

Bogotá D.C., 26 de noviembre de 2021.

Señores
PROPONENTES
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a las observaciones de la Invitación Pública a Proponer No. 300000783 cuyo objeto consiste en “Prestar los servicios de mesa de ayuda de TI de la CCB, bajo la modalidad de Outsourcing, haciendo uso de las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnología de la información”.

Por medio del presente documento la Cámara de Comercio de Bogotá, procede a dar respuesta a las preguntas formuladas en tiempo por los proponentes:

1. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI

Realiza la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo. La integran: dos (2) agentes de primer nivel, quienes serán los encargados de gestionar el primer contacto del usuario con la Mesa de Gestión TI y prestar asistencia remota, clasificar las solicitudes, escalar los requerimientos o incidentes, realizar la asignación a los técnicos de segundo nivel y/u otro grupo de especialistas

Se Solicita aclarar por favor si la entidad entregará puesto de trabajo con mobiliario (mesa y silla), elementos ergonómicos, punto de datos. Adicional aclarar si la entidad cuenta con su propia planta telefónica y DID y entregará la extensión para la atención telefónica por parte de los agentes.

Respuesta Observación No. 1.

La CCB asignará el puesto de trabajo y computador, igualmente, la CCB cuenta con planta telefónica y entregará la extensión para la atención de las labores asociadas a la prestación del servicio.

2. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI

diez y nueve (19) técnicos, quienes atenderán las solicitudes que les asigne la Mesa de Gestión TI, ya sea en los puestos de trabajo de los colaboradores de LA CÁMARA o mediante las herramientas disponibles en LA CÁMARA para el acceso remoto a las estaciones de trabajo.

Por favor aclarar si son 18 o 19; dado que en el Anexo Propuesta se mencionan 18 técnicos de nivel 2.

Respuesta Observación No. 2.

La CCB aclara que los 19 técnicos señalados en el párrafo al cual hace referencia, se tiene en cuenta el técnico de tercer nivel, en conclusión, para ese ítem son 18 técnicos de segundo nivel y 1 técnico de tercer nivel.

3. 2.3. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nota 1: El proveedor seleccionado deberá tener en cuenta que el servicio se debe prestar incluso en CÁMARA MÓVIL, a través de conexión remota o donde la móvil se encuentre prestando servicio de ser necesario la visita presencial. De igual manera se deberá atender equipos que estén bajo la modalidad de Teletrabajo, trabajo en casa, a través de conexión remota o en sitio en caso de ser necesario.

Agradecemos compartir las volumetrías de asistencias de los servicios prestados por fuera de las instalaciones de LA CÁMARA, como asistencias de teletrabajo y CÁMARA MÓVIL.

Respuesta Observación No. 3.

En promedio tenemos 12 visitas de atención en sitio para personal de teletrabajo y/o camara movil al año, en general las atenciones son en los centros empresariales y sedes de la entidad.

4. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestion TI

- Un (1) gerente de proyecto, profesional en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES. Con especialización en gerencia de proyectos y/o administración o afines según SNIES. Experiencia: Mínimo cinco años como gerente de proyecto de Tecnologías de información. No formará parte de los 39 recursos de soporte, los valores o costos generados por el gerente de proyecto serán asumidos por el proveedor seleccionado. De acuerdo con las buenas prácticas de ITIL.

Se le solicita a la entidad confirmar el porcentaje de dedicación esperado durante la duración del contrato para el Gerente de Proyecto.

Respuesta Observación No. 4.

El Gerente tendrá un promedio de 2 horas de compromiso al mes para la atención de las reuniones de seguimiento y el tiempo que se defina por parte del contratista para hacerle seguimiento al mismo. Es posible tener reuniones extraordinarias según las necesidades, escalamientos que sean necesarios por la complejidad y solicitudes formales para los equipos necesarios en las temporadas de renovaciones, informes, etc.

5. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

Horario de Atención Temporada Renovaciones Técnicos de Soporte - 2do nivel - lunes a viernes: 7:00AM-9:00 PM

Sábado: 8:00 AM -6:00 PM

Aclarar por favor si la totalidad de los 18 técnicos nivel 2 deberán laborar dentro de este horario durante la temporada de renovaciones o por lo contrario con mallas o turnos rotativos se deberá cubrir el horario de temporada de Renovaciones, con el fin de minimizar costos asociados a horas extras.

Respuesta Observación No. 5.

Se trabajará con malla o turnos rotativos los cuales serán definidos de común acuerdo con el coordinador de soporte técnico de la CCB.

6. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:
Horario de Atención Temporada Renovaciones Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año del contrato - lunes a viernes: 7:00AM-9:00 PM
Sábado: 8:00 AM -6:00 PM
Aclarar por favor si la totalidad de los 10 técnicos nivel 2 para la temporada de renovaciones deberán laborar dentro de este horario durante la temporada de renovaciones, o por lo contrario con mallas o turnos rotativos se deberá cubrir el horario de temporada de Renovaciones, con el fin de minimizar costos asociados a horas extras.

Respuesta Observación No. 6.

Se trabajará con malla o turnos rotativos los cuales serán definidos de común acuerdo con el coordinador de soporte técnico de la CCB.

7. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:
Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo solicitudes de servicio.
Se le solicita a la entidad por favor confirmar si los equipos de cómputo que suministrará la CCB a los técnicos incluirá licenciamiento de Office incluyendo correo electrónico y Antivirus.

Por favor confirmar si LA CÁMARA cuenta con planta telefónica y con el servicio de grabación de llamadas; En caso de que el Proveedor deba prestar el servicio, por favor confirmar la referencia de la planta telefónica y la versión que están usando actualmente.

Respuesta Observación No. 7.

La entidad asignará el puesto de trabajo y computador para la atención de las labores asociadas al servicio, se asignará licencia de correo y antivirus, igualmente, la entidad cuenta con planta telefónica y entregará la extensión, actualmente, la entidad posee el servicio de grabación de llamadas, pero no se utilizará para los servicios requeridos en este proceso. La planta actual esta en proceso de cambio y estaremos integrados con Microsoft Teams para el manejo de la telefonía.

8. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

En caso de requerirse servicios que conlleven a trabajos en altura, el contratista deberá asignar el recurso humano pertinente que cuente con el certificado vigente o certificado de competencia laboral para trabajo en alturas de conformidad con lo previsto en la resolución 1409 del 23 de julio de 2012 o la normas que lo modifiquen.

Se le solicita a la entidad confirmar periodicidad mensual de servicios que conlleven trabajos en altura. Además, si la entidad cuenta con elementos tales como escaleras, andamios entre otro para dichas actividades.

Respuesta Observación No. 8.

La necesidad de trabajo en alturas está limitada a equipos de cómputo que administran nuestra solución de manejo de filas, la entidad cuenta con los elementos como escalares, andamios para la realización de estas labores, la periodicidad es de un caso anualmente, para el caso con un recurso certificado se atiende la solicitud de la entidad.

9. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.4. Recurso humano adicional y trabajo en horas no laborales

En estos eventos (después de las 0:00 PM o fines de semana) EL PROVEEDOR seleccionado deberá asumir un auxilio de transporte, alimentación y horas extras, que no incrementará el costo de los servicios solicitados en esta invitación. Estos casos se podrán presentar máximo una vez al mes y media jornada laboral por técnico.

¿Por favor especificar el horario nocturno a partir de qué horario... 0:00pm?

Respuesta Observación No. 9.

En los procesos internos de la entidad realmente muy rara vez con tendencia muy baja se presenta una labor que supere el horario en jornada diurna definida por el Ministerio del Trabajo, igualmente, se deja estipulado si en algún caso se presenta esta necesidad.

10. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

entregar a diario el resultado de la gestión de los técnicos y demás informes estándar de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL y que a su vez la herramienta de mesa de servicios permita entregar, previo acuerdo con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

Por favor confirmar si la herramienta de mesa de servicio a utilizar es la de la entidad. De ser así cuál es el fabricante y versión, adicional si durante la vigencia del contrato la entidad estará a cargo de la administración y soporte de la misma. Por último, confirmar si la entidad entregará el licenciamiento y usuarios para cada uno del personal solicitado en el presente proceso.

Por favor confirmar si tienen la herramienta de acceso remoto o si el proveedor debe suministrar esta herramienta.

Por favor confirmar si la herramienta con la que cuenta la Entidad tiene gestión de inventarios o herramienta Endpoint, para el descubrimiento de equipos o si el Proveedor debe contar con esta herramienta.

Respuesta Observación No. 10.

La mesa actual es IBM Control Desk versión 7.6.1.3 la cual está a cargo de la CCB, igualmente de la administración y soporte. Se asignará el licenciamiento requerido para el personal a contratar, la entidad cuenta con herramientas de conexión remota. No está en el alcance entregar alguna herramienta de mesa de servicio, conexión remota y/o gestión de endpoints.

11. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nota 2: LA CÁMARA dispone de un sistema de Mesa de Servicios que permite conocer mensualmente el indicador de UPTIME de estaciones de trabajo, el cual verificará la gestión adelantada por el proveedor seleccionado. Por tanto, éste se compromete al cumplimiento del indicador de UPTIME, el cual no podrá ser inferior al 98%. El proveedor deberá mantener actualizados los dispositivos de microinformática en la herramienta de UPTIME con la que cuenta la CCB, con el fin de poder obtener la información en tiempo real de la gestión adelantada.

Por favor confirmar si la entidad entregará puesto de trabajo sin que ello genere un cobro al Proveedor del servicio del mobiliario (mesa y silla), punto de red a cada uno de los perfiles solicitados en el presente proceso.

En caso de ser afirmativo por favor confirmar y suministrar una relación de la cantidad de puestos disponibles con su ubicación.

Respuesta Observación No. 11.

La entidad asignará el puesto de trabajo y computador para la atención de las labores asociadas, las relaciones son las informadas en numeral 2.3 “LUGARES DE PRESTACION DEL SERVICIO”.

12. ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

8. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El proveedor seleccionado deberá realizar campañas de capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas y dispositivos informáticos, para mejorar la usabilidad de estos, y así disminuir los requerimientos o incidentes que se derivan del desconocimiento del usuario final. En particular, con base en el análisis de tendencias de los servicios, el proveedor deberá proponer mensualmente los temas que son candidatos para ser divulgados, previa aprobación de la Coordinación de Soporte Técnico. Esta actividad de formación incluye material didáctico que permita fácil recordación, autoaprendizaje.

Por favor confirmar Frecuencia de las campañas de capacitación, ¿si serán trimestrales, semestrales, anuales? cantidad de personas que la recibirán, y si se realizarán presencial o de manera remota?

Respuesta Observación No. 12.

Las campañas se validarán respecto a la cantidad de casos que se abran sobre un caso en particular que nos lleve a definir la necesidad de una campaña de capacitación al interior, el

numero de personas depende del tema a tratar por tanto no es posible cuantificar y entregar el numero solicitado.

13. GENERAL

TIEMPO DE EMPALME Y TRANSICIÓN

Dentro de los documentos no se especifica el tiempo de empalme y transición destinado al inicio del contrato. Por favor aclarar de cuánto tiempo sería esta fase.

Respuesta Observación No. 13.

Inicialmente se define un mes para este proceso en el caso que el proveedor seleccionado no atienda la recomendación de validar la posibilidad de mantener el recurso humano actual teniendo en cuenta la curva de aprendizaje que se requiere en estos cargos y labores.

14. Catálogo de Servicios TI

Hardware - Mantenimiento Correctivo

Por favor entregar alcance detallado sobre los mantenimientos correctivos, si se hace necesario realizar limpieza de equipos con herramientas especiales y la volumetría mensual.

Adicional, si en caso de reemplazo de una parte la entidad es la encargada de adquirir y suministrar el repuesto o debe ser labor del proveedor.

Respuesta Observación No. 14.

La mayoría de los elementos de la entidad cuenta con contratos de soporte y mantenimiento por tanto el alcance es limitado a temas de acompañamiento a las labores a realizar. Igualmente, en el alcance de este proceso no esta la de suministrar repuestos para algún elemento.

