la dedicación que debe tener el Gestor de incidentes.

GRUPO	Promedio	
	Incidentes	Requerimientos
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279
Desarrollo y Mto de Software	100	128
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180
Mesa de Servicio	163	1260

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 16 de 83

21. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, con respecto al numeral 2.2 Coordinar los mantenimientos preventivos con el proveedor que las Filiales del Grupo indiquen. Se solicita aclarar si el mantenimiento preventivo será responsabilidad del proponente o del proveedor de equipos, en caso de ser responsabilidad del proponente se solicita indicar la periodicidad de estos.

Respuesta: El mantenimiento preventivo será responsabilidad del proveedor de equipos contratado por las filiales del Grupo Bancóldex. La periodicidad de los mantenimientos preventivos será una vez por semestre.

PREGUNTAS PARA ARCO

22. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, con respecto al numeral 2.2 Coordinar los mantenimientos preventivos con el proveedor que las Filiales del Grupo indiquen. Se solicita confirmar sobre cuales elementos se van a ejecutar los mantenimientos preventivos.

R/ Servidores principalmente

23. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, en el numeral 3.1 Actividades, se indica: “Mantener el inventario de hardware y software actualizado, utilizando System Center Configuration Manager SCCM (herramienta ya configurada en Arco).” Se solicita a la entidad indicar el tipo de licenciamiento de System Center Configuration Manager SCCM. ¿En caso de que esté pronto a caducar, la renovación del licenciamiento estaría a cargo del proveedor?

R/ No, la renovación esta a cargo de Arco

24. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, en el numeral 3.1 Actividades, se indica: “Mantener el inventario de hardware y software actualizado, utilizando System Center Configuration Manager SCCM (herramienta ya configurada en Arco).” Se solicita a la entidad indicar cuáles son los módulos configurados actualmente y cuál sería el alcance del proponente con la herramienta.

R/ La administración de esta herramienta esta a cargo de ARCO, el proveedor puede utilizarla para los inventarios de HW y SW, y eventualmente para Soporte a los usuarios.

25. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, con respecto al numeral 3.3. Base de datos de conocimiento, se solicita indicar si esta base de datos se implementará sobre SCCM o el proponente debe proveer una herramienta.

R/ Sobre la herramienta que decida el proveedor, puede utilizar SCCM

26. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, en el numeral 3.6. Equipamiento de Arco Grupo Bancóldex, se indica: “Software Aplicativo: El correspondiente a los aplicativos utilizados por el Arco GB”, Se solicita que la entidad facilite el catálogo de software aplicativo.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 17 de 83

27. En el anexo "4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0", en el numeral 3.9. Otras actividades, se indica: "Reinstalación de Software: Cuando el diagnóstico así lo indique se instala nuevamente el software que ha sido afectado, se personalizarán y configurarán los equipos que presentaron el incidente. Cuando sea requerido, se realizará la toma de copia de seguridad de los datos del usuario y su posterior restauración como proceso natural de la prestación completa del servicio." Se solicita indicar por cuánto tiempo se debe almacenar la copia de seguridad y en dónde se almacenaría dicha copia.
R/ En los medios que disponga el proveedor y solo mantener hasta que se garantice el correcto funcionamiento del equipo
28. En el anexo "4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0", en el numeral 4. ADMINISTRACION DE ACTIVOS, se indica: "Se refiere a la administración de activos de Hardware y Software propiedad de Arco GB que será administrado en su totalidad por el PROPONENTE, gestionando su distribución, actualización, mantenimiento, almacenamiento, entre otros; utilizando System Center Configuration Manager SCCM." se solicita indicar si para la administración de activos en bodega, estos se almacenarían en las instalaciones de la entidad o este espacio físico debe ser provisto por el proponente.
R/ No deben proveer espacio físico
29. En el anexo "4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0", en el numeral 7. PENALIZACIONES, en el apartado de Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo, se indica: "BANCÓLDEX requiere que el porcentaje de equipos que tengan la actualización de archivos de definición de virus de más de tres (3 días) sea inferior al 10%, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizara con un 0.25% del total de la facturación por cada punto porcentual que se exceda del valor requerido." Se le solicita a la entidad indicar cuál es la herramienta de antivirus que se utiliza en los equipos de cómputo. ¿Esta herramienta cuenta con una consola centralizada para que los equipos se reporten y se actualicen a través de esta?
R/ Utilizamos Symantec version 14.2.1, si se cuenta con una consola centralizada.
30. En el anexo "4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0", con respecto al numeral 8. INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, en el apartado Herramienta para el Registro de requerimientos, se indica: "El PROPONENTE deberá proveer una herramienta para el registro y control de las solicitudes, con su correspondiente contingencia." Se solicita a la entidad indicar si la herramienta en cuestión puede estar alojada en la nube o la entidad proporcionará el hardware necesario para su instalación en sitio
R/ Puede ser en la nube.
31. En el anexo "4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0", con respecto al numeral 8. INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, en el apartado Herramienta para el Registro de requerimientos, se indica: "El PROPONENTE deberá proveer una herramienta para el registro y control de las solicitudes, con su correspondiente contingencia." Se solicita a la entidad indicar con cuáles procesos ITIL implementados debe contar la herramienta y cuál debe ser el alcance de esta.
R/ Actualmente ARCO no tiene implementados procesos ITIL

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 18 de 83

32. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, con respecto al numeral 9. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO en el apartado b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida). ¿Cuántos serían los días hábiles para presentar un cambio de hoja de vida antes del inicio del contrato?

R/ De acuerdo con lo indicado en la invitación.

33. En el anexo “4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0”, con respecto al numeral 9. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO en el apartado c. Las medidas de seguridad física para proteger los activos de la entidad. Se solicita indicar a la entidad si este hace referencia a la seguridad física de protección de activos contra robo como lo son las guayas de seguridad o al bodegaje de activos, en el caso de que el almacenamiento sea en las instalaciones del cliente se solicita indicar si se cuenta con CCTV y medidas de seguridad correspondientes en dicho espacio físico.

R/ De acuerdo con lo indicado por Bancóldex en este numeral.

34. Se solicita a la entidad indicar cuántos procesos de ITIL se encuentran implementados actualmente y el nivel de maduración de estos.

Respuesta: Incidentes, requerimientos, problemas, cambios, configuración, conocimiento en Bancóldex.

35. Se solicita indicar si existen usuarios con privilegios de administrador sobre los equipos de cómputo.

Respuesta: Si, se cuenta con usuarios administradores locales y usuarios administradores pertenecientes al dominio

36. Se solicita indicar si todos los usuarios que se van a atender se encuentran dentro del directorio activo.

Respuesta: Si, todos los usuarios poseen cuenta en el Directorio Activo de Windows

37. De ser responsabilidad del proponente la realización de mantenimientos, se solicita a la entidad aclarar si dentro del mantenimiento se debe incluir el mantenimiento lógico, si esto es así, ¿la entidad posee en la actualidad algún utilitario para la realización del mantenimiento lógico?

Respuesta: El Banco no posee utilitarios para realizar el mantenimiento lógico sobre el Directorio Activo de Windows, el mantenimiento a realizar estará enfocado a la eliminación de los registros de máquinas (Estaciones de trabajo) que se reemplacen por obsolescencia tecnológica, retiro de personal o cambios en el nombre de las áreas.

38. Se solicita indicar si en la actualidad la institución cuenta con wsus o algún servicio para la administración de las actualizaciones de sistema operativo.

Respuesta: Se cuenta con WSUS para Bancóldex y SCCM en ARCO

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 19 de 83

39. Se solicita a la entidad compartir el árbol de categorización que maneje actualmente.

Respuesta: El árbol de categorización será suministrado al proponente seleccionado.

40. Se solicita a la entidad compartir la sábana de datos de los últimos 6 meses con el fin de obtener datos y realizar análisis a detalle que serán de importancia para la elaboración de una propuesta que provea el servicio de una manera adecuada para la entidad.

Respuesta: La sábana de datos de los últimos 6 meses será suministrada al proponente seleccionado.

41. Se solicita a la entidad aclarar el alcance y la responsabilidad del proponente respecto a la administración de la herramienta de gestión en ambas mesas.

Respuesta: Gestionar los permisos necesarios para permitir el acceso de los usuarios a los diferentes módulos Aranda licenciados, teniendo en cuenta el rol a desempeñar, Realizar el mantenimiento del catálogo de servicios y ANS de acuerdo con la dinámica del negocio, ajustar los flujos de procesos definidos dentro de la herramienta de gestión, ejecutar consultas de información de acuerdo con los requerimientos del Departamento de Tecnología, establecer nuevos reportes con el apoyo del proveedor de servicios de soporte y mantenimiento, administrar los módulos licenciados, apoyar la implementación de procesos ITIL, apoyar los procesos de actualización o migración de la herramienta de gestión.

42. Se solicita indicar cuándo fue realizado el último inventario pared a pared.

Respuesta: Durante octubre de 2019 se está adelantando un inventario de pared a pared

43. Se solicita a la entidad compartir la línea base sobre la cual se prestaría el servicio.

Respuesta: la línea base será suministrada al proponente seleccionado.

44. Se solicita a la entidad indicar si el proponente debe realizar inventarios pared a pared.

Respuesta: Si, una vez al año para Bancóldex. En caso de ARCO no es necesario.

Observaciones Jurídicas

N°	Ubicación Referencia (Anexo, Capítulo, Numeral y Página)	Texto de la Oferta	Pregunta o Comentario	Respuesta Bancóldex
1	Términos de Referencia	Pag 11, No. 4.2 Impuestos y Deducciones: Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales, Municipales, o ambientales que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven. El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se deriven de los contratos o sus modificaciones, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.	Es correcto entender que el proponente asumirá los impuestos y deducciones que por ley le correspondan pero que aquellos en que no esté claro e sujeto pasivo de la obligación serán asumidos por ambas partes en igual proporción? No obstante lo anterior, el proveedor entiendo que Grupo Bancóldex puede pertenecer a un régimen tributario especial, razón algunos impuestos no le serán aplicables y el proponente deberá asumílos en la proporción que le corresponda.	De conformidad con lo establecido en el numeral 4.2. de los TDR, el proponente tendrá a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar teniendo en cuenta el objeto del servicio contratado y el régimen tributario del proponente. Para efectos de los estudios que debe adelantar el proponente para presentar su propuesta, se informa que Bancóldex y Arco son grandes contribuyentes.
2	Términos de Referencia	Pag 32 (v) Indemnizar a LAS ENTIDADES los perjuicios que se le causen por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.	Puede precisarse el texto con los siguientes párrafos: PARÁGRAFO PRIMERO. No obstante lo dispuesto en la presente cláusula y en otros apartes del presente contrato, la responsabilidad de ninguna de las partes excederá el tres por ciento (3%) del valor facturado en el último año. Así mismo, Las Partes por el presente excluyen la responsabilidad para con la otra por (i) cualesquiera daño indirecto; (ii) lucro cesante; o (iii) hecho exclusivo de un tercero; (iv) hecho de la víctima; (v) fuerza mayor o caso fortuito; (vi) cuando se establezca que el personal del Proveedor cumplió cabalmente con las obligaciones a	Para dar respuesta a su inquietud, se informa que las entidades del Grupo no aceptan limitar la responsabilidad del contratista. El régimen de responsabilidad por los daños que se llegue a incurrir dependerá de lo establecido en la legislación colombiana para el efecto. Sobre el “PARÁGRAFO: EL CONTRATANTE asumirá la responsabilidad frente a los activos y equipos para la prestación de los Servicios estén bajo su custodia” no lo encontramos aplicable al servicio que se pretende contratar con esta invitación.

			<p>cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (v) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando LAS PARTES a formular cualquier reclamo en tal sentido.</p> <p>PARÁGRAFO: EL CONTRATANTE asumirá la responsabilidad frente a los activos y equipos para la prestación de los Servicios estén bajo su custodia.</p>	
3	Términos de Referencia	<p>Pag 35 El personal asignado deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información, así como la autorización expresa del tratamiento de datos personales y su núcleo familiar.</p>	<p>Es correcto entender que el personal asignado deberá firmar los documentos mencionados en este numeral pero del Contratista? De acuerdo con la ley 1581, el tratamiento de datos solo puede ser autorizado por el titular ¿cómo hace el empleado para dar autorización en nombre de terceros?</p>	<p>Co la obligación a cargo del contratista, señalada en el numeral romano del (xlix) 9.8. "Obligaciones del Contratista en los TDR, Las Entidades buscan que el personal designado por el Contratista que resulte seleccionado guarde total confidencialidad y no divulgación, para lo cual este deberá suscribir acuerdos de confidencialidad con el contratista para lo cual deberá suscribir la autorización de datos personales, permitiendo compartir la información con Bancóldex.</p>
4	Términos de Referencia	<p>Pag 35 Obligaciones especiales de seguridad de la información</p>	<p>Es correcto entender que las obligaciones contenidas bajo este título hacen parte de la política de seguridad que deberán cumplir los proveedores de Bancóldex, razón por la cual podrá ajustarse su redacción y requerimientos para que el obligado a cumplirla sea el Contratista y este a su vez disponga los mecanismos adecuados para capacitar a sus empleados y que estos la cumplan? De lo contrario consideramos que podría llegar a entenderse que el servicio no es de Mesa de Ayuda sino de suministro de personal.</p>	<p>Es correcto su entendimiento. Quien debe cumplir con las obligaciones especiales sobre seguridad de la información es el Contratista, para lo cual éste deberá adelantar las medidas necesarias para que el personal asignado contribuya a su cumplimiento.</p>

5	Términos de Referencia	Pag 36 No. 9.11 (ii) Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al treinta por ciento (30%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.	Se solicita disminuir la cobertura de este amparo a 10% del valor del contrato, toda vez que el servicio es de Mesa de Ayuda, no de personal. Así mismo, se solicita ajustar la vigencia de la misma a la vigencia y 3 años, momento en el que prescriben las obligaciones laborales, sin que se haga necesario los 3 meses de más que se solicitan.	No es viable realizar esa modificación. Por políticas definidas en el Manual de Contratación el amparo de pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones debe constituirse por el valor asegurado y las vigencias definidas en el numeral 9.11. "Garantías del Contrato"
6	Términos de Referencia	Pag 36 No. 9.11 (iv) Responsabilidad civil extracontractual con una suma asegurada equivalente al veinte (20%) por ciento del precio estimado del Contrato y por el término de duración de este y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.	Solicitamos disminuir la cobertura de este amparo al 10% del valor estimado del contrato, ya que la posibilidad de daños materiales, lesiones personales y muerte en este tipo de servicios es de baja probabilidad de materialización.	No es viable realizar esa modificación. Por políticas definidas en el Manual de Contratación el amparo de responsabilidad civil extracontractual debe constituirse por el valor asegurado y las vigencias definidas en el numeral 9.11. "Garantías del Contrato"
7	Términos de Referencia	Pag 35 No. 9.11 CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.	Me explican por favor el alcance de esta solicitud, las compañías de seguros no dan pólizas retroactivas y la fecha de firma deberá coincidir con la fecha de inicio de actividades. No me queda claro cómo debe tomarse la póliza para dar cumplimiento a lo requerido.	La vigencia de los amparos debe comprender el plazo del contrato más los meses adicionales requeridos en cada uno de estos. El plazo del contrato inicia una vez la entidad aprueba la constitución de la póliza de cumplimiento, en ocasiones el inicio de las vigencias de cada uno de los amparos no coincide con la fecha de inicio del contrato, por el tiempo que transcurre entre la constitución, envío y revisión de la póliza. Es por esto que se pide el mes adicional.
8	Términos de Referencia	9.12 Cláusula Penal Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a Las Entidades, el CONTRATISTA pagará a Las Entidades sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud de cada contrato, una suma equivalente al 20% del valor	El objetivo de los niveles de servicio establecidos y de las penalizaciones establecidas en los anexos es sancionar al proveedor por el incumplimiento parcial de sus obligaciones, de acuerdo con esto solicitamos limitar la cláusula penal al incumplimiento total de las obligaciones. Así mismo, quisiéramos	Por políticas de contratación se incluye Cláusula Penal. Sin embargo, para cada caso en concreto se analizará por las entidades contratantes hacerla o no efectiva. No se contempla cláusula penal bilateral.

		<p>estimado de cada uno. El pago de la cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud de los contratos celebrados. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de Las Entidades, de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento del contrato. El CONTRATISTA manifiesta y acepta que Las Entidades, compensen el valor correspondiente de la pena estipulada, con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de Las Entidades en virtud de cada contrato celebrado.</p>	<p>que analizarán la viabilidad de que esta sea bilateral.</p>	
9	Términos de Referencia	<p>9.13 Indemnidad El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a Las Entidades, por cualquier perjuicio o daño, que Las Entidades, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de los contratos que se celebren.</p>	<p>Puede precisarse el texto con los siguientes párrafos: PARÁGRAFO PRIMERO. No obstante, lo dispuesto en la presente cláusula y en otros apartes del presente contrato, la responsabilidad de ninguna de las partes excederá el tres por ciento (3%) del valor facturado en el último año. Así mismo, Las Partes por el presente excluyen la responsabilidad para con la otra por (i) cualesquiera daño indirecto; (ii) lucro cesante; o (iii) hecho exclusivo de un tercero; (iv) hecho de la víctima; (v) fuerza mayor o caso fortuito; (vi) cuando se establezca que el personal del Proveedor cumplió cabalmente con las obligaciones a cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (v) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando LAS PARTES a formular cualquier reclamo en tal sentido. PARÁGRAFO: EL CONTRATANTE asumirá la</p>	<p>No es posible modificar el numeral en mención, teniendo en cuenta que las entidades del Grupo no aceptan limitar la responsabilidad del contratista.</p>

			responsabilidad frente a los activos y equipos para la prestación de los Servicios estén bajo su custodia.	
10	Anexo 1 Carta de Presentación	5. Que hemos estudiado las condiciones y demás documentos de la solicitud, así como las condiciones e informaciones necesarias para la presentación de la oferta, y aceptamos todos los requerimientos establecidos en dichos documentos. Así mismo, manifestamos que BANCÓLDEX facilitó de manera adecuada y de acuerdo con nuestras necesidades la totalidad de la información técnica requerida para la elaboración de la propuesta, garantizando siempre la reserva de la misma.	¿De acuerdo con lo dispuesto en este numeral debemos entender que el proceso es de adhesión y que la entidad no aceptara cambios o modificaciones solicitados a los términos de referencia?	No se debe entender como un contrato de adhesión. En cada caso particular se evaluarán las eventuales solicitudes de modificación
11	Anexo 4.1	3. PENALIZACIONES (...) Las sanciones se calcularán mensualmente sobre la base de los valores obtenidos de los indicadores del nivel de servicio y serán acumulables. Se penalizará en la facturación del mes siguiente a la medición.	Solicitamos limitar los descuentos por penalizaciones al valor de la factura asociado al servicio en el cual se presente el incumplimiento, sin que estas sean acumulables, es decir que si un mismo evento encaja en diferentes tipologías solo se aplique a una de ellas, de lo contrario sería muy gravoso para el proveedor. Así mismo que el descuento se haga a la factura del mes en el que se presentó el incumplimiento a través de nota crédito.	No es posible. Para los contratos celebrados con las Entidades del Grupo entre otras cláusulas, se incluyen: la Clausula Penal y los descuentos por penalidades como consecuencia del incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. Estas Cláusulas se aplican bajo supuestos facticos que son diferentes para lo cual será necesario evaluar cada situación en particular. Respecto del descuento por una penalidad se podrá manejar a través de una nota crédito.
12	Anexo 4.2	7. PENALIZACIONES El incumplimiento de los indicadores habilitará a ARCO GB la aplicación de penalizaciones de acuerdo a como se estipula en la "Tabla X. Penalizaciones". Un incumplimiento durante más de	Solicitamos limitar los descuentos por penalizaciones al valor de la factura asociado al servicio en el cual se presente el incumplimiento, sin que estas sean acumulables, es decir que si un mismo evento encaja en diferentes tipologías solo se aplique a una de ellas, de lo contrario sería muy	De acuerdo a lo solicitado por Arco en los términos de referencia

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 25 de 83

	tres (3) meses consecutivos o más de cuatro (4) meses no consecutivos en un año calendario, puede provocar la terminación del contrato de manera UNILATERAL por parte de ARCO GB. Las sanciones se calcularán mensualmente sobre la base de los valores obtenidos de los indicadores del nivel de servicio y serán acumulables. Se penalizará en la facturación del mes siguiente a la medición.	gravoso para el proveedor. Así mismo que el descuento se haga a la factura del mes en el que se presentó el incumplimiento a través de nota crédito	
--	---	--	--

5. PROPONENTE

APARTE DEL PLIEGO A OBSERVAR	TEXTO A OBSERVAR	OBSERVACIÓN O SOLICITUD DE ACLARACIÓN	RESPUESTA
<u>1.2.2</u> <u>Recurso Humano y niveles de soporte</u>		Colvatel SA ESP, solicita de manera respetuosa a la Entidad, aclarar si existen perfiles para los cargos de Gerente, Coordinador y agentes, mencionado en los pliegos. De existir dichos perfiles solicitamos respetuosamente a la Entidad, remitirlos o por el contrario solicitamos confirmar si dichos perfiles son determinados por los proponentes.	El proponente debe determinar los perfiles para los cargos requeridos.
<u>1.2.2.2</u> <u>Soporte primer nivel para redes</u>	<u>"EL PROPONENTE deberá presentar un recurso con (...)"</u>	Colvatel SA ESP, solicita de manera respetuosa a la Entidad, aclarar si únicamente se debe presentar una hoja de vida en la propuesta según indica el documento.	El proponente podrá presentar más de una hoja de vida relacionada con el cargo requerido.

APARTE DEL PLIEGO A OBSERVAR	TEXTO A OBSERVAR	OBSERVACIÓN O SOLICITUD DE ACLARACIÓN	RESPUESTA
General	N/A	¿Cuál es el presupuesto del proyecto?	Las Entidades del Grupo se reservan la información del presupuesto del proyecto
6.3. Capacidad Financiera	N/A	Indicar cuales, sin los índices financieros mínimos de liquidez, endeudamiento, etc., que deben cumplir los proponentes	De acuerdo a lo informado en el numeral 6.3. de los Términos de referencia "Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva."
6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios	Tabla. INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES. (...) Fila 9. Tiempo de Soporte Nivel 1.5 (En sitio - promedio) /60 min / 50 min Fila 11. Tiempo de Soporte Nivel 1.5 / 20 min / 15 min	Por favor indicar cuál es la diferencia entre los dos indicadores denominados Tiempo de Soporte Nivel 1.5	Favor consultar el Anexo técnico. En relación con los ANS para Soporte en sitio y Soporte telefónico
6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios 6.5.3 Cumplimiento de indicadores IMACs	General	¿el ofrecimiento en la mejora de los indicadores aplica únicamente para los servicios de Bancóldex o también aplicarán para Arco?	Aplica para las dos entidades
6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios	Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipamiento brindado por el PROPONENTE para la conectividad con BANCÓLDEX, en caso que el servicio sea brindado de manera remota.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se requiere que el contratista proporcione enlaces? Indicar cantidad, tipo y capacidad. • ¿a qué sede se requiere conectar los enlaces? Indicar dirección. • ¿Qué servicios pueden ser brindados remotamente? 	<ul style="list-style-type: none"> • El proponente debe suministrar como mínimo dos enlaces, uno principal y uno de respaldo. El tipo y capacidad de los enlaces debe ser estimado por el proponente. • Los enlaces deben llegar al piso 40 de la torre Davivienda ubicada en Bogotá, Centro Internacional y debe soportar todos los servicios requeridos.
6.5.4 Sustentación propuesta y visita de centro de gestión	Adicionalmente, las Entidades realizaran una visita en el centro de gestión	¿el centro de gestión hace referencia a las instalaciones en donde operaria la	• Si.

	<p>evaluando la calidad de las instalaciones, sistemas de emergencia eléctrica, control de incendios y sistemas de monitoreo entre otros</p>	<p>mesa de ayuda en caso de ofertar servicio remoto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Si el proponente ofrece el servicio de mesa de ayuda en sitio, no aplicaría la visita? • ¿es posible que el servicio de centro de gestión se brinde a través de un aliado del proponente o deberá ser propio? • ¿se tiene requisitos mínimos a evaluar para el centro de gestión? 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica, si el proponente ofrece únicamente el servicio de mesa de ayuda en sitio no aplicaría la visita. • Debe ser propio. • Si,
6.6 Propuesta Económica	<p>Como quiera que el servicio podrá prestarse solamente a Bancóldex o al Banco y su filial Arco Grupo Bancóldex, El Proponente deberá presentar una propuesta económica con base en las líneas base informadas en los Anexos de Requerimientos Técnicos, que contemple los siguientes escenarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarifas si el servicio se prestará solamente a Bancóldex. 2. Tarifas si el servicio se prestará para Bancóldex y Arco. 	<p>Solicitamos a la entidad establecer y publicar el formato económico con los ítems y escenarios requeridos, con el objetivo de que los proponentes presenten una oferta económica estándar.</p>	<p>Favor diligenciar el 'Formato Propuesta Economica.docx' publicado.</p>
8.2. Alcance de la contratación	<p>Administrar la herramienta de gestión que las Entidades proporcionen de acuerdo con los anexos técnicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son la herramienta que posee cada entidad? • ¿las entidades darán capacitaciones sobre las herramientas de su propiedad al personal del contratista? Indicar el alcance de las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Bancóldex posee licenciamiento para Aranda. Arco no posee herramienta de gestión. • Bancóldex no impartirá capacitación sobre la herramienta de Gestión Aranda.
9.8 Obligaciones del Contratista / Obligaciones del servicio	<p>Recibir telefónicamente, vía correo electrónico, portal de servicios, chatbot o personalmente los requerimientos de servicios, reporte de incidentes por parte de los usuarios finales del Banco, garantizando la disponibilidad de los recursos para la atención en el horario 5x13 en jornada continua y los fines de semana si la operación lo requiere, de tal manera que se registren, se gestionen y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién proporcionara el portal de servicios y el chatbot? • ¿Cuáles son las características del chatbot requerido? • ¿los fines de semana deberán operar en sitio los técnicos de soporte o únicamente deberán presentarse en caso de alguna eventualidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • El portal de servicios lo debe proporcionar el proponente de acuerdo con el licenciamiento Aranda que posee Bancóldex. El ChatBot lo debe proporcionar el proponente. • Las características del chatbot deben ser establecidas por el proponente.

	se brinde la adecuada atención a todos los requerimientos e incidentes reportados por parte del usuarios, de no ser posible su resolución en un primer nivel, escalar al siguiente nivel de acuerdo con los ANS.	<ul style="list-style-type: none"> ¿la atención telefónica debe operar los fines de semana? ¿Qué horario? 	<ul style="list-style-type: none"> Solo en caso de eventualidad durante los fines de semana los técnicos de soporte deberán presentarse. No, favor referirse al anexo técnico.
9.8 Obligaciones del Contratista / Obligaciones del servicio	Registrar los requerimientos de servicio, e incidentes a través de la herramienta de gestión Aranda proporcionada por el Banco o la que suministre el Proponente, asignando correctamente la severidad al requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ¿la entidad proporcionara el licenciamiento y soporte de la herramienta Aranda durante el plazo del proyecto? 	<ul style="list-style-type: none"> Si
1.2.1. Mesa de Servicio	General	<ul style="list-style-type: none"> ¿en dónde debe operar el punto de atención telefónico, en instalaciones de Bancóldex o del contratista? ¿Cuántos puestos de trabajo entregara para los agentes telefónico? ¿Cuántos puestos de trabajo entregara para los técnicos de soporte en sitio? ¿la entidad proporcionara la solución de telefónica o extensión para la mesa de ayuda? Para la gestión de garantías ante terceros (contratistas o fabricantes), ¿el banco asumirá el costo de los traslados de equipos que se requieran o será el tercero? ¿Compartir el histórico e estadísticas de incidentes, traslados y mantenimientos por sede de Bancóldex ? 	<ul style="list-style-type: none"> Podrán operar en cualquiera de los dos sitios, Bancóldex evaluará la mejor opción frente a la propuesta, justificación y costos. Se asignarán ocho puestos de trabajo para todo el personal de Mesa de servicios. Se asignarán ocho puestos de trabajo para todo el personal de Mesa de servicios. <ul style="list-style-type: none"> • Si, si resulta como mejor opción en las instalaciones de Bancóldex. Bancóldex asumirá el costo de traslados de equipos que se requieran. Distribución IMACs Promedio mes <ul style="list-style-type: none"> • I: 53 • M: 9 • A: 24 • C: 167
1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte.	General	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la estructura de personal de la mesa de ayuda actual? Cuáles son los perfiles requeridos de los siguientes cargos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Agente Mesa de Servicio ○ Agente Primer Nivel 	<ul style="list-style-type: none"> No es posible suministrar dicha información. Los perfiles requeridos deben ser evaluados y propuestos por el proponente.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Líder de la Mesa ○ Agente Primer Nivel Redes ○ Técnico de Soporte en Sitio ○ Gestor de incidentes ○ Project Manager ○ Service Manager 	
1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.	<p>¿Qué especificaciones deben tener los equipos de respaldo de contar el contratista? Indicar cantidades.</p> <p>¿Cuál es el histórico de uso de máquinas de respaldo?</p>	Las máquinas de reemplazo tienen las mismas especificaciones técnicas que las maquinas asignadas a los funcionarios y estas se encuentran disponibles en las instalaciones de Bancóldex.
1.2.2.5. Soporte de Segundo Nivel.	Se refiere al soporte prestado por los grupos de resolución especializados del área de tecnología de BANCÓLDEX. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel	Se entiende que los especialistas que atenderán el nivel mencionado, serán proporcionados y costeados por BANCÓLDEX, por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.	Si, es correcto
1.2.2.13. Chatbot	Implementar Chatbot para mejorar la experiencia de los usuarios y la atención oportuna de los requerimientos estándar de acuerdo a lo siguientes ítems (...)	<ul style="list-style-type: none"> • ¿el licenciamiento del chatbot estará a cargo de Bancóldex o el contratista de la mesa? • ¿se debe realizar integración con alguna herramienta de la entidad? • ¿Bancóldex proporcionará la infraestructura tecnológica para el chatbot? 	<p>El licenciamiento correspondiente al chatbot estará a cargo del proponente.</p> <p>Si, con Aranda.</p> <p>Depende de la arquitectura que presente el proponente.</p>
1.2.2.14. Herramienta de encuestas	Encuestas de Satisfacción de Usuarios El PROPONENTE deberá implementar encuestas de satisfacción, para ello utilizará la herramienta de la suite de Office 365 FORMS.	¿Bancóldex proporcionara el licenciamiento de la suite office 365 Forms?	Si
1.2.2.16. Clasificación de usuarios y áreas de BANCÓLDEX	VIP Misión Critica Estándar	¿Cuántos usuarios existen por categoría y por sede?	

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cargo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presidente</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Vicepresidentes</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Gerentes</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Directores</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Jefes</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Ejecutivo</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>Profesionales</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Analistas</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>Auxiliares</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Conductores</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Aprendiz</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Contratistas</td> <td>58</td> </tr> </tbody> </table> <p>98% ubicados en Bogotá</p>	Cargo	Cantidad	Presidente	1	Vicepresidentes	8	Gerentes	3	Directores	23	Jefes	19	Ejecutivo	78	Profesionales	55	Analistas	58	Auxiliares	38	Conductores	8	Aprendiz	9	Contratistas	58
Cargo	Cantidad																												
Presidente	1																												
Vicepresidentes	8																												
Gerentes	3																												
Directores	23																												
Jefes	19																												
Ejecutivo	78																												
Profesionales	55																												
Analistas	58																												
Auxiliares	38																												
Conductores	8																												
Aprendiz	9																												
Contratistas	58																												
1.2.2.17.1. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	General	<p>¿se debe contar con personal en sitio para las sedes fuera de Bogotá? ¿la línea directa de extensión 800, recibe llamadas de los usuarios ubicados fuera de Bogotá? O como se comunicará?</p>	<p>Quincenalmente un agente debe hacer presencia en las oficinas regionales. Si, los usuarios también solicitan requerimientos a través de correo.</p>																										
1.2.2.19. Herramienta de Control Remoto	El PROPONENTE podrá utilizar SKYPE EMPRESARIAL y/o TEAMS de Microsoft y/o ARANDA como herramienta para realizar el acceso remoto a las estaciones de trabajo con el fin de solucionar problemas de software.	¿el licenciamiento de SKYPE EMPRESARIAL y/o TEAMS de Microsoft y/o ARANDA será proporcionado por Bancóldex?	SI																										
1.2.2.20. Equipamiento de Bancóldex	General	<p>¿Cuál es la cantidad de activos tecnológicos objeto del contrato? Por favor discriminar por tipo (portátil, impresora, escáner, etc.) y ciudad. Indicar referencias</p>	La gestión de activos se debe ejercer sobre lo siguiente: Equipos de escritorio 337, portátiles 200, Monitores 164, teléfonos 445 (95% ubicados en Bogotá).																										
1.2.2.21. Horario de prestación del servicio	General	¿Cuál es el promedio de llamadas y/o requerimientos fuera de horario 5X13, sábados, domingos y festivos?	<p>El promedio de llamadas fuera de horario (lunes a viernes 5:01 p.m. a 8:00 p.m. semanal es de 35).</p> <p>Para los fines de semana y festivos no se tiene operación.</p>																										

1.3. Gestión de accesos	General	Por favor ampliar el detalle de esta actividad. ¿se requiere que se proporcione algún software o herramienta?	No
1.4.7. Mantenimiento	General	<ul style="list-style-type: none"> Según la descripción del ítem mencionado, se entiende que el contratista resultante del presente proceso, no será responsable de ejecutar los mantenimientos preventivos que se requerían durante el proyecto, estos serán ejecutados por un contratista adicional de Bancóldex, por favor aclarar si nuestro entendimiento es correcto. ¿En caso de requerirse un suministro de parte o repuestos, el costo del mismo será tramitado como un valor adicional al valor mensual de la mesa de ayuda? ¿se manejará una bolsa de repuestos o como se tramitará? 	<ul style="list-style-type: none"> Es correcto No. Se cuenta con un contrato de arrendamiento de equipos que cubre garantías, soporte y reemplazo de partes. La mesa de servicios debe coordinar con el contratista y los usuarios la fecha y hora para realizar los cambios que sean necesarios.
3. PENALIZACIONES	Las sanciones se calcularán mensualmente sobre la base de los valores obtenidos de los indicadores del nivel de servicio y serán acumulables. Se penalizará en la facturación del mes siguiente a la medición.	<ul style="list-style-type: none"> ¿las penalidades se aplicarían al total de la factura mensual o por ítems? En caso, que se incumpla más de un indicador, ¿Cómo se determinará el valor de la penalidad a aplicar? ¿será la sumatoria o será el promedio? 	<ul style="list-style-type: none"> Por favor referirse a los términos de referencia.
5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	En la propuesta técnica el PROPONENTE deberá detallar lo siguiente: (...) b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)	Solicitamos a la entidad, permitir que las hojas de vida sean aportadas por el proponente adjudicatario previo al inicio de la operación y que los proponentes realicen únicamente la descripción de los perfiles a utilizar.	Permitido
9.4. Puesta en servicio	✓ Etapa de preparación, desde el momento en que el vendedor esté informado de su adjudicación hasta que	<ul style="list-style-type: none"> ¿La etapa de transición corresponde a la fase de implementación mencionada en el numeral 2.1.1 y al periodo de 	<ul style="list-style-type: none"> No. La transición se compone de dos fases: 1. Migración y 2. Estabilización.

	<p>se haya firmado el contrato y el despliegue se inicia.</p> <p>✓ Etapa de transición, desde el momento en que el contrato está firmado hasta que el nuevo servicio se inicia y el actual sistema de prestación de servicios está desactivado.</p> <p>✓ Estabilización o etapa de ajuste, a partir del momento en que el servicio se inicia hasta que todos los indicadores de nivel de servicio están plenamente satisfechos</p>	<p>migración mencionado en el numeral 6.? En caso contrario aclarar la diferencia y en qué momento se desarrolla cada una.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el plazo de duración de esta etapa de transición? ¿es un periodo facturable? • ¿la etapa de estabilización corresponde a los dos primeros meses del plazo de ejecución y no se aplicarán sanciones por ANS? • Al finalizar el proyecto ¿cómo se deberá realizar la fase de transición de salida? 	<p>La duración de la fase de migración de la Mesa de Servicios debe ser de un (1) mes.</p> <p>La duración de la fase de estabilización debe ser de dos (2) meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mes destinado para la fase de migración de la mesa de servicios no estará incluida dentro de la duración total del contrato (36 meses) y no debe ser facturado, ni se pagará, por lo cual debe ser asumido por el proponente. • Los dos meses destinado para la fase de estabilización estarán incluidos dentro de la duración total del contrato (1/36 y 2/36) y deben ser facturados. Dentro de esta fase se revisará el cumplimiento de los ANS, pero no se aplicarán sanciones. • Al finalizar el proyecto se destinarán los tres últimos meses para realizar la transición de salida del servicio.
<p>3. MESA DE SERVICIO ARCO</p>	<p>General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Arco entregara la extensión telefónica de la mesa de ayuda? • ¿el punto de atención telefónico debe ser independiente al de Bancóldex? • ¿en dónde debe operar el punto de atención telefónico, en instalaciones de Bancóldex o del contratista? • ¿Cuántos puestos de trabajo entregara para los agentes telefónico? • ¿Cuántos puestos de trabajo entregara para los técnicos de soporte en sitio? 	<ul style="list-style-type: none"> •

		<ul style="list-style-type: none"> • Para la gestión de garantías ante terceros (contratistas o fabricantes), ¿ARCO asumirá el costo de los traslados de equipos que se requieran o será el tercero? • ¿Compartir el histórico e estadísticas de incidentes, traslados y mantenimientos por sede de ARCO? 	
<p>3.1. Actividades</p>	<p>ARCO GB, no cuenta con una herramienta para registro de requerimientos, para lo cual el proponente debe incluir el uso de una herramienta de este tipo, dentro del servicio propuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características de la herramienta requerida? • ¿se puede utilizar una herramienta en modalidad de servicio o se requiere que se suministre una herramienta omprimise? ¿Por cuánto tiempo? • ¿la herramienta para la gestión de la mesa de ayuda puede ser un aplicativo sobre licencias GLPI? • ¿se requieren usuarios para personal de la Arco o Bancóldex? Indicar cuantos. 	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>3.1. Actividades</p>	<p>Gestionar con el proveedor encargado, los servicios de mantenimiento de hardware, incluyendo la gestión de las garantías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Según la descripción del ítem mencionado, se entiende que el contratista resultante del presente proceso no será responsable de ejecutar los mantenimientos preventivos que se requerían durante el proyecto, estos serán ejecutados por un contratista adicional de ARCO, por favor aclarar si nuestro entendimiento es correcto. • ¿En caso de requerirse un suministro de parte o repuestos, el costo del mismo será tramitado como un valor adicional al valor mensual de la mesa de ayuda? ¿se maneja una bolsa de repuestos o como se tramitara? 	<ul style="list-style-type: none"> • Si, es correcto. • No

3.5 Herramienta de encuestas	Encuestas de Satisfacción de Usuarios El PROPONENTE deberá implementar encuestas de satisfacción, para ello utilizará la herramienta de la suite de Office 365 FORMS.	¿ARCO proporcionara el licenciamiento de la suite office 365 Forms?	Si,
3.6. Equipamiento de Arco Grupo Bancóldex	General	¿Cuál es la cantidad de activos tecnológicos objeto del contrato? Por favor discriminar por tipo (portátil, impresora, escáner, etc.) y ciudad. Indicar referencias	Favor consultar el archivo publicado correspondiente al inventario de activos de Bancóldex.
3.8. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	General	¿las sedes de ARCO se encuentran ubicadas en la misma dirección que Bancóldex?	Si
3.9 Otras Actividades	Máquinas de Reemplazo	¿Qué especificaciones deben tener los equipos de respaldo de contar el contratista? Indicar cantidades. ¿Cuál es el histórico de uso de máquinas de respaldo?	Las máquinas de reemplazo tienen las mismas especificaciones técnicas que las maquinas asignadas a los funcionarios y estas se encuentran disponibles en las instalaciones de Arco.
6.1 Periodo de ajuste de nivel de servicio (ANS)	General	¿Cuál es el tiempo de duración de la fase de implementación? ¿esta fase será facturable?	<ul style="list-style-type: none"> • La transición se compone de dos fases: 1. Migración y 2. Estabilización. La duración de la fase de migración de la Mesa de Servicios debe ser de un (1) mes. La duración de la fase de estabilización debe ser de dos (2) meses. • El mes destinado para la fase de migración de la mesa de servicios no estará incluida dentro de la duración total del contrato (36 meses) y no debe ser facturado, ni se pagará, por lo cual debe ser asumido por el proponente. • Los dos meses destinado para la fase de estabilización estarán incluidos dentro de la duración total del contrato (1/36 y 2/36) y deben ser facturados. Dentro de esta fase se

			revisará el cumplimiento de los ANS, pero no se aplicarán sanciones.
9. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	En la propuesta técnica el PROPONENTE deberá detallar lo siguiente: (...) b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)	Solicitamos a la entidad, permitir que las hojas de vida sean aportadas por el proponente adjudicatario previo al inicio de la operación y que los proponentes realicen únicamente la descripción de los perfiles a utilizar.	Si, permitido.
Anexos			
Anexo N° 7	General	Por favor publicar el documento <i>políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes y proveedores de Bancóldex S.A.</i> , teniendo en cuenta que en el anexo mencionado se debe certificar su conocimiento.	Favor consultar el documento adjunto POLITICAS SEGURIDAD INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD PARA PROPONENTES Y PROVEEDORES DE BANCÓLDEX.pdf

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 36 de 83

6. PROPONENTE

ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS

1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:

Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.

OBSERVACION I : Solicitamos a la Entidad si este ítem hace énfasis en la disponibilidad de un Stock de equipos por parte del Contratista , el cual tendría como función la contingencia de equipos queridos por incidencia.

RESPUESTA: El stock de máquinas será provisto por cada Filial.

De igual forma solicitamos en caso contrario cual es el manejo al reporte de equipos con casos de incidencias que involucran correctivos y así mismo el suministro de repuestos.

RESPUESTA: El stock de máquinas será provisto por cada Filial. La gestión de las garantías con el respectivo proveedor estará a cargo del PROPONENTE.

OBSERVACION II : Solicitamos a la Entidad determinar si existe dentro del proyecto un Presupuesto Oficial determinado asignado al desarrollo del Servicio.

RESPUESTA: El régimen de contratación reserva la publicación de esta información.

OBSERVACION III : En relación al punto 5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)

Solicitamos a la Entidad dar solicitud del requerimiento de las hojas de vida una vez sea adjudicada el contrato y previo a la suscripción del Acta de Inicio. Asi mismo solicitamos con el fin de dar cumplimiento al Equipo de Trabajo solicitar Carta de Compromiso en el cual el PROPONENTE se obliga al compromiso adquirido.

RESPUESTA: Se requiere el detalle del equipo de trabajo y el nivel profesional del talento humano que apoyará el desarrollo del contrato.

OBSERVACION IV: Solicitamos a la Entidad , basados en el objeto del PROCESO y en virtud del desarrollo de la buenas prácticas de ITIL , en la cuales está caracterizado el PROCESO , requerir a los proponente interesados CERTIFICACION ISO 20000 teniendo en cuenta que La norma ISO 20000 utiliza un control exhaustivo de la gestión de los servicios de gestión y soporte TI para operar bajo unos procesos que sirvan para conseguir un servicio efectivo.

RESPUESTA: Catalogo de servicios, gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de accesos, gestión de activos, mejora continua. Ver el anexo técnico 4-1 y 4-2.

OBSERVACION V : En relación a: 6. EVALUACIÓN

Solicitamos a la entidad aclarar la modalidad de Evaluación en la cual se basaría los criterios Económicos teniendo en cuenta que su máxima asignación en puntaje es 100 puntos.

RESPUESTA: TDR página 14. Se califica sobre 100 puntos y el peso sobre la evaluación final es el 20%.

OBSERVACION VI : En relación a: 6.3. Capacidad Financiera

Solicitamos a la entidad aclarar cuales son los indicadores financieros habilitantes, puesto que en el documento de TRD no está especificado claramente el indicador mínimo que debe tener el proponente en los de aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, endeudamiento entre otros.

RESPUESTA: De acuerdo a lo informado en el numeral 6.3. de los Términos de referencia

“Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.”

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 37 de 83

7. PROPONENTE

No.	Pregunta	Respuesta
1	Solicitamos, por favor nos confirmen si tienen alguna meta de Nivel de Servicio	Si, favor consultar los numerales '6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios', '6.5.3 Cumplimiento de indicadores IMACs' correspondiente a los términos de referencia y numeral '2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX' correspondiente al ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS.
2	Agradecemos nos compartan el histórico de transacciones detallado por gestión, en lo posible por intervalo y por día	No es posible suministrar dicha información.
3	¿Durante el servicio se realiza en algún momento llamadas salientes?	Si
4	Es posible conocer la cantidad de puestos actuales	No
5	Favor confirmar los tiempos de gestión de correos	El tiempo máximo para el registro de solicitudes realizadas a través de correo será máximo 40 minutos, el tiempo de atención estará dado por los ANS.
6	Es posible conocer la cantidad de agentes actuales	No es posible suministrar dicha información.
7	Favor confirmar el número de días destinado para las capacitaciones	Un mes, correspondiente a la fase de migración y a cargo de la mesa de ayuda saliente.
8	Amablemente solicitamos nos compartan los perfiles de los agentes	No es posible suministrar dicha información.
9	¿Las certificaciones solicitadas pueden ser de servicios ejecutados bajo otro objeto de contrato, pero donde la prestación del servicio incluye soporte de primer y segundo nivel?	No
10	¿Podrían por favor compartirnos el histórico de penalizaciones?	No es posible suministrar dicha información.
11	¿El proveedor debe tener personal en todas las ciudades?, teniendo en cuenta que el 98% del personal de Bancóldex está en Bogotá.	No se requiere personal permanente en las oficinas regionales. Dos veces por mes se debe realizar una visita a cada oficina regional a fin de realizar inspección de los equipos y ejecutar las actividades planeadas que no sean posibles de realizar remotamente.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 38 de 83

12	¿Tienen contemplada la opción de ejecutar el contrato de manera inhouse, es decir, en las instalaciones de Bancóldex?	Si,
13	Por favor compartir el histórico de ANS	No es posible suministrar dicha información.

8. PROPONENTE

2. TERMINO DE REFERENCIA – MESA DE SERVICIOS Página	PREGUNTA	RESPUESTA BANCÓLDEX	RESPUESTA ARCO
22	Numeral 6.6. – Propuesta económica 1. Se solicita a la entidad aclarar a qué hace referencia el crecimiento y decrecimiento en la tarifa de acuerdo a los contratos que se ejecuten.	Hace referencia a que Bancóldex funge como línea base para el dimensionamiento de la propuesta y en caso de requerirse servicios adicionales o que una de las Filiales ingrese o se retire, los valores deben estar preestablecidos.	
27	Numeral 7.2. - Periodo de validez de la propuesta 2. Se solicita a la entidad reducir el tiempo de validez debido a que el tiempo tan extenso puede variar el equilibrio financiero del proyecto.	Se modifico el numeral mediante “Adenda No1 Mesa de Servicios_820” y se publicó en la página del Banco. Se redujo a cuatro (4) meses	
33	Numeral 9.8 – Obligaciones del contratista En el ítem (X) se requiere la gestión de los incidentes mediante la herramienta de ARANDA con la que actualmente cuenta BANCÓLDEX, sin embargo ARCO no tiene una herramienta de gestión y esto puede ocasionar un desequilibrio económico del proyecto. 3. Se solicita a la entidad aclarar si se puede contemplar la atención a través de una única herramienta, en este caso ARANDA; debido a que ya se encuentra implementada, parametrizada debidamente y es mas fácil integrar los usuarios y el catálogo de servicios de GRUPO ARCO sin impactar negativamente el costo.		Es posible integrar con la herramienta de Bancóldex.

3. ANEXO 4.1 - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS BANCÓLDEX Página	PREGUNTA	RESPUESTA BANCÓLDEX	RESPUESTA ARCO																	
4	<p>Numeral 1.2.1. – Mesa de servicio 1. Se solicita a la entidad confirmar cuantas actualizaciones al año se realizarán en relación con el catálogo de servicios configurado en la herramienta ARANDA.</p> <p>Numeral 1.2.2. - Recurso Humano y Niveles de Soporte 2. Se solicita a la entidad confirmar el detalle de las estadísticas en relación con los 2700 casos que se presentan mes a mes. Se requiere determinar cuál es la clasificación, cuáles son escalados a los diferentes niveles de servicio, cuáles son atendidos en sitio, cuáles son solucionados por el nivel 2 de servicio.</p> <p>3. Se solicita a la entidad aclarar si los casos de monitoreo son generados por agentes que forman parte del servicio ofertado o si por el contrario son agentes externos que alertan manual o automáticamente estas incidencias.</p>	<p>Respuesta Numeral 1.2.: Punto 1. Trimestralmente</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2: Punto 2.</p> <table border="1" data-bbox="1054 792 1655 964"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GRUPO</th> <th colspan="2">Promedio</th> </tr> <tr> <th>Incidentes</th> <th>Requerimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de TI y Procesamiento de Datos</td> <td>11</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo y Mto de Software</td> <td>100</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y Telecomunicaciones</td> <td>70</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Mesa de Servicio</td> <td>163</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table> <p>Atención telefónica: 1090 entre requerimientos e incidentes.</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2: Punto 3. Son agentes externos, no hacen parte del servicio ofertado.</p>	GRUPO	Promedio		Incidentes	Requerimientos	Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279	Desarrollo y Mto de Software	100	128	Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180	Mesa de Servicio	163	1260	
GRUPO	Promedio																			
	Incidentes	Requerimientos																		
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279																		
Desarrollo y Mto de Software	100	128																		
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180																		
Mesa de Servicio	163	1260																		

<p>6</p>	<p>Numeral 1.2.2.3. - Soporte de primer nivel en Sitio</p> <p>4. Entendiendo que el soporte en sitio se debe ejecutar en todas las instalaciones de BANCÓLDEX por demanda, se requiere la estadística detallada de los incidentes atendidos el año anterior en sitio para cada una de las sedes donde BANCÓLDEX tiene presencia.</p> <p>5. Se solicita a la entidad aclarar si al momento de iniciar el servicio y durante la etapa de transición se entregará la documentación correspondiente a <i>“Recuperación de Disponibilidad que haya lugar”</i>.</p> <p>6. En relación con los <i>“utilitarios de software especializados para evaluar el funcionamiento del dispositivo a soportar”</i>, se solicita aclarar a que tipo de herramientas se hace referencia y si éstas son proveídas por BANCÓLDEX o deben ser entregadas por el proveedor.</p> <p>7. Se solicita a la entidad aclarar en relación con <i>“Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad”</i> si la entidad cuenta con un almacén e inventario de equipos disponibles para cada sede donde tiene presencia con el fin de abordar éste requerimiento o el proveedor debe disponer de los equipos de reemplazo, para lo cual es necesario conocer el inventario de estaciones de trabajo por cada sede con el fin de estimar el remanente necesario.</p> <p>8. Se solicita a la entidad aclarar en relación con <i>“Reinstalación de Software”</i>, si los medios para la realización de respaldo son previstos por la entidad o deben ser ofertados por el proveedor. En el segundo caso, confirmar si se debe tener en cuenta alguna característica técnica específica para ello. Por otro lado se requiere confirmar si la entidad cuenta con un espacio de laboratorio para alistamiento de equipos y si cuenta con imágenes de los sistemas operativos por modelos de máquinas para la debida re-instalación.</p>	<p>Respuesta Numeral 1.2.2.3. Punto 4:</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2.3. Punto 5: Se refiere a la rápida de recuperación del servicio mediante “workarounds”. No se refiere a un procedimiento específico.</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2.3. Punto 6: Son herramientas de diagnóstico de primer nivel mínimas con las que debe contar el PROPONENTE, a nivel metodológico y tecnológico. Con relación al diagnóstico de hardware, estas serán provistas por el fabricante de los equipos instalados en el Banco.</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2.3. Punto 7: Las máquinas de reemplazo serán provistas por Bancóldex.</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2.3. Punto 8: Bancóldex proveerá maquinas semilla para la reinstalación de equipos en caso de ser necesario, así como todos los medios para este fin. Se cuenta con espacio dedicado para alistamiento de equipos.</p> <p>Se adjunta la cantidad general de IMACs promedio mes del Banco:</p>	
-----------------	---	---	--

9. Se solicita a la entidad en relación con “Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional” entregar las estadísticas de IMACs atendidos en el último año para cada una de la regionales.

- I: 53
- M: 9
- A: 24
- C: 167

8
Numeral 1.2.2.7. - Registro de Incidentes
 Se solicita a la entidad aclarar cuántas y qué tipo de licencias de ARANDA tiene disponibles para el soporte en sitio y telefónico. ¿En caso de requerir licencias adicionales, BANCÓLDEX entregaría las mismas?

Respuesta Numeral 1.2.2.7: Se adjunta relación de licencias. En caso de requerirse licenciamiento adicional, el PROPONENTE debe justificarlo como parte de las labores de administración solicitadas y el Banco realizara la adquisición de estas.

PRECIOS POR	Descripción	Cantidad
LICENCIAMIENTO		
SERVICE MANAGEMENT		
Usuario	Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM, AM) - U. Concurrente - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	25
Usuario	Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM,AM) - U. Nombrado - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5
Servidor	Aranda CMDB Enterprise - 2000 CIs , 2 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
Usuario	Aranda Virtual Support - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
DESKTOP MANAGEMENT		
Máquina	Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery y Power) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	750
ADD Ons		
Servidor	Aranda Query Manager - Dashboard - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5

<p>9</p>	<p>Numeral 1.2.2.12. - Herramienta de restablecimiento de contraseñas Se solicita a la entidad excluir este alcance de la oferta debido a que podría alterar el costo de la oferta sustancialmente. En caso de no ser posible, se solicita a la entidad aclarar si requiere que la herramienta se encuentre implementada OnPremise o en la Nube. Adicionalmente si se tiene alguna especificación técnica particular para la misma.</p> <p>Numeral 1.2.2.13. - Chatbot Se solicita a la entidad aclarar si cuenta con la información necesaria para entrenar el servicio de chatbot para la prestación de los servicios. Adicionalmente se solicita describir con el mayor detalle posible el alcance esperado de la solución de chatbot.</p>	<p>Respuesta Numeral 1.2.2.12: La herramienta puede ser implementada en cualquier entorno, previo a una validación del área de Arquitectura del Departamento de Tecnología.</p> <p>Respuesta Numeral 1.2.2.13: El servicio no está implementado, por lo tanto, nos acogemos a la experiencia del PROPONENTE en otras implementaciones que haya realizado.</p>	
<p>12</p>	<p>Numeral 1.3. – Gestión de accesos Se solicita a la entidad aclarar cuál es la herramienta de gestión de accesos utilizada por BANCÓLDEX y si se cuenta con una herramienta que permita realizar las actividades de monitoreo y demás requeridas en este punto.</p>	<p>Respuesta numeral 1.3: El Banco no cuenta con herramienta de gestión de accesos. Esta actividad se debe realizar en cada una de las plataformas con las que el Banco cuenta, dentro de los módulos de seguridad.</p>	
<p>20</p>	<p>Numeral 3.1.2. Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo Se solicita a la entidad aclarar cuál es la versión actual de la consola de antivirus disponible y si el proponente contará con la información de acceso necesaria para la ejecución del servicio.</p> <p>Numeral 3 – Penalizaciones Solicitamos e elimine de los INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES el “<i>Índice de Rotación de personal incluyendo agentes, coordinador y gerente</i>” debido a que ninguna compañía puede garantizar que los mismos recursos estén durante toda la duración del contrato y se penalice con deducciones en la facturación por el solo hecho de que un recurso cambie</p>	<p>Respuesta Numeral 3.1.2: Symantec versión 14.2 en estaciones. El PROPONENTE no administrara la consola de antivirus, sin embargo, debe trabajar de la mano con el área encargada para asegurar que las versiones estén actualizadas.</p> <p>Respuesta Numeral 3: Se mantiene el indicador de acuerdo con lo estipulado en el anexo técnico.</p>	
<p>23</p>	<p>Numeral 9 - ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO (QUALITY ASSURANCE) Se solicita a la entidad excluir esta información de la presentación de la oferta debido a que son procedimiento y documentos que forman parte de la operación del servicio y serían incluidos posteriormente a la fase de estabilización del servicio.</p>	<p>Respuesta Numeral 9: El aseguramiento del servicio aplica cuando este la mesa de servicio en operación. Se debe incluir en la propuesta de manera general como se realizará dicho aseguramiento, de acuerdo a lo indicado en el anexo técnico 4-1.</p>	

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 43 de 83

4. ANEXO 4.2 - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS ARCO Página	PREGUNTA	RESPUESTA ARCO
2	Numeral 3.1. – Actividades 1. Se solicita a la entidad confirmar si es posible unificar el servicio haciendo uso de la infraestructura de mesa de ayuda con que cuenta BANCÓLDEX con el fin de entregar una solución costo efectiva. 2. Adicionalmente aclarar si ARCO tiene acceso a la línea 800 de soporte o si se debe desplegar toda la infraestructura de servicio de mesa para la prestación de los servicios requeridos. 3. Se solicita a la entidad validar la posibilidad de ampliar el licenciamiento vigente de Aranda Software para que solo se deba parametrizar el catálogo de servicios y/o agregar los agentes necesarios en las instalaciones de BANCÓLDEX para la prestación del servicio.	1. Con contratos independientes. 2. Arco no cuenta con mesa de ayuda 3. Presentar el costo de la ampliación del licenciamiento
3	Numeral 3.1. – Actividades Se solicita a la entidad aclarar cómo está dispuesta la infraestructura y cuáles herramientas tiene disponibles GRUPO ARCO para cumplir con el requerimiento de “ <i>Generar informes de las estadísticas sobre disponibilidad del servicio, tasas de abandono, la resolución de problemas, causas y tipos de incidentes, entre otros.</i> ” Se solicita a la entidad adicionalmente aclarar si GRUPO ARCO cuenta con una herramienta que permita realizar la gestión del catálogo de servicios.	R./ Arco no cuenta con ninguna herramienta de este tipo.

<p>5</p>	<p>Numeral 3.9. – Otras Actividades 1. Se solicita a la entidad aclarar en relación con “<i>Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad</i>” si la entidad cuenta con un almacén e inventario de equipos disponibles para cada sede donde tiene presencia con el fin de abordar éste requerimiento o el proveedor debe disponer de los equipos de reemplazo, para lo cual es necesario conocer el inventario de estaciones de trabajo por cada sede con el fin de estimar el remanente necesario. 2. Se solicita a la entidad aclarar en relación con “<i>Reinstalación de Software</i>”, si los medios para la realización de respaldo son previstos por la entidad o deben ser ofertados por el proveedor. En el segundo caso, confirmar si se debe tener en cuenta alguna característica técnica específica para ello. Por otro lado se requiere confirmar si la entidad cuenta con un espacio de laboratorio para alistamiento de equipos y si cuenta con imágenes de los sistemas operativos por modelos de máquinas para la debida re-instalación. 3. Se solicita a la entidad entregar las estadísticas de IMACs atendidos en el último año para cada una de la regionales</p>	<p>De acuerdo a los indicado por Bancóldex.</p>
<p>11 - 12</p>	<p>Numeral 7. – Penalizaciones Solicitamos se elimine de los INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES el “<i>Índice de Rotación de personal incluyendo agentes, coordinador y gerente</i>” debido a que ninguna compañía puede garantizar que los mismos recursos estén durante toda la duración del contrato y se penalice con deducciones en la facturación por el solo hecho de que un recurso cambie Numeral 7. - Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo Se solicita a la entidad aclarar cuál es la versión actual de la consola de antivirus disponible y si el proponente contará con la información de acceso necesaria para la ejecución del servicio.</p>	<p>R./ Arco cuenta con Symantec versión 14.2.1</p>
<p>13</p>	<p>Numeral 12 - ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO Se solicita a la entidad excluir ésta información de la presentación de la oferta debido a que son procedimiento y documentos que forman parte de la operación del servicio y serían incluidos posteriormente a la fase de estabilización del servicio.</p>	<p>De acuerdo con lo indicado en la invitación.</p>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 45 de 83

9. PROPONENTE

1. Solicitamos respetuosamente se considere aplazar la fecha para la presentación de las propuestas, hasta el próximo viernes 8 de noviembre de 2019, con el fin de poder estructurar una propuesta completa y competitiva.

Respuesta: Favor consultar la adenda N° 2 relacionada con los términos de referencia N° 820.

2. Solicitamos respetuosamente se establezcan claramente las condiciones mediante las cuales se espera se presenten las ofertas económicas para el proceso de la referencia, mediante un formato definido previamente por la Entidad. De manera respetuosa recomendamos que el valor del servicio se presente con un valor global mensual que incluya todos los servicios requeridos, incluyendo los impuestos a que haya lugar.

Respuesta: Favor diligenciar el 'Formato Propuesta Economica.docx' publicado.

3. Solicitamos respetuosamente se permita la estructuración de Proponentes Plurales, ya sea mediante las figuras de consorcio o de Unión Temporal, y se definan claramente las condiciones mínimas habilitantes que se deberán cumplir en cuanto a las capacidades jurídicas, financieras y técnicas para este tipo de Proponentes.

Respuesta: No se aceptan uniones temporales y consorcios en esta contratación

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 46 de 83

4. En atención a los “TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS. - GRUPO BANCÓLDEX”, de la manera más respetuosa nos permitimos realizar la siguiente solicitud en virtud de la figura establecida en el Artículo 260 del Código de comercio modificado por el artículo 26 de la ley 222 de 1995. La mencionada norma dispone: “Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria.”

Por lo anterior, es claro que una matriz, sus subordinadas y las sociedades controladas directa o indirectamente por la matriz o subordinada, a pesar de ser personas jurídicas independientes, dependen entre ellas y se puede afirmar que la experiencia de una NO es diferente a la de la otra.

En consecuencia, solicitamos que la Entidad acepte que el proponente acredite la experiencia como proveedor de mesa de servicios, obtenida por la sociedad matriz, por sociedades controladas directa o indirectamente por la matriz y por empresas filiales y/o subordinadas, de acuerdo con el Artículo descrito.

Respuesta: No es posible aceptar su solicitud, se consideran dos personas jurídicas diferentes. La persona jurídica que se presente debe cumplir con los requisitos de experiencia solicitados en los términos de referencia.

5. Solicitamos en relación a la visita al centro de gestión que se informe el número de días que con antelación se informará la fecha de dicha visita, con el fin de poder coordinar y gestionar con nuestros clientes, las autorizaciones necesarias para su realización.

Respuesta: 10 días.

6. Con respecto a la sustentación de la propuesta y la visita al centro de gestión, solicitamos se establezcan e informen claramente los criterios objetivos que se tendrán en cuenta y aspectos a evaluar durante su realización.

Respuesta: Favor referirse al numeral ‘6.5.4 Sustentación propuesta y visita de centro de gestión’ de los términos de referencia.

Durante la visita al centro de gestión se evaluará infraestructura tecnológica, estado y calidad de las instalaciones, sistemas de contingencia, control de extinción de incendios y certificaciones.

7. En cuanto a las condiciones de las certificaciones que se presentarán para acreditar experiencia por parte de los proponentes, sugerimos respetuosamente a la Entidad lo siguiente:

- a. Que sean máximo 5 certificaciones de experiencia con Empresas que operen en Colombia.
- b. Que los contratos certificados se encuentren finalizados o en ejecución
- c. Que los contratos certificados hayan sido suscritos e iniciados dentro de los últimos 10 años contados a partir de la fecha de presentación de propuestas.

Respuesta: Favor referirse al numeral 6.5.1 Experiencia del proponente de los términos de referencia.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 47 de 83

8. En cuanto a los 30 puntos que se asignarán por experiencia. Sugerimos respetuosamente a la Entidad que se amplíe esta condición a dos criterios:

a. Sumatoria del tiempo de Duración de los contratos: Se asigne 10 puntos al oferente cuya sumatoria de tiempo de duración de contratos sea la más alta (en años, meses, días), y a los demás de manera directamente proporcional. Los contratos que se encuentren en ejecución se tomará la fecha de expedición de la respectiva certificación.

b. Sumatoria de los valores de los contratos: Se asigne 20 puntos al oferente cuya sumatoria de los valores de los contratos en pesos colombianos, sea el valor más alto. A los demás se asignará puntaje de manera directamente proporcional.

Respuesta: Se evaluará teniendo en cuenta lo informado en el numeral 6.5.1 “Experiencia del proponente”

9. Solicitamos muy respetuosamente a la Entidad proporcionar el porcentaje de casos de soporte en sitio atendidos por ciudades, tanto para Bancóldex como para Arco.

Respuesta: Mensualmente en promedio se atienden en sitio 296 solicitudes de servicio, correspondientes a requerimientos e incidentes, donde el 98% se realiza en Bogotá. Para Arco no se tiene información.

10. Se solicita muy respetuosamente a la Entidad aclarar si el periodo de transición es adicional a los 36 meses de servicio o debe ser incluidos dentro de los 36 meses

Respuesta: La transición se compone de dos fases: 1. Migración y 2. Estabilización.

La duración de la fase de migración de la Mesa de Servicios debe ser de un (1) mes.

La duración de la fase de estabilización debe ser de dos (2) meses.

El mes destinado para la fase de migración de la mesa de servicios no estará incluida dentro de la duración total del contrato (36 meses) y no debe ser facturado, ni se pagará, por lo cual debe ser asumido por el proponente.

Los dos meses destinado para la fase de estabilización estarán incluidos dentro de la duración total del contrato (1/36 y 2/36) y deben ser facturados. Dentro de esta fase se revisará el cumplimiento de los ANS, pero no se aplicarán sanciones.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 48 de 83

11. En el numeral 7.3 de los términos de referencia, se establece la siguiente nota:

“Nota: El proponente que resulte seleccionado se obliga a aportar y diligenciar la documentación adicional y que particularmente sea exigida por LAS ENTIDADES de acuerdo con sus políticas y procedimientos de contratación y vinculación para la celebración del respectivo contrato, para lo cual cada entidad le informará previamente dicha documentación.”

Observación: Se solicita a la Entidad indicar y detallar cual es la documentación adicional exigida por la Entidad conforme a sus políticas para la celebración de Contratos.

Respuesta: Favor tener en cuenta los documentos solicitados en el ‘Anexo-no-6_Formulario_vinculacion persona juridica_820’ publicado.

12. En el numeral 9.9 de los términos de referencia se establece:

“Duración del Contrato - La duración de los contratos que se celebren para la ejecución de los servicios en referencia será de treinta y seis meses (36) a partir de su legalización por parte de cada una de las Entidades.”

Observación: Se solicita a la Entidad indicar, en caso de ser adjudicatario del proceso, cuáles serían los requisitos de legalización del contrato.

Respuesta: De manera general el contrato se entenderá legalizado cuando se hayan cumplido los siguientes requisitos:

- a. Reconocimiento notarial del texto y firma impuesta en el contrato por parte del representante legal de EL CONTRATISTA.
- b. Aprobación por parte del Departamento Jurídico de Las Entidades, de las pólizas constituidas por parte de EL CONTRATISTA, de conformidad con lo que se establezca en el contrato.

13. En el numeral 9.11 de los términos de referencia se establece:

“Garantía del contrato - Para la ejecución de los Contratos, el adjudicatario deberá constituir a favor de cada una de Las Entidades, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al treinta por ciento (30%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.

....

Responsabilidad civil extracontractual con una suma asegurada equivalente al veinte (20%) por ciento del precio estimado del Contrato y por el término de duración de este y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más”

Observación: Se solicita a la Entidad disminuir los porcentajes establecidos en los amparos transcritos, toda vez que de acuerdo a la costumbre comercial el amparo

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 49 de 83

del Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones; corresponde al 5% del precio estimado del Contrato, y la Responsabilidad civil extracontractual al 10%.

Respuesta:

Para dar respuesta a su inquietud, se informa que las entidades del Grupo no aceptan limitar la responsabilidad del contratista. El régimen de responsabilidad por los daños que se llegue a incurrir dependerá de lo establecido en la legislación colombiana para el efecto.

14. En los términos de referencia se indica en el numeral 3.3. literal C: Documentos y Prelación

...En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y el contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato.

Observación: Se solicita a la Entidad incluir que el contrato prevalecerá siempre y cuando no contraríe lo ofertado por el contratista elegido.

Respuesta: No, la prevalencia en el caso en concreto es primero el contrato y luego la oferta económica o propuesta.

15. No se incluye dentro de las condiciones del contrato una cláusula sobre limitación de responsabilidad.

Observación: De acuerdo con la facultad que el legislador les ha conferido en virtud del principio regulador de los contratos de la “Autonomía de la Voluntad”, agradecemos a la Entidad estudiar la posibilidad de incluir la siguiente cláusula en la versión definitiva del contrato: “EL PROVEDOR responde por el cumplimiento pleno de sus obligaciones. En relación con los perjuicios, las Partes únicamente responderán por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento las Partes responderán por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o pérdida de información. En todo caso, la responsabilidad de las Partes en ningún evento excederá el cien por ciento del valor del presente negocio jurídico, salvo en los eventos de dolo o culpa grave o daños contra terceros, en los cuales la responsabilidad será plena.”

Respuesta: Para dar respuesta a su inquietud, se informa que las entidades del Grupo no aceptan limitar la responsabilidad del contratista. El régimen de responsabilidad por los daños que se llegue a incurrir dependerá de lo establecido en la legislación colombiana para el efecto.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 50 de 83

10. PROPONENTE

1. PARA BANCÓLDEX

OBSERVACIÓN No. 1

Se solicita a Bancóldex el inventario total por cada sede a nivel nacional de los equipos a los que se les prestara el soporte

RESPUESTA: Se publica el archivo “Inventario base.xlsx”

OBSERVACIÓN No 2

Se solicita a Bancóldex aclarar, si todos los equipos que se atenderán se encuentran en Garantía, de no ser así, cómo se manejaría el tema de los repuestos

RESPUESTA: Bancóldex cuenta con servicio de garantía y suministro de repuestos. El Gestor de Activos realizara la gestión con estos proveedores para asegurar que el reemplazo de las partes que se requieran.

OBSERVACIÓN No 3

Se solicita a Bancóldex aclarar la cantidad de personal requerido en cada nivel de soporte y el perfil mínimo solicitado.

RESPUESTA: El dimensionamiento del talento humano es responsabilidad del proponente y debe efectuarse de acuerdo con lo estipulado en los términos de referencia y el anexo técnico.

OBSERVACIÓN No 4

Se solicita a Bancóldex entregar las estadísticas de los servicios atendidos por cada nivel de soporte

GRUPO	Promedio	
	Incidentes	Requerimientos
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279
Desarrollo y Mto de Software	100	128
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180
Mesa de Servicio	163	1260

Atención sitio: 296 servicios entre requerimientos e incidentes.

Atención telefónica: 1090 entre requerimientos e incidentes.

Volúmenes mensuales en promedio.

OBSERVACIÓN No 5

Se solicita a Bancóldex aclarar si se debe realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y a los teléfonos

RESPUESTA: El PROPONENTE debe gestionar con el proveedor con el cual se tiene contratada esta actividad y deberá asegurar que los mantenimientos sean ejecutados de acuerdo con lo indicado en el contrato.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 51 de 83

OBSERVACIÓN No 6

Se solicita a Bancóldex aclarar si es posible que todo el personal asignado al proyecto esté en las instalaciones de Bancóldex, de ser así confirmar si Bancóldex proveerá los puestos de trabajo

RESPUESTA: En caso de que la Mesa de Servicio este ubicada en las instalaciones de Bancóldex, se proveerán máximo 8 puestos de trabajo.

PREGUNTAS PARA ARCO

OBSERVACIÓN No 1

Se solicita a Arco el inventario total por cada sede a nivel nacional de los equipos a los que se les prestara el soporte

OBSERVACIÓN No 2

Se solicita a Arco aclarar, si todos los equipos que se atenderán se encuentran en Garantía, de no ser así, cómo se maneja el tema de los repuestos

R/ Se encuentran en garantía

OBSERVACIÓN No 3

Se solicita a Arco aclarar la cantidad de personal requerido en cada nivel de soporte y el perfil mínimo solicitado, aclarar si no requieren personal para soporte en sitio

R/ El PROPONENTE debe dimensionar de acuerdo a los volúmenes registrados en la invitación.

OBSERVACIÓN No 4

Se solicita a Arco entregar las estadísticas de los servicios atendidos por cada nivel de soporte

R/ No contamos una herramienta, por lo tanto, no tenemos estadísticas

OBSERVACIÓN No 5

Se solicita a Arco aclarar si se debe realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo

R/ No

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 52 de 83

OBSERVACIÓN No 6

Se solicita a Arco aclarar si es posible que todo el personal asignado al proyecto esté en las instalaciones de Bancóldex, de ser así confirmar si Bancóldex proveerá los puestos de trabajo. R/ En caso de que el PROPONENTE defina que se prestará el servicio en las instalaciones del cliente, ARCO dispondrá de los puestos que se requieran para tal fin.

3. GENERALES

OBSERVACIÓN No 1

En el numeral “6.5.1 *Experiencia del proponente*”, solicitan que las certificaciones de experiencia que se anexen para la evaluación de la oferta contengan el campo de “Calificación del servicio (excelente, bueno, regular, malo)”

Cabe señalar que no todas las entidades, dentro de sus certificaciones de experiencia, incluyen el campo de calificación del servicio, por lo que solicitamos a BANCÓLDEX y ARCO, de manera muy respetuosa, que se deje opcional la inclusión o no de la calificación del servicio dentro de las certificaciones de experiencia.

RESPUESTA: Se sugiere que el formato sea emitido por el PROPONENTE a sus clientes con el campo de calificación.

OBSERVACIÓN No. 2

Solicitamos aclarar el alcance de “Centro de Gestión”. En el numeral “6.5.4 Sustentación propuesta y visita de centro de gestión” se menciona la visita del centro de gestión, como parte de la calificación de la oferta, pero en ninguna parte de los anexos técnicos hacen referencia a dicho centro de gestión, luego no es claro cuál es la expectativa de BANCÓLDEX y ARCO respecto a este punto.

RESPUESTA: El centro de gestión hace referencia a las instalaciones con las que el PROPONENTE cuenta para prestar el servicio especificado en el numeral 1.2.2.1 del anexo 4.1

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 53 de 83

11. PROPONENTE

No.	Tipo	Nombre Documento	Página del documento	Requerimiento	Observación para el Cliente	Respuestas
1	general	TÉRMINOS DE REFERENCIA	11	4.2. Impuestos y Deducciones	Se solicita se indique en forma expresa que aquellos impuestos, tasas y contribuciones que se deben asumir son los que por normatividad le correspondan a cada una de las partes	<p>De conformidad con lo establecido en el numeral 4.2. de los TDR, el proponente tendrá a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar teniendo en cuenta el objeto del servicio contratado y el régimen tributario del proponente.</p> <p>Para efectos de los estudios que debe adelantar el proponente para presentar su propuesta, se informa que Bancóldex y Arco son grandes contribuyentes.</p>
2	general	TÉRMINOS DE REFERENCIA	17	6.3. Capacidad Financiera	se solicita se aclare cuando se indica que se deben aportar los estados financieros con corte al 31 de diciembre del respectivo año, si se hace referencia a la vigencia 2018.	Si, son los últimos estados financieros aprobados .
3	general	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18	Experiencia del proponente	teniendo en cuenta que la experiencia a acreditar es sobre contratos ejecutados en los últimos 10 años, se solicita a la entidad se aclare si entonces el máximo tiempo de experiencia a acreditar serán 10 años y el mínimo 5, o se puede presentar dos o mas contratos ejecutados en una misma vigencia y se toma para la evaluación el tiempo de ejecución de cada uno de ellos. Adicionalmente se solicita a la entidad que se excluya de la certificación a aportar el requisito de contar con calificación del servicio, toda vez que en algunos casos los formatos de experiencia son determinados por las entidades contratantes y pueden no contener dicho item en la forma cualitativa que se exige sino por ejemplo en	Se debe cumplir de acuerdo a lo solicitado en los términos y el anexo técnico.

					<p>porcentaje de cumplimiento. De igual forma se solicita se excluya el impedimento según el cual "no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.", ya que esto restringe la experiencia a acreditar y no tendría como válida la ejecución de diferentes contratos con una misma entidad, lo que en la práctica es común ya que por ejemplo las entidades públicas suscriben contratos por cada vigencia fiscal.</p>	
4	general	TÉRMINOS DE REFERENCIA	33	Obligaciones del servicio	<p>se solicita se aclare para las obligaciones (xvi) y (xxiii) cuál es la periodicidad con la cual se deben presentar los informes y reportes requeridos.</p> <p>Adicionalmente para la obligación (xxxvii) se solicita se aclare cuál es el alcance de la capacitación requerida indicando, periodicidad, logística requerida, metodología, cantidad de personas a capacitar, con el fin de poder contemplar el costo dentro de la oferta a presentar</p>	<p>De acuerdo a lo indicado en los términos y en el anexo técnico 4-1.</p> <p>La capacitación hace referencia a los temas que se deben desarrollar durante la operación del servicio hacia los usuarios finales como parte de la mejora continua del servicio. No se refiere a capacitación especializada.</p>

5	general	TÉRMINOS DE REFERENCIA	37	9.12 Cláusula Penal	se solicita que se establezca que la cláusula penal procede para aquellos incumplimientos que afectan en forma grave la ejecución del contrato, ya que para los eventos de incumplimiento parcial se establecen descuentos y multas para culminar al cumplimiento.	No es posible modificar el texto informado en el numeral 9.12 de los términos de referencia
6	general		n/a	Minuta contractual	se solicita se aclare si las condiciones contractuales indicadas en los términos de referencia serán las únicas que se incluirán en las minutas de los contratos a suscribir, de no ser así se solicita se aporte la minuta al proceso y se brinde la oportunidad de presentar observaciones sobre la misma, o en caso de adjudicación se otorgue un plazo para la negociación de su contenido. Lo anterior ya que el conocimiento de las condiciones contractuales son necesarias para la adecuada estructuración de la oferta	La elaboración de la minuta del contrato estará sujeta a lo informado en los términos de referencia y la propuesta técnica y económica presentada por el proponente.
7	general		n/a	Descuentos en facturación	se solicita se contemple dentro del proceso que para aquellas situaciones que tienen establecido un descuento en facturación por incumplimiento de ANS o de las especificaciones establecidas, no les sea aplique multas o sanciones adicionales por el mismo hecho.	No es posible. Para los contratos celebrados con las Entidades del Grupo entre otras cláusulas, se incluyen: la Clausula Penal y los descuentos por penalidades como consecuencia del incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. Estas Cláusulas se aplican bajo supuestos facticos que son diferentes para lo cual será necesario evaluar cada situación en particular. Respecto del descuento por una penalidad se podrá manejar a través de una nota crédito en el mes siguiente.

8	general	FORMATO DE VINCULACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE PERSONA JURÍDICA	5	autorización	se solicita a la entidad se incluya que finalidad para la cual se otorga la autorización, es que la entidad lleve a cabo todas las actividades tendientes a la formalización del contrato y seguimiento en la ejecución del mismo y además que la actividad de circulación de la información está limitada a aquellas empresas del grupo o a aquellas que sea necesario para lograr los fines unicos de dar cumplimiento a la finalidad indicada	No se entiende a que autorización se refiere																	
9	general	ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS	20	Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipos brindados por el PROPONENTE para la conectividad con BANCÓLDEX, en caso de que el servicio sea brindado de manera remota. Se tomará el horario de prestación del servicio el cuál es de L-V de 7 am a 8 pm para un total de 260 horas al mes.	se solicita se modifique la columna de descuentos por incumplimiento de ANS para este criterio ya que no coincide con los rangos establecidos y no es posible determinar a que porcentaje de descuento corresponde cada rango	Al convertir en PDF se movieron los valores, se adjunta el rango, el cual no tiene cambios con relación a lo publicado. Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipos brindados por el PROPONENTE para la conectividad con BANCÓLDEX, en caso de que el servicio sea brindado de manera remota. Se tomará el horario de prestación del servicio el cuál es de L-V de 7 am a 8 pm para un total de 260 horas al mes.																	
10	Técnica	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	4	1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte.	Se solicita a la entidad remitir la estadística por línea, en donde relacione el detalle de las 2700 solicitudes mensuales.	Atención sitio: 296 servicios entre requerimientos e incidentes. Atención telefónica: 1090 entre requerimientos e incidentes. <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GRUPO</th> <th colspan="2">Promedio</th> </tr> <tr> <th>Incidentes</th> <th>Requerimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de TI y Procesamiento de Datos</td> <td>11</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo y Mto de Software</td> <td>100</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y Telecomunicaciones</td> <td>70</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Mesa de Servicio</td> <td>163</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table>	GRUPO	Promedio		Incidentes	Requerimientos	Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279	Desarrollo y Mto de Software	100	128	Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180	Mesa de Servicio	163	1260
GRUPO	Promedio																						
	Incidentes	Requerimientos																					
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279																					
Desarrollo y Mto de Software	100	128																					
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180																					
Mesa de Servicio	163	1260																					
11	Técnica	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	4	1.2.2.2. Soporte primer nivel para redes	Se solicita a la entidad aclarar si este recurso se debe proporcionar dedicado o por demanda.	Es dedicado																	

12	Técnica	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	9	1.2.2.13. Chatbot	Se solicita a la entidad informar la version del licenciamiento de Aranda y/o indicar si es posible modificar el requerimiento por chat en linea.	Aranda 8.8.0 /Cumplir de acuerdo con lo indicado en la invitación.
13	General	TÉRMINOS DE REFERENCIA	17	6.3 Cpacidad Financiera	Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar los parámetros establecidos para la evaluación d ela capacidad financiera (liquidez, endeudamiento y rentabilidad)	De acuerdo a lo informado en el numeral 6.3. de los Términos de referencia "Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva."
14	General	TÉRMINOS DE REFERENCIA	12	5. Cronograma d ela invitación.	Solicitamos respetuosamente ampliar el plazo para presentar oferta, es importante tener el tiempo suficiente para diseñar una propuesta que se ajuste a los requerimientos técnicos y que logre satisfacer las necesidades plasmadas en los términos del proceso; por tales motivos, solicitamos su amable colaboración para que la fecha de entrega sea el 26 de Octubre de 2019	Ver Adenda 2 de la publicación.
15	General	TÉRMINOS DE REFERENCIA	16	6.2 Capacidad Administrativa	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar lo relacionado a la visita a los proponentes interesados en participar, en que fecha se programa.	Bancóldex informará previamente a los proponentes la fecha de realización de a visita.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTA A PROPONENTES - PUBLICACIÓN 820 – MESA DE SERVICIO		Página 58 de 83

16	General	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18	6.5.1 Experiencia del Proponente	Se solicita respetuosamente a la entidad no pedir el estado de cumplimiento y la calificación del servicio (excelente, bueno, regular, malo) del contrato dentro del contenido de las certificaciones, ésto a razón de que muchas entidades dentro de sus formatos establecidos no manejan este criterios de calificación.	Debe cumplirse de acuerdo a lo solicitado en los términos y el anexo técnico 4-1.
----	---------	------------------------	----	----------------------------------	--	---

12. PROPONENTE

I C	Documento / Sección	Referencia	Pregunta	Respuesta BANCÓLDEX
1	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2 Operación del Servicio	"Seguir las directrices y normativas definidas dentro del marco de trabajo sugerido por ITIL v3."	Por favor informar qué procesos de ITIL ya están implementados como parte del servicio actual: ¿Gestión de Incidentes, problemas, requerimientos, cambios, conocimiento, SLAs? ¿En qué nivel de madurez cada uno?	Catálogo de servicios, gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de accesos, gestión de activos, mejora continua. Ver el anexo técnico 4-1 y 4-2.
2	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2 Operación del Servicio	"Realizar un seguimiento de cerca de cada uno de los incidentes hasta su cierre, con la confirmación de los usuarios finales buscando la satisfacción total."	¿Hoy día esta labor de seguimiento se realiza a través de un rol especializado o en el tiempo muerto de los agentes de Mesa de Servicio?	Esto es parte de la función de la Mesa de Servicio como punto único de contacto.
3	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2 Operación del Servicio	"Proporcionar una adecuada y oportuna información estadística para la toma de decisiones de los Coordinadores y Directivos de BANCÓLDEX. "	En la actualidad, ¿la herramienta de ITSM ARANDA de propiedad de EL CLIENTE proporciona el nivel de información esperada por los Coordinadores y Directivos de BANCÓLDEX".	Se cuenta con un reporte en Excel, que se construye con base en lo generado por Aranda.

4	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2 Operación del Servicio	"Medir y registrar los indicadores de satisfacción de los usuarios, y trabajar de forma permanente en ellos para su mejora."	Por favor informar los procedimientos de medición y registro de satisfacción actuales y confirmar si son suficientes.	Están basados en la información que genera Aranda. El PROPONENTE bajo su experiencia puede, definir los indicadores que considere necesarios en el desarrollo de la operación.																	
5	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2 Operación del Servicio	"Generar indicadores de KPI y todos los informes que el Banco requiera en español."	¿Qué indicadores de desempeño (KPIs) se siguen en la operación? ¿Con las herramientas suministradas por BANCÓLDEX (ITSM Aranda y ACD Unify) se tiene cubiertos la generación de los KPIs deseados?	El PROPONENTE bajo su experiencia puede, definir los indicadores que considere necesarios en el desarrollo de la operación.																	
6	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.Recurso Humano y Niveles de Soporte	"El soporte telefónico para BANCÓLDEX estará a cargo de un número de agentes suficientes para atender un promedio de 2700 solicitudes mensuales, de acuerdo a la distribución indicada en este párrafo."	¿Cuántas de las solicitudes son incidentes y cuántas son requerimientos? ¿Cómo es la distribución de solicitudes y requerimientos por canal de atención?	<p>Atención sitio: 296 servicios entre requerimientos e incidentes.</p> <p>Atención telefónica: 1090 entre requerimientos e incidentes.</p> <table border="1" data-bbox="1378 954 1967 1094"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GRUPO</th> <th colspan="2">Promedio</th> </tr> <tr> <th>Incidentes</th> <th>Requerimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de TI y Procesamiento de Datos</td> <td>11</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo y Mto de Software</td> <td>100</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y Telecomunicaciones</td> <td>70</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Mesa de Servicio</td> <td>163</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table>	GRUPO	Promedio		Incidentes	Requerimientos	Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279	Desarrollo y Mto de Software	100	128	Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180	Mesa de Servicio	163	1260
GRUPO	Promedio																				
	Incidentes	Requerimientos																			
Servicios de TI y Procesamiento de Datos	11	279																			
Desarrollo y Mto de Software	100	128																			
Infraestructura y Telecomunicaciones	70	180																			
Mesa de Servicio	163	1260																			
7	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.Recurso Humano y Niveles de Soporte	"El soporte telefónico para BANCÓLDEX estará a cargo de un número de agentes suficientes para atender un promedio de 2700 solicitudes mensuales, de acuerdo a la distribución indicada en este párrafo."	Se solicita amablemente a BANCÓLDEX compartir la información de la sábana de datos con todos los contactos recibidos por los últimos 12 meses para poder realizar el análisis y las estimaciones correspondientes.	La sabana de datos será suministrada al PROPONENTE seleccionado.																	

8	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte	Canales de Atención	Por favor confirmar que no existen otros canales para la apertura de incidentes o requerimientos: página web con formulario, portal de autoservicio, chat con agente.	Únicamente lo solicitado en el anexo técnico 4-1.
9	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte	" Los casos relacionados con monitoreo deben ser registrados y escalados al especialista de segundo nivel que corresponda"	¿Los casos relacionados por monitoreo son adicionales a los 2700 reportados como línea base? ¿cuántos son? ¿por qué canales de atención se reciben?	<ul style="list-style-type: none"> • Están incluidos los casos de monitoreo • Un promedio mensual de 106 casos • Las alertas de creación de casos por monitoreo son generadas por la herramienta destinada para este fin mediante correo electrónico.
10	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte	"La atención será apoyada con un pool de agentes que permita cubrir los horarios de servicio, definiendo turnos que cubran el horario establecido por BANCÓLDEX dentro de los niveles de servicio acordados."	¿Es obligatorio que el pool de agentes de la Mesa de Servicio estén ubicados en las instalaciones de BANCÓLDEX?	El PROPONENTE definirá cual es el mejor esquema (en sitio o remoto), siempre y cuando se cumplan los ANS solicitados.
11	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.3 Soporte de Primer Nivel en Sitio	Pruebas y Diagnóstico de Equipos	¿El software de diagnóstico deberá ser provisto por Bancóldex o debe ser provisto por el oferente o Bancóldex lo Proveerá?	Son herramientas de diagnóstico de primer nivel mínimas con las que debe contar el PROPONENTE, a nivel metodológico y tecnológico. Con relación al diagnóstico de hardware, estas serán provistas por el fabricante de los equipos instalados en el Banco.
12	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.3 Soporte de Primer Nivel en Sitio	Máquinas de Reemplazo	¿Las máquinas de reemplazo serán provistas por Bancóldex o deberán ser provistas por el oferente?	Estos equipos serán provistos por Bancóldex.

1 3	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Secciones 1.2.5. y 1.2.6 Soporte de Segundo y Tercer Nivel	"El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel." "El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el tercer nivel"	Por favor confirmar que la responsabilidad de seguimiento de los casos por parte de EL PROPONENTE llega hasta el segundo nivel (interacción con los grupos resolutores de BANCÓLDEX). La interacción con el tercer nivel de soporte sería completamente excepcional.	Se confirma lo indicado por el PROPONENTE.
1 4	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.9.Base de datos de conocimiento	"La herramienta de registro de incidentes del BANCÓLDEX proveerá una funcionalidad para que el PROPONENTE construya una Base de Datos (BD) de Conocimiento que permita efectuar consultas de los incidentes y solicitudes de servicio."	Por favor confirmar que la Knowledge Base de Aranda, suministrada por BANCÓLDEX, se encuentra completamente despoblada y debe ser construida desde ceros.	Se confirma lo indicado por el PROPONENTE.
1 5	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.11 .Solicitud de Servicios vía Web	Tableta requerida para el uso de la tool	¿Sería suficiente acceder a la tool vía web a través de un smart phone? ¿Por qué razón se necesitaría una tableta?	Con cualquier dispositivo móvil.
1 6	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.12.Herramienta de restablecimiento de contraseñas	"EL PROPONENTE debe suministrar una herramienta que permita identificar los dispositivos que están originando el bloqueo de las cuentas de los usuarios del Dominio"	¿BANCÓLDEX cuenta con el módulo de ARANDA MDM? En caso negativo, por favor especificar si EL BANCO tiene una herramienta de Enterprise Mobility Management o Unified Endpoint Management que pueda ser utilizada por EL PROPONENTE para este propósito.	No se cuenta con el módulo indicado, ni con la herramienta indicada.

17	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.12.Herramienta de restablecimiento de contraseñas	Active Directory	Por favor confirmar si todos los usuarios están consolidados en un único Directorio Activo. También suministrar por favor el detalle de la implementación del Directorio Activo: ¿en Microsoft Azure o en el Data Center de Bancóldex?	Se cuenta con un único directorio activo. El directorio activo esta implementado en las instalaciones de Bancóldex, sin embargo, la herramienta de restablecimiento de contraseñas puede estar ubicada en la nube, en todo caso, el diseño de la solución debe ser verificado por el Arquitecto de Bancóldex.
18	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.12.Herramienta de restablecimiento de contraseñas	Funcionalidad de identificación de dispositivos generando bloqueo.	Se solicita a Bancóldex ampliar más acerca de la funcionalidad esperada en dispositivos generando el bloqueo.	El PROPONENTE debe sugerir, de acuerdo a su experiencia, la respuesta a este ítem.
19	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.17.1.Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	"(Puede variar al momento de la contratación)"	Por favor confirmar la línea base de usuarios de la Mesa de Servicio: ¿serían inicialmente 400 usuarios? ¿Cuántos usuarios están registrados en el Directorio Activo? ¿Se presta servicio a socios de negocios o contratistas? ¿La línea base de usuarios de telefonía serían 454 usuarios (Sección 1.2.2.15)?	Todo de acuerdo a lo indicado en el anexo técnico 4.1.
20	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / Sección 1.2.2.19.Herramienta de Control Remoto	"El PROPONENTE deberá estar conectado a través de un canal dedicado a BANCÓLDEX en caso de que el servicio se preste de manera remota."	Para el escenario en el que el servicio se preste de manera remota, ¿BANCÓLDEX proveería las licencias en el Call Center Unify para los Agentes y Supervisores de EL PROPONENTE?	Bancóldex cuenta con el licenciamiento indicado.
21	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.2.2.21.Horario de prestación del servicio	Sábados, Domingos y Festivos, Cierre Anual	¿Existen estadísticas históricas del último año en cuanto a la atención de sábados, domingos y festivos y cierre anual? Se solicita amablemente compartirlas.	Atención fin de semana durante un año: 500 horas promedio Cierre anual: 24 horas promedio

2 2	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.3 Gestión de Accesos	Volumetría y Tipificación	Por favor indicar la cantidad de casos estimados diarios, semanales, mensuales de solicitudes de Gestión de accesos y las aplicaciones / plataformas incluidas en cada requerimiento.	Diario: 13 Semanal: 69 Mensual: 276 Valores en promedio.
2 3	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.4-1 Administración de Activos de Hardware	Inventario	¿Bancóldex espera que la validación de inventario se haga a partir de un inventario tipo (wall to wall) ?	Si
2 4	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.4.2 Inventario de Hardware	Software CMDB	Por favor compartir la versión de Aranda - CMDB y así mismo confirmar si es posible habilitar un web service y una vpn para no tener que hacerlo con un canal dedicado resulta muy costoso.	Aranda 8.8.0 Si, es posible a través de VPN.
2 5	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.4.6 Confiabilidad del Inventario	Definición de Total de Activos	¿Total de activos se refiere a los activos que el proponente tendrá bajo su custodia, o se refiere a todos los activos de IT de Bancóldex? ¿Podría Bancóldex por favor indicar a donde está ubicada la bodega principal, y cual es la cantidad de activos y elementos que hay en esta bodega? Sería ideal si se pudiera proveer un listado o inventario incluyendo, Marca, Tipo/Modelo, Serial y Cantidad en el caso de elementos que no cuenten con número de serie.	Se refiere a todos los activos de tecnología a cargo del Departamento de TI de Bancóldex. La bodega está en la sede principal de Bancóldex. Se publica archivo "Inventario base.xlsx"
2 6	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.4.4. Administración de Software	Inventario - IT Software Asset Management	Por favor confirmar si el módulo de Aranda de IT Asset Management y la herramienta Aranda METRIX mencionada en el numeral 1.4.5, están implementados en la actualidad y cobijan los casos de uso exigidos con inventario, auditoría y gestión de licenciamiento de software hoy en día.	Si esta implementada y cobija lo mencionado.

27	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 1.4.6. Confiabilidad del Inventario	Automatización y Disponibilidad de Reportes e Informes	Respecto a los reportes requeridos, ¿se encuentran implementados en su totalidad en la herramienta ARANDA provista por BANCÓLDEX o en alguna otra herramienta en la actualidad? En caso negativo, por favor listar los informes a construir.	Los informes solicitados se relacionan en el anexo técnico 4-1.
28	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Niveles de Servicio e Indicadores de Desempeño	Respetuosamente se solicita considerar los siguientes ítems como indicadores de desempeño (KPIs) y no SLAs; de tal manera que no se contemplen penalidades sino revisiones de calidad: <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad escalamiento a segundo nivel - Correcta catalogación de incidentes y requerimientos - Oportunidad de Mejora Usuario Estándar - Oportunidad de Mejora Usuario VIP ¿El BANCO aceptaría evaluar la separación de KPIs (indicadores de desempeño) de SLAs (niveles de servicio penalizables) de manera similar a la que se sugiere acá?	Se debe cumplir con lo solicitado en el anexo técnico 4-1.
29	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Niveles de Servicio e Indicadores de Desempeño	Se solicita comedidamente especificar la definición, descripción y forma de medición de los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad escalamiento a segundo nivel - Correcta catalogación de incidentes y requerimientos - Oportunidad de Mejora Usuario Estándar - Oportunidad de Mejora Usuario VIP En lo posible, por favor suministrar ejemplos del contexto de penalización y de los cálculos respectivos.	La medición se realizará mediante el gestor de calidad (QA) y tomando como base la información que entrega la herramienta ARANDA.

30	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 2.1.2.1.1.Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Nivel de Servicio Faltante (aparentemente)	No se encontró un SLA para soporte nivel 1 en sitio, al menos no de acuerdo a la definición introducida por Bancóldex dentro del RFP, pues se entiende como Soporte nivel 1 en sitio al soporte que se da en sitio del usuario, toda vez que no fuera posible resolver desde la mesa u otros medios de contacto. La definición está en el numeral 1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio.	Ver numeral 2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX Aplica para todos los soportes de primer nivel el SLA definido (telefónico, en sitio redes). El soporte 1.5 en la definición no hace referencia a soporte en sitio
31	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 3. Penalizaciones	Índice de rotación de personal	Se solicita ampliar el concepto de índice de rotación y compartir la fórmula de cálculo de la misma	$IRP = (\# \text{ personas rotadas} / \# \text{ personas asignadas al proyecto}) * 100$
32	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 3. Penalizaciones	Penalidad Sobre la Factura	¿BANCÓLDEX aceptaría que EL PROPONENTE no pagara penalidades que superen combinadas el 10% del valor del contrato mensual?	Se debe cumplir con estipulado en el anexo técnico.
33	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 3.1.2.Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo:	Unified Endpoint Management	¿BANCÓLDEX cuenta una herramienta de Unified Endpoint Management en la actualidad, ya sea ARANDA MDM o similar? Por favor brindar detalles de esa herramienta.	No cuenta con esta herramienta.
34	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 4.INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Plataforma de Comunicaciones Unificadas	Por favor informar dónde está(n) ubicada(s) la(s) Planta(s) UNIFY que consolida todas las llamadas de los usuarios de EL BANCO (dirección del / de los Data Center(s)) y confirmar modelo y versión de la misma.	Solución de telefonía OpenScape Voice VoIP fabricante Unify, capacidad para 800 extensiones, con nodos en alta disponibilidad he integración con Gw Branch de las oficinas regionales, redundancia a nivel de operados de SIP.

35	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 4.INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Plataforma de Comunicaciones Unificadas	Por favor proporcionar las estadísticas de uso del ACD de Unify para determinar la concurrencia de llamadas, el Average Handling Time y otros parámetros que afectan el dimensionamiento de la solución. ¿Qué KPIs se manejan para estos indicadores?	
36	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 4.INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Contingencia Mesa de Servicio	¿La contingencia del Servicio esperada es sobre la plataforma de Call Center / Comunicaciones Unificadas que recibe la conexión SIP desde la plataforma UNIFY de EL BANCO?	Se refiera a los esquemas de contingencia definidos, en caso de que la mesa de servicio o la atención de primer nivel sea en las instalaciones del PROPONENTE.
37	Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex / 5. Condiciones de Prestación del Servicio	Seguridad Física	Por favor indicar a que medidas de seguridad física, ¿se refiere a candados, cerraduras, etc?	En caso de prestarse el servicio de manera remota, describir los esquemas de seguridad física con los que cuenta el PROPONENTE.

ARCO

ID	Documento / Sección	Referencia	Pregunta	Respuesta ARCO
38	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 3.1 Actividades	"ARCO GB, no cuenta con una herramienta para registro de requerimientos, para lo cual el proponente debe incluir el uso de una herramienta de este tipo, dentro del servicio propuesto."	¿Es posible considerar incluir a ARCO GB como un "Proyecto" en el ITSM Aranda de BANCÓLDEX (gracias a la funcionalidad Multiproyecto de esta herramienta)? De esta manera, se activaría el licenciamiento respectivo para consolidar la plataforma de Gestión de Incidentes y Requerimientos.	Si es posible.

39	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 3.2 Niveles de Soporte	"Arco Grupo Bancóldex atiende en promedio 200 solicitudes mensuales"	Se solicita comedidamente compartir la Sábana de Datos de los últimos 12 meses por lo menos con el total de contactos, su clasificación, los canales de ingreso, su categoría de solución.	Al no contar con una herramienta, no tenemos esa información
40	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 3.8.Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	Integración con Bancóldex	¿Los usuarios de ARCO GB (86 como línea base) pueden utilizar la plataforma UNIFY para realizar las solicitudes a la Mesa de Servicio? Si no existe esa integración, ¿es posible activarla por parte de BANCÓLDEX?	Se debe realizar el estudio de factibilidad técnico de lo solicitado, lo cual no es parte del alcance de esta publicación.
41	anexo_4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0 / 4.1 Administración de Activos de Hardware y Software	Inventario Físico	El inventario de Hardware y de Software es entregado inicialmente por Arco GB o tiene la expectativa Arco GB que se haga un wall to wall.	Se entrega inventario inicial
42	anexo_4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0 / 5.1 Informes	Herramienta de Gestión de Activos	¿Para el seguimiento y control de movimientos, asignaciones, etc, Arcos GB pone a disposición del proponente alguna herramienta de software o el proponente debe incluirla?	Solamente tenemos SCCM
43	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 5.2 Cláusula de Desempeño y 6.2.1.Indicadores requeridos por Arco Grupo Bancóldex	ARCO GRUPO BANCÓLDEX se reserva el derecho a realizar una revisión general del cumplimiento de ANS y Indicadores Básicos	Se solicita amablemente a EL CLIENTE considerar agregar el capítulo de ANSs de ARCO GB a los ANSs de BANCÓLDEX para tener una gestión unificada en el caso que se acepte incluir esta Mesa como "Proyecto" en la herramienta ARANDA. ¿Es factible esta configuración?	De acuerdo con lo que defina ARCO.
44	anexo_4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0 / 6.2.1 Indicadores requeridos por Arco Grupo Bancóldex	Usuarios VIP	"Atención Usuarios VIP" por favor especificar o entregar la lista de ubicaciones (sí las hubiera) a nivel nacional y la cantidad de VIPs por ubicación.	Solamente están en la oficina principal Bogotá
	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 5.5.Servicio de herramienta de Control Remoto	Skype Empresarial y MS SCCM	¿La herramienta de Skype Empresarial es la misma de BANCÓLDEX? ¿Dónde se encuentra implementada físicamente?	Utilizamos Office 365, que incluye Skype

46	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 7. PENALIZACIONES	Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo	¿ARCO GB cuenta una herramienta de Unified Endpoint Management en la actualidad? Por favor brindar detalles de esa herramienta. En caso negativo, ¿se podría utilizar la de BANCÓLDEX si estuviera disponible?	Utilizamos SCCM
47	Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco. / 7. PENALIZACIONES	Penalizaciones	¿ARCO GB aceptaría que EL PROPONENTE no pagara penalidades consolidadas con BANCÓLDEX que superen combinadas el 10% del valor del contrato mensual?	Las relación jurídica con las dos entidades son independientes.

13. PROPONENTE

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA	RESPUESTA
1	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2. Operación del servicio	Ser atendido por especialistas con experiencia previa en el puesto.	De manera atenta solicitamos a la entidad indicar a que hace referencia cuando se indica ser atendido por "especialistas", se hace referencia a una atención por parte del soporte en sitio?	Se refiere a la atención que se debe brindar tanto en sitio como telefónicamente.
2	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2. Operación del servicio	• Mantener el inventario de hardware y software actualizado	Respecto a mantener el inventario de HW y SW actualizado, es correcto nuestro entendimiento que dicho inventario corresponderá aquellos activos sobre los cuales se presten los servicios ? De no ser así solicitamos de manera atenta a Bancóldex indicar de que manera se piensa garantizar la confiabilidad del inventarios sobre activos sobre los cuales no se tendrían dominio	Dicho inventario corresponderá a aquellos activos sobre los cuales se preste el servicio y se tenga dominio.
3	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.1. Soporte de Primer Nivel telefónico o remoto:	Hacer seguimiento hasta la solución del problema. El agente de primer nivel será el propietario del incidente y responderá ante el	¿Con el objetivo de no afectar los ANS respecto a la atención del servicio de soporte de primer nivel, solicitamos de manera atenta a Bancóldex indicar de manera más detallada las actividades	Se refiere al seguimiento permanente que debe realizar el agente de primer nivel a los incidentes o requerimientos asignados a proveedores y/o terceros, en caso de no obtener respuesta

			usuario objetivo por la solución de este. En este sentido, en el caso que se presente el escalamiento del incidente a un área interna y/o proveedores de BANCÓLDEX, estos grupos de soporte deberán cumplir con la oportuna y adecuada respuesta al seguimiento que realice el agente de primer nivel, y en caso de no obtener respuesta oportuna dentro de los tiempos estipulados, el agente de primer nivel deberá escalarlo con el Líder de la Mesa de Servicios.	esperadas frente a la gestión de proveedores y/o terceros	oportuna dentro de los tiempos estipulados, el agente de primer nivel debe escalar la situación al Líder de la Mesa de Servicios.
4	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar con qué porcentaje de equipos en stock se contará y bajo qué condiciones se encuentran a la hora de ser puestos en reemplazo.	Se tendrán equipos de repuesto suficientes para atender las contingencias necesarias, lo cual está contratado. Los equipos a suministrar en calidad de repuesto tendrán las mismas características técnicas de los equipos asignados a los funcionarios y tendrán instalado el software base requerido.
5	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Reinstalación de Software: Cuando el diagnóstico así lo indique se instala nuevamente el software que ha sido afectado, se personalizarán y configurarán los equipos que presentaron el incidente. Cuando sea requerido, se realizará la toma de copia de seguridad de los datos del	De manera atenta solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se espera se garantice la copia de seguridad de la información que contiene el usuario en la máquina, es correcto nuestro entendimiento que se puede contar con algún espacio físico y/o lógico de parte de Bancóldex para prevenir pérdidas de información y poder resguardar de una forma segura la información.	Inicialmente se suministrarán discos externos para almacenar el respaldo de la información y de acuerdo con su importancia se podrá almacenar en cintas de seguridad.

			usuario y su posterior restauración como proceso natural de la prestación completa del servicio. Siempre se deberá asegurar la completitud, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información respaldada.		
6	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional.	De manera atenta solicitamos a la entidad indicar la línea base mensual relacionada con IMAC'S la cual se debería cubrir y tener en cuenta dentro del servicio, esto con el fin de poder determinar el esfuerzo técnico necesario para este tipo de actividades sin afectación de ANS	Promedio mensual IMAC'S I: 53 M: 9 A: 24 C: 167
7	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional.	Es correcto nuestro entendimiento que los IMAC's masivos no hacen parte de este servicio solicitado, por favor aclarar.	Los IMAC'S masivos deben hacer parte del servicio.
8	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:	Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional.	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar bajo que horarios se espera se ejecuten los IMAC's y si estos de alguna manera serian programados	Los IMAC'S se deben realizar durante el horario de requerido para el servicio y deben ser planificados a fin de no impactar la operación del negocio ni la labor de los usuarios finales.
9	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.4. Soporte primer nivel intermedio (nivel 1.5):	Inicia con el reporte de un incidente que afecte la operación del servicio y que requiera para su	De manera atenta solicitamos a Bancóldex indicar si se espera que estas habilidades las tenga alguien del equipo de soporte en sitio y/o se	El recurso a asignar para desempeñar el rol, podrá estar en sitio o remoto y debe ser dedicado para brindar el soporte requerido.

	cio_en_Bancóldex_820_0		solución el reinicio de servicios o componentes dispuestos en los diferentes servidores, ejecución de scripts, ejecución de procedimientos, liberación de espacio en disco, entre otros. Para lo anterior se requieren que este nivel de soporte posea conocimientos en:	espera que sea un recurso dedicado a este tipo de soporte?, es posible discriminar un poco más las actividades esperadas para este servicio y la volumetría de casos que se atenderían promedio mensual.	
10	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.6. Soporte de Tercer Nivel.	Se refiere al soporte prestado por los proveedores, fabricante o desarrollador del producto de hardware o software. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el tercer nivel. Para los casos que el Banco lo requiera, El PROPONENTE tendrá interacción directa con este nivel de soporte, con el fin de agilizar la solución de los incidentes o requerimientos.	De manera atenta solicitamos a la entidad indicar bajo la responsabilidad de que nivel estaría la interacción con este tercer nivel y en qué casos sería requerido por parte de Bancóldex	El proponente debe definir a que miembro o rol dentro de la Mesa de Servicios estará encargado de realizar el seguimiento de los incidentes o requerimientos escalados a terceros, con el fin de documentar los casos e informar oportunamente el estado de los mismos a los usuarios finales.
11	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.11. Solicitud de servicios vía web	Los usuarios podrán realizar solicitudes, reportar incidentes y realizar consultas del estado del servicio vía web, para lo cual se debe garantizar que la información relacionada se encuentre	Solicitamos de manera atenta indicar cual sería la cantidad de casos promedio mensual que se deberían atender por este canal de contacto	No se cuenta con la estadística, debido a que este canal debe ser implementado por parte del Proponente adjudicado.

			permanentemente actualizada.		
12	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.11. Solicitud de servicios vía web	Los usuarios podrán realizar solicitudes, reportar incidentes y realizar consultas del estado del servicio vía web, para lo cual se debe garantizar que la información relacionada se encuentre permanentemente actualizada.	Solicitamos de manera atenta por favor aclarar a que se hace alusión cuando se indica "La información relacionada se encuentre permanentemente actualizada"	Todos los requerimientos deben ser permanentemente documentados o actualizados, con el fin que el usuario se entere del estado real del requerimiento, cuando los consulte a través del Web o cuando lo realice por medio telefónico.
13	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.11. Solicitud de servicios vía web	Los usuarios podrán realizar solicitudes, reportar incidentes y realizar consultas del estado del servicio vía web, para lo cual se debe garantizar que la información relacionada se encuentre permanentemente actualizada.	Es correcto nuestro entendimiento que la categorización y flujos de trabajo (Catalogo de Servicio) para hacer uso del contacto WEB (Self-service) se entregaría parametrizado y funcionando.	No, el Proponente debe realizar la implementación necesaria para que dicho canal permita el cumplimiento del objetivo indicado.
14	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.20. Equipamiento de Bancóldex	<ul style="list-style-type: none"> Smartphones Android y IOS 	De manera atenta solicitamos a Bancóldex indicar sobre que volumen de equipos móviles se debe prestar los servicios de soporte y cuál sería la expectativa que se tiene frente a este servicio (Por favor entrega más detalle sobre el soporte esperado)	No está determinado el número de equipos móviles, teniendo en cuenta que se realiza esporádicamente.
15	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	1.2.2.21. Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua	Solicitamos de manera atenta a la entidad indicar si el horario indicado aplica para todas las líneas de servicio y/o solo aplica para la mesa de ayuda	Aplica para todas las líneas de servicio.
16	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio	1.2.2.21. Horario de prestación del servicio	Sábados Por demanda Domingos y festivos Por demanda	Es correcto nuestro entendimiento que cuando mencionan que es por demanda significa que existirá algún	Si.

	cio_en_Bancóldex_8 20_0		Cierre anual Por demanda	tiempo de antelación antes de solicitar el servicio?	
17	anexo_4- 1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_8 20_0	1.4.2. Inventario de Hardware	El PROPONENTE será responsable de que en todas las máquinas que cambie, reinstale y opere este instalado el agente de descubrimiento Aranda y que este funcione correctamente. Esto quiere decir todo el universo de equipos (servidores y estaciones de trabajo) soportar.	Comedidamente solicitamos a la entidad indicar el estado de confiabilidad en que se encuentra la herramienta Aranda frente a la gestión del inventario de activos de TI	95.5%
18	anexo_4- 1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_8 20_0	1.4.2. Inventario de Hardware	El PROPONENTE será responsable de que en todas las máquinas que cambie, reinstale y opere este instalado el agente de descubrimiento Aranda y que este funcione correctamente. Esto quiere decir todo el universo de equipos (servidores y estaciones de trabajo) soportar.	Es correcto nuestro entendimiento que la responsabilidad de la administración y nuevas configuraciones sobre la herramienta Aranda es de Bancóldex y/o existe alguna responsabilidad la cual deba ser responsabilidad del proponente, de ser así solicitamos por favor sea indicada	No, Dicha responsabilidad será del Proponente.
19	anexo_4- 1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_8 20_0	1.4.6. Confiabilidad del Inventario	El índice de confiabilidad software: 98%. El índice de confiabilidad hardware: 99,5%.	Solicitamos de manera atenta a Bancóldex indicar si es posible que los índices de confiabilidad lleguen a ser mas bajos, esto debido a que pueden existir condiciones como la no correcta parametrización de la herramienta de inventarios y/o las fallas técnicas que esta pueda presentar haciendo que en ningún momento se pueda tener una alineación y validación correcta, conforme a lo anterior proponemos sea revisado y conciliado en etapa de transición del servicio.	No es posible.

20	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Aceptabilidad de escalamiento a segundo nivel	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre qué criterios se va a evaluar.	A través de Aranda, monitoreo permanente.
21	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Correcta catalogación de incidentes y requerimientos	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre qué criterios se va a evaluar.	Debe ser una labor del área de aseguramiento de calidad por parte del Proponente. Adicionalmente Bancóldex realizará muestreo mensual para identificar las catalogaciones incorrectas apoyado en las coordinaciones del Departamento de Tecnología
22	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Tiempo de soporte Nivel 1.5	De manera atenta solicitamos a Bancóldex validar sobre que parámetros adicionales se evaluaría este indicador, sabiendo que el tiempo de soporte puede ser en ocasiones menor y/o mucho mayor de acuerdo a la complejidad del caso que se esté atendiendo.	Monitoreo a través de Aranda.
23	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Reapertura de Casos	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre que criterios se va a evaluar.	Una vez sea habilitada la funcionalidad de reapertura de casos en Aranda por parte del Proponente, se obtendrá la estadística.
24	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Reapertura de Casos	Solicitamos de manera atenta indicar si esta funcionalidad se encuentra activa en la herramienta actual de servicio	La funcionalidad no se encuentra activa, se debe habilitar por parte del Proponente.
25	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Oportunidad de mejora usuario estándar	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre qué criterios se va a evaluar.	Seguimiento permanente y aseguramiento de calidad por parte del proponente.
26	anexo_4-1_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Oportunidad de mejora usuario VIP	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre qué	Seguimiento permanente y aseguramiento de calidad por parte del proponente.

	cio_en_Bancóldex_820_0			critérios se va a evaluar. ¿Porque este se encuentra en cero (0)?	
27	anexo_4-1_requerimientos_técnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Oportunidad de mejora usuario VIP	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de qué manera se va a medir este indicador y sobre qué criterios se va a evaluar.	Seguimiento permanente y aseguramiento de calidad por parte del proponente.
28	anexo_4-1_requerimientos_técnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Oportunidad de mejora usuario VIP	De manera atenta solicitamos indicar si ese porcentaje "11%" es anual y/o mensual	Mensual
29	anexo_4-1_requerimientos_técnicos_para_el_servicio_en_Bancóldex_820_0	2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX	Oportunidad de mejora usuario VIP	Comedidamente se solicita a Bancóldex evaluar la posibilidad de eliminar este indicador, puesto el servicio va enfocado al cumplimiento de ANS (Como Servicio) y no a suministrar personal bajo modalidad body shopping	Se debe cumplir de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia y los anexos técnicos.

ARCO

N. °	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA	RESPUESTA
30	anexo_4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0	3.2. Niveles de Soporte.	Arco Grupo Bancóldex atiende en promedio 200 solicitudes mensuales.	Es correcto nuestro entendimiento que la mesa de ayuda para Arco tendría una cantidad promedio mensual de 200 incidentes y solicitudes mensuales; de no ser así solicitamos que por favor sea entregada la cantidad de i/s que tendría esta mesa	Pueden llegar a ser 300 pero no todos se resuelven en primer nivel
31	anexo_4-2_requerimientos_tecnicos_para_el_servicio_en_arco_820_0	3.2. Niveles de Soporte.	Arco Grupo Bancóldex atiende en promedio 200 solicitudes mensuales.	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar si el grupo Arco requiere del servicio de soporte en sitio; de ser así solicitamos que por favor se entregada la cantidad de casos que se presentan en cada una de las sedes.	Teniendo en cuenta que estamos en la misma sede, Bancóldex esta solicitando soporte en sitio?? Si Bancóldex lo solicita Arco tambien lo podria solicitar R/ Los casos que se deben atender en sitio son pocos, se puede establecer que uno o dos al mes, igual hay meses que no se requiere este servicio

32	anexo_4- 2_requerimientos_tecnicos_ para_el_servicio_en_arco_820_0	3.8. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo	De manera atenta solicitamos por favor indicar la distribución geográfica de los usuarios por ciudad y sede, indicando la respectiva ubicación de la sede por ciudad.	Depende de la respuesta anterior R/ Cali - 2 funcionarios Medellín 6 funcionarios Bucaramanga - 2 funcionarios
33	anexo_4- 2_requerimientos_tecnicos_ para_el_servicio_en_arco_820_0	3.9. Otras actividades	Se debe utilizar SCCM como herramienta para soporte, con el fin de disminuir el traslado al sitio.	Es correcto nuestro entendimiento que la administración de la herramientas SCCM es responsabilidad de Arco y que el proponente solo le dará el uso.	SI
34	anexo_4- 2_requerimientos_tecnicos_ para_el_servicio_en_arco_820_0	6.2.1. Indicadores requeridos por Arco Grupo Bancóldex	Indicadores requeridos por Arco Grupo Bancóldex	Comedidamente solicitamos a Bancóldex indicar de que manera se va a medir los indicador y sobre que criterios se van a evaluar cada uno de ellos	De acuerdo a lo indicado en el anexo técnico 4-1
35	anexo_4- 2_requerimientos_tecnicos_ para_el_servicio_en_arco_820_0	3.9. Otras actividades	Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones y cambios requeridos por la entidad y sus oficinas a nivel regional.	Solicitamos de manera atenta indicar la cantidad promedio mensual de IMAC's a ejecutar dentro del servicio	No contamos con estas estadísticas
36	tdr-mesa-de-servicios-grupo-Bancóldex_820_0	5. Cronograma de la invitación	Fecha de cierre de la publicación y presentación de las propuestas	Debido a que las respuestas son entregadas 3 días antes de la entrega de propuestas y con el objetivo de realizar un buen análisis de las	Favor consultar la Adenda N° 2 publicada

				condiciones del servicio, solicitamos de manera atenta a Bancóldex que la fecha de presentación de propuestas se corra hasta el jueves 24 de octubre de 2019	
37	TDR	Numeral 6.5.1	Cada certificación será válida para Bancóldex, una vez sea constatada la información indicada en la misma, por lo cual, dichas certificaciones deberán contener los siguientes datos:	Teniendo en cuenta que cada entidas tiene sus propias normas internas y formatos para la expedicion de certificaciones de experiencia, solicitamos aceptar las certificaciones que contengan la informacion mas relevante como objeto, duracion, valor, calificacion y cualquier dato de contacto de la entidad contratante.	Se debe presentar la información solicitada, de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia.
38	TDR	3.8 Garantía de seriedad de la oferta	La garantía deberá ser válida por un periodo de ocho (8) meses calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.	Teniendo en cuenta que por cuestiones de reaseguro la aseguradoras solo pueden dar una vigencia maxima de la poliza de cumplimiento de 6 meses, solicitamos ajustar la vigencia de la oferta a 6 meses.	En otras convocatorias no se han tenido problemas por la vigencia de la póliza de seriedad de la oferta.

39	TDR	9.12 Cláusula Penal	Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a Las Entidades, el CONTRATISTA pagará a Las Entidades sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud de cada contrato, una suma equivalente al 20% del valor estimado de cada uno.	Amablemente solicitamos aclarar la cláusula penal e indicar que la misma será aplicable ante incumplimiento total o definitivo del contrato, pues un incumplimiento parcial no debe dar lugar a la aplicación de la misma, maxime cuando se preveen las penalizaciones ante el incumplimiento de ANS y adicionalmente Bancóldex contará con polizas a su favor.	No se acepta su solicitud.
----	-----	---------------------	---	---	----------------------------

14. PROPONENTE

Numeral	Requerimiento	Pregunta para BANCÓLDEX	Respuesta
1.2.1. Mesa de Servicio	el PROPONENTE deberá garantizar que siempre contará con los recursos necesarios para la atención en horario 5x13 en jornada continua	Cuál es la hora requerida del servicio	Respuesta en el anexo 4-1 1.2.2.21. Horario de prestación del servicio
1.2.2.15. Gestión de Telefonía IP	Dentro de la infraestructura tecnológica con la que cuenta BANCÓLDEX se tienen 454 dispositivos de telefonía IP, ubicados en la sede principal de Bogotá y distribuidos de la siguiente manera:	Por favor compartir el detalle técnico de los equipos de telefonía	Marca Open Scape 20G para voz IP con 2 interfaces de red, una "bridge" y otra para conexión al computador.
1.2.2.20. Equipamiento de Bancóldex	A continuación, se describen los tipos de equipos/dispositivos a los cuales el PROPONENTE deberá proporcionar apoyo como parte del servicio de Mesa de servicios a contratar: • Software / Sistemas Operativos: El correspondiente a estaciones de trabajo y equipos portátiles (Windows, MAC OS, Linux) • Software / Ofimática: Office 365, Microsoft Office, Microsoft Project, Microsoft Visio, Microsoft Access • Software Aplicativo: El correspondiente a los aplicativos utilizados por el Bancóldex. • Telefonía IP fija. • Smartphones Android y IOS • Salas de reuniones dotadas con video proyectores, equipo para videoconferencia, desktop y telefonía IP	Por favor compartir el detalle de cantidad de equipos y dispositivos a atender	Se publica el archivo "Inventario base.xlsx"
1.4.6. Confiabilidad del Inventario	En caso de pérdida de un activo de hardware el cual este bajo la responsabilidad del PROPONENTE, este deberá asumir la reposición de dicho activo.	El manejo de bodega de equipos estará solo a cargo del PROPONENTE.	El control de acceso y gestión de los activos de la bodega, estará totalmente a cargo del PROPONENTE.
		Se debe incluir en el servicio la logística de envío de equipos entre las diferentes sedes	
1.4.7.1. Preventivo	El PROPONENTE será el responsable de coordinar con el proveedor de equipos de escritorio que el Banco le indique los mantenimientos preventivos que estén bajo dichos contratos. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo se detectan	Por favor compartir las estadísticas de los mantenimientos preventivos realizados en los últimos 12 meses	El contratista que suministra los equipos de escritorio y portátiles realiza un mantenimiento preventivo por año.

	incidentes que requieren del suministro de partes o repuestos, dicha novedad deberá ser reportada a la Mesa de Servicios para dar trámite normal a un incidente de hardware. Para la ejecución de la actividad el PROPONENTE deberá tener en cuenta:		
1.5.1. Informes		Se cuenta con acceso a la DB de aranda para la integración de reportes con PowerBI, para la generación de los reportes.	Correcto.
2.1.2.1.2. Indicadores para IMACS		Por favor compartir las estadísticas de los IMAC realizados los últimos 12 meses.	<ul style="list-style-type: none"> ○ I: 53 ○ M: 9 ○ A: 24 ○ C: 167
3.1.2. Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo	BANCÓLDEX requiere que el porcentaje de equipos que tengan la actualización de archivos de definición de virus de más de tres (3 días) sea inferior al 10%, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizara con un 0.25% del total de la facturación por cada punto porcentual que se exceda del valor requerido	para el cumplimiento del estado de actualización de antivirus se tiene informes desde la consola de antivirus, se tendrá acceso a esta para lazar desde ahí las actualizaciones requeridas.	La consola de antivirus es administrada por el área de Infraestructura del Bancóldex y los despliegues están a su cargo.
		Cuando se presenten equipos que esten por fuera de la red y no alcancen las actualizaciones de antivirus, no seran tomados en las estadísticas. Ejemplo: personal en vacaciones, entre otros.	Deben ser reportados con su respectiva justificación.
5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)	Se puede omitir este requerimiento hasta la asignación del servicio. Se propone presentar el skill que tendran los Roles que prestaran el servicio.	Cumplir con lo solicitado en los términos de referencia y el anexo técnico.

PREGUNTAS PARA ARCO

Numeral	Requerimiento	Pregunta	Respuesta
	Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.	se requiere se provean la máquinas de replazo	NO
		Se requiere proveer la logistica para el traslado de equipos	NO
		se requiere realizar administracion del SCCM	Por ahora no la administración, solo el uso de la herramienta para las actividades que se necesiten, ejemplo el inventario
5.3. Disponibilidad del servicio	El servicio se deberá prestar de acuerdo al siguiente horario: 7:30 am a 5:30pm, no es indispensable jornada continua	El servicio requerido es de Lunes a Viernes, o se requiere fines de semana y festivos?	NO
	El periodo de transicion y estabilización de 2 meses hacen parte del tiempo del duracion del servicio o es adicional?	El periodo de transicion y estabilización de 2 meses hacen parte del tiempo del duracion del servicio o es adicional?	De acuerdo a los indicado en los términos de Bancodex.
		Pueden compartir las estadísticas de los IMAC´s ejecutados de los ultimos 12 meses.	No contamos



	Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo: ARCO requiere que el porcentaje de equipos que tengan la actualización de archivos de definición de virus de más de tres (3 días) sea inferior al 10%, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizara con un 0.25% del total de la facturación por cada punto porcentual que se exceda del valor requerido.	para el cumplimiento del estado de actualizacion de antivirus se tiene informes desde la consola de antivirus, se tendra acceso a esta para lazar desde hay las actualizaciones requeridas.	
			Si, utilizamos Symantec
		Cuando se presenten equipos que esten por fuera de la red y no alcancen las actualizaciones de antivirus, no seran tomados en las estadisticas. Ejemplo: personal en vacaciones, entre otros.	SI
9. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	b. Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)	Se puede omitir este requerimiento hasta la asignacion del servicio, posterior a la presentacion de la oferta. Se propone entregar la experiencia y características Vs los Roles que prestaran el servicio.	De acuerdo a los indicado en los términos de Bancóldex.
		Se requerira la implementacion de enlace de comunicaciones.	Puede ser a través de VPN
		Cuentan con equipos que permitan establecer VPN Site To Site desde Bancóldex, cuales? "Tipos y Modelos"	Si, a través del firewall
		El servicio puede ser prestado desde la ciudad de medellin, para la mesa de servicio?	Lo que no requiera soporte en sitio