

**RESPUESTA A INQUIETUDES
INVITACIÓN N° 00075**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA: Contratación soporte para atención de incidentes, fallas de hardware y mantenimiento preventivo infraestructura SAN IBM

Pregunta: Pregunta 1: Por favor aclarar que el soporte correctivo y cambio de partes debe ser brindado directamente por fabricante, a través de canales autorizados, pues los equipos son propiedad de IBM al servicio de Bancoldex.

Pregunta 2: En el anexo 10 se habla de tiempos de solución - Por favor modificar el ítem por tiempos de atención, ya que el fabricante no garantiza tiempos de solución.

Pregunta 3: Indicar por favor el periodo de terminación del contrato de soporte que debería cubrir la garantía, ya que en pasados ejercicios se habían contemplado 11 meses para que terminara el 30 de noviembre de 2022 y quedaran a cotermino con el HWMA de los SVC.

Pregunta 4: Se está teniendo en cuenta que el HWMA de los SVC vence en noviembre de 2022 y si se extiende el soporte por 11 meses se debe también contemplar meses adicionales para el HWMA de los SVC?

Pregunta 5: Cuantos mantenimientos preventivos requieren durante la duración del servicio?

Pregunta 6: En el ítem 7. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN - 7.1. Alcance del servicio, en el apartado C. SERVICIO DE SOPORTE: cuantas horas especialista se requieren durante la vigencia del contrato

Respuesta: Pregunta 1: Por favor aclarar que el soporte correctivo y cambio de partes debe ser brindado directamente por fabricante, a través de canales autorizados, pues los equipos son propiedad de IBM al servicio de Bancoldex.

Rta:// Es así el soporte correctivo y cambio de partes debe ser brindado directamente por fabricante, a través de canales autorizados, pues los equipos son propiedad de IBM al servicio de Bancoldex.

Pregunta 2: En el anexo 10 se habla de tiempos de solución - Por favor modificar el ítem por tiempos de atención, ya que el fabricante no garantiza tiempos de solución.

Rta:// Requerimos tiempos de solución, no es posible modificar.

Pregunta 3: Indicar por favor el periodo de terminación del contrato de soporte que debería cubrir la garantía, ya que en pasados ejercicios se habían contemplado 11 meses para que terminara el 30 de noviembre de 2022 y quedaran a cotermino con el HWMA de los SVC.

Rta:// el soporte contratado debe ser a cotermino 30 de noviembre de 2022.

Pregunta 4: Se está teniendo en cuenta que el HWMA de los SVC vence en noviembre de 2022 y si se extiende el soporte por 11 meses se debe también contemplar meses adicionales para el HWMA de los SVC?

Rta:// Todo a cotermino 30 de noviembre de 2022

Pregunta 5: Cuantos mantenimientos preventivos requieren durante la duración del servicio? rta:// dos mantenimientos

Pregunta 6: En el ítem 7. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN - 7.1. Alcance del servicio, en el apartado C. SERVICIO DE SOPORTE: cuantas horas especialista se requieren durante la vigencia del contrato

Rta:// durante el tiempo del contrato requerimos ese apoyo ustedes estiman las horas, lo importante es que cuando lo necesitemos lo tengamos.

Bogotá D.C., 16/03/2022