15. ANEXO 5 – CONTRATO

Se solicita incluir:

RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES: Las Partes declaran que conocen y aceptan que las obligaciones del CONTRATISTA tienen como único alcance el descrito en el objeto y alcance del contrato. Salvo los eventos de culpa grave o dolo, la responsabilidad máxima anual del CONTRATISTA no superará en ningún caso el valor promedio de los últimos tres (3) meses de facturación. Las Partes responderán únicamente por daños directamente causados y en ningún evento, se harán responsables por daños indirectos, ni por el lucro cesante, ni el lucro futuro de la otra Parte.

PROPIEDAD INTELECTUAL: El presente Contrato no implica la cesión o licencia de la propiedad intelectual del CONTRATISTA, por lo que la CÁMARA se obliga a no copiar, usar o hacer ingeniería inversa de cualquier derecho de propiedad intelectual del CONTRATISTA. Cualquier desarrollo que se realice sobre la propiedad intelectual del CONTRATISTA beneficiará exclusivamente al CONTRATISTA.

Respuesta Observación No. 15.

La CCB aclara que las estipulaciones contractuales establecidas en el Anexo 5 de la Invitación Pública No. 3000000783, serán las que regularán la relación contractual entre las partes e incorporan cláusulas que salvaguardan a la entidad como contratante de un servicio que permite su operación y el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas por la ley y en virtud de las cuales maneja recursos de origen público y privados, por lo tanto, no es procedente la observación presentada.

16. ANEXO 5 – CONTRATO

LIQUIDACIÓN: Si transcurrido el término de tres (3) días hábiles siguientes al recibo del acta de liquidación no se presentaren observaciones o no se recibe el documento firmado por parte del CONTRATISTA, se entenderá aceptado en su integridad su contenido, y se realizará por parte de LA CÁMARA una liquidación unilateral del contrato.

Se solicita por favor ampliar el término a 10 días hábiles.

Respuesta Observación No. 16.

La CCB mantiene lo establecido en la estipulación contractual No. 41), en el sentido de indicar que si transcurrido el término de tres (3) días hábiles siguientes al recibo del acta de liquidación no se presentaren observaciones o no se recibe el documento firmado por parte del CONTRATISTA, se entenderá aceptado en su integridad su contenido, y se realizará por parte de LA CÁMARA una liquidación unilateral del contrato.

17. SOLICITUD DE COTIZACION

6.3 SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: Calificación.

PRACTICAS UNIVERSITARIAS El punto también se otorgará al proponente que acredite que proporcionará prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL durante la vigencia del contrato, lo cual se acredita aportando a la fecha del cierre de la convocatoria el convenio, alianza o acuerdo suscrito entre el proponente y UNIEMPRESARIAL.

Solicitamos a la entidad aclarar cuantos estudiantes de Uniempresarial deben realizar prácticas en la empresa durante el tiempo del contrato.

Respuesta Observación No. 17.

La CCB aclara que para obtener el puntaje por el criterio denominado “Practicas Universitarias”, basta con otorgar al menos un cupo para realizar prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL mediante un convenio, alianza o acuerdo suscrito entre el proponente y UNIEMPRESARIAL para tal fin.

El punto también se otorgará al proponente que acredite que proporcionará prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL durante la vigencia del contrato, lo cual se acredita aportando a la fecha del cierre de la convocatoria la certificación del representante legal manifestando dicho compromiso establecido en el Anexo 9.

18. 2.1. MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI

Es igual tanto para el personal permanente como el ocasional requerido para la temporada de renovaciones que serán diez (10) técnicos por dos meses, y para actividades esporádicas que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones.

Solicitamos a la entidad aclarar si los 10 técnicos para renovaciones serán solicitados por 2 meses durante el contrato o 2 meses por cada año del contrato es decir que se deben costear 8 meses de este personal.

Respuesta Observación No. 18.

La CCB aclara que los técnicos se solicitan por 2 meses para cada año de prestación de servicios de renovaciones de matrícula mercantil del contrato, que para este caso son 4 (2022, 2023, 2024 y 2025).

19. ANEXO 2

3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico

- Dos (2) agentes de nivel 1, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o, Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento. Se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas y/o Electrónica y/o Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre y con experiencia mínima de 2 años en atención telefónica y soporte técnico remoto de equipos informáticos y/o cargos similares.

Solicitamos a la entidad que se acepten los estudiantes de 6 semestre en áreas de Informática y/o, Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento, así mismo para el soporte nivel 3 y nivel 2 y el personal para renovaciones para 3 semestres.

Respuesta Observación No. 19.

La solicitud se encuentra dentro de lo requerido en el Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas.pdf ítem "Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico.

20. ANEXO 2

6. ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE LA MESA DE SERVICIOS

Los valores ofertados, deben garantizar que el pago para cada uno de los recursos necesarios del servicio a contratar no podrá ser inferiores a los valores mensuales indicados en la siguiente tabla, lo cual también se debe tener en cuenta en caso de presentar la OFERTA DE DESCUENTO. En la siguiente tabla se relaciona el salario básico mensual que devenga el recurso humano que actualmente presta los servicios de mesas de servicio bajo la modalidad de outsourcing:

Solicitamos a la entidad se aclare que por ningún motivo se pueden colocar salarios por debajo de la tabla propuesta por CCB, así mismo que el pago debe ser con todas las prestaciones de ley y no pueden ser salarios mixtos con básico y bonos.

Respuesta Observación No. 20.

La CCB aclara que los valores establecidos en el numeral 6 del Anexo 2 - Aceptación de Especificaciones Técnicas, es el salario básico mensual que devenga el recurso humano que actualmente presta los servicios de mesas de servicio bajo la modalidad de outsourcing, sin embargo, los valores allí indicados, no están incluidas las obligaciones prestacionales que tenga EL CONTRATISTA frente al equipo de trabajo requerido, por lo tanto, EL CONTRATISTA debe considerar las obligaciones laborales del equipo de trabajo sumándole a los valores indicados en la tabla anterior la carga prestacional de cada uno.

21. 3.2 REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA, corte fiscal al 31 de diciembre de 2019.

Nos pueden confirmar si los indicadores financieros son a 2019 o fue un error de digitación y se verificarán los indicadores financieros del 2020 como se indica más adelante.

Si con base en la información financiera reportada a 31 de diciembre de 2020 (...).

Respuesta Observación No. 21.

La CCB aclara que los proponentes deberán presentar con su oferta, los estados financieros certificados con corte fiscal al 31 de diciembre de 2020 bajo normas NIIF de conformidad con lo establecido en el numeral 3.2 de la convocatoria pública.

Sin embargo, sí con base en la información financiera reportada a 31 de diciembre de 2020 la empresa evaluada no cumple con la capacidad financiera, pero acreditó el cumplimiento de 3 de los ítems requeridos en el cuadro antes citado, se evaluará la capacidad financiera con la información del año 2019 y se considerará habilitado si cumple con 4 de los 5 ítems requeridos en el cuadro antes citado.

22. 3.2 REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS, Endeudamiento $\leq 75\%$

Comedidamente solicitamos revisar el indicador financiero de endeudamiento siendo este un proceso de arrendamiento inicialmente por 3 años, un indicador tan alto genera un riesgo alto de incumplimiento del contrato, la CCB normalmente ha utilizado un 60% o 65% de endeudamiento para este tipo de procesos.

Respuesta Observación No. 22.

La Cámara de Comercio de Bogotá, tiene un sistema de cinco indicadores y permite que se cumplan cuatro de ellos, con este sistema es posible establecer para todos los proponentes de manera clara y objetiva su capacidad financiera para el cumplimiento del objeto contractual; por tratarse de un lineamiento único y general, no es procedente modificar los requisitos financieros mínimos para presentar la propuesta.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.2 de la Invitación, se considerará que CUMPLE con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato, el proponente que cumpla con 4 de los 5 indicadores, lo cual indica que el indicador de endeudamiento no es la única variable en dicha evaluación.

23. 6.3 SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: Calificación.,
Certificación ISO.

Sugerimos para obtener los 3 puntos sea necesario contar con ambas certificaciones ISO 9001 y ISO 27001, en caso de solo contar con 1 de estas se obtenga 2 puntos, ya que el oferente que cuente con ambas certificaciones cuenta con una compañía y procesos que generará valor en los servicios prestados a la CCB, dejando el requisito así:

CERTIFICACIÓN ISO	Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente ISO 9001 2015	2
CERTIFICACIÓN ISO	Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente seguridad de la información ISO 27001.	1

Respuesta Observación No. 23.

La CCB mantiene lo establecido en el numeral 6.3 de la Invitación, por lo tanto, quien acredite la tenencia de un certificado de calidad vigente ISO 9001 2015 o Seguridad de la información ISO 27001 obtendrá los 3 puntos.

24. Aporte a la sostenibilidad

Solicitamos se estudie la posibilidad de ser valido la presentación del compromiso firmado por representante legal donde indique que la compañía se alinea con algunos objetivos de impacto social enmarcados en los ODS de las Naciones Unidas, según sea su razón social.

Respuesta Observación No. 24.

La CCB mantiene lo establecido en el numeral 6.3 de la Invitación, por lo tanto, quien acredite que este inscrito, certifique o cuente con algún sello sobre trabajo en programas y/o aportes a la sostenibilidad (medio ambiente o impacto social enmarcados en los ODS de las Naciones Unidas) de un tercero idóneo como Pacto Global, ICONTEC con su sello de sostenibilidad, Estándares GRI o Sistema B, o podrá obtener el puntaje, el proponente que acredite su condición como Sociedad Comercial de Beneficio e Interés Colectivo, o Sociedades BIC. Calidad que se verificará en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, obtendrá 1 punto.

25. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestión TI

Perfil: Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestión TI

- Un (1) gerente de proyecto, profesional en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES. Con especialización en gerencia de proyectos y/o administración o afines según SNIES. Experiencia: Mínimo cinco años como gerente de proyecto de Tecnologías de información. No formará parte de los 39 recursos de soporte, los valores o costos generados por el gerente de proyecto serán asumidos por el proveedor seleccionado.

Solicitamos respetuosamente a la entidad que se pueda colocar como alternativa a la formación de especialización, la certificación PMP, describiendo el perfil de la siguiente manera:

Perfil: Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestión TI

- Un (1) gerente de proyecto, profesional en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES. Con Certificación PMP o especialización en gerencia de proyectos y/o administración o afines según SNIES. Experiencia: Mínimo cinco años como gerente de proyecto de Tecnologías de información. No formará parte de los 39 recursos de soporte, los valores o costos generados por el gerente de proyecto serán asumidos por el proveedor seleccionado.

Respuesta Observación No. 25.

Se mantendrán las características definidas inicialmente, teniendo en cuenta que no se evidencia una necesidad de exigir una certificación PMP y que finalmente redundará en un mayor valor para el proveedor del recurso y que tendrá también impacto en la oferta económica.

26. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestión TI

Dos (2) profesionales en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos y/o áreas de soporte tecnológico. Deberán contar con certificación en fundamentos de ITIL.

Se solicita a la entidad incluir en la experiencia, coordinación de mesas de ayuda o servicios, ya que las actividades mencionadas, las suelen efectuar profesionales que han tenido dicha experiencia. Por lo cual se sugiere que se describa el perfil así:

"Dos (2) profesionales en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos y/o coordinación de mesas de ayuda y/o mesas de servicio y/o áreas de soporte tecnológico. Deberán contar con certificación en fundamentos de ITIL."

Respuesta Observación No. 26.

Se mantienen las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo 2 – Aceptación de Especificaciones Técnicas.

27. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA certificación en Fundamentos de ITIL V.3.

Solicitamos a la entidad que se pueda incluir como opción adicional la Certificación ITIL V4 para los roles en donde se tiene como requisito la Certificación ITIL V.3 que son para el Supervisor Soporte Técnico, Técnico de Soporte - 3er nivel, Técnicos de Soporte - 2do nivel, dejando el requisito "certificación en Fundamentos de ITIL V.3 o V.4)

Respuesta Observación No. 27.

El requerimiento de certificación en fundamentos de ITIL v3 corresponde a un mínimo técnico y por tal razón la certificación informada es válida.

28. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

Personal para Mesa de servicios TI Generalidades

LA CÁMARA se reserva el derecho de hacer pruebas de conocimiento a los técnicos asignados por el proveedor seleccionado, con lo cual la entidad cuando considere pertinente solicitará al proveedor el cambio de los técnicos si considera que no cumplen con las competencias necesarias para realizar la labor asignada, requerirá una calificación mínima del 90%. con un buen nivel de satisfacción.

Solicitamos respetuosamente a la entidad dar claridad sobre las pruebas de conocimientos, indicando en qué momento se efectúan y sí solo se realizan a los técnicos de soporte, incluyendo los que se asignan para renovaciones y actividades esporádicas.

Respuesta Observación No. 28.

Los exámenes se realizarán una vez el proceso sea adjudicado y en coordinación con el proponente seleccionado, sin embargo, si el proponente seleccionado acepta la recomendación de mantener el personal actual esta evaluación no será necesaria efectuarla ya que el personal posee ya los conocimientos y experiencia requeridos.

29. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS Y CATÁLOGOS DE SERVICIOS TI
Ausencia por retiros del personal: Reemplazo inmediato. Este personal puede ser reemplazado si así lo solicita el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

Solicitamos amablemente a la entidad modificar este requerimiento dando el espacio de Un (1) día para realizar el reemplazo por retiro de personal, puesto que es casi imposible de cumplir con la inmediatas solicitada, teniendo en cuenta el retiro del personal se puede dar en cualquier momento y sin previo aviso.

Respuesta Observación No. 29.

Para estos casos el proponente deberá tener un recurso disponible capacitado que pueda suplir los reemplazos por incapacidades, vacaciones u cualquier otro caso que se pueda presentar.

30. Solicitamos a la entidad indicar cual es la herramienta de gestión de tickets que actualmente están usando, si es propiedad de la CCB, cuál es su licenciamiento etc.

Respuesta Observación No. 30.

La CCB cuenta actualmente con la mesa de servicios IBM Control Desk versión 7.6.1.3 licenciada con usuarios nombrados y concurrentes.

31. En el ítem 6.3 del documento solicitud de cotización "Calificación", dice: **Certificación ISO** Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente ISO 9001 2015 o seguridad de la información ISO 27001.

Considerando lo anterior, muy amablemente solicitamos a la CCB eliminar (modificar) este requisito, ya que en la actualidad para garantizar la calidad de los procesos y procedimientos en la prestación de los servicios de mesa de ayuda (objeto de este contrato) no se está exigiendo la certificación ISO 9001 ó 27001 sino que se están aplicando las normas ITIL. Solicitamos que se otorgue este puntaje a la compañía que cuente con el programa de Itil adaptado en la organización y con personal certificado en ITIL 4.

Respuesta Observación No. 31.

Durante la preparación de la invitación se analizaron distintos escenarios para la calificación por calidad, identificando que las normas ISO 9001 e ISO 27001 reúnen las características del servicio de gestión TI que requiere la CCB y que están asociadas al contratista y no directamente al recurso humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CCB mantiene lo establecido en el numeral 6.3 de la Invitación, por lo tanto, quien acredite la tenencia de un certificado de calidad vigente ISO 9001 2015 o Seguridad de la información ISO 27001 obtendrá los 3 puntos.

32. En el ítem 6.3 del documento solicitud de cotización “Calificación”, dice: “Prácticas universitarias” Solicitamos gentilmente que este puntaje se aplique a compañías que han tenido practicantes universitarios en su organización durante los últimos 5 años y que no necesariamente sean de UNIEMPRESARIAL, en pro de pluralidad de oferentes

Respuesta Observación No. 32.

La CCB aclara que para obtener el puntaje por el criterio denominado “Prácticas Universitarias” únicamente se le asignará al proponente que certifique que ha proporcionado cupos de prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL mediante un convenio, alianza o acuerdo suscrito entre el proponente y UNIEMPRESARIAL para tal fin.

El punto también se otorgará al proponente que acredite que proporcionará prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL durante la vigencia del contrato, lo cual se acredita aportando a la fecha del cierre de la convocatoria la certificación del representante legal manifestando dicho compromiso establecido en el Anexo 9.

33. En el ítem 4.1 del documento solicitud de cotización “Plazo de Ejecución”, dice: La ejecución del contrato se debe dar en un plazo de cuarenta y un (41) meses, contados a partir del 27 de enero de 2022, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución.

Respuesta Observación No. 33.

Es correcta su apreciación.

34. ¿La fecha estimada para iniciar la operación tiene contemplado un plan de transición del servicio?, de ser así de cuánto tiempo está previsto? en caso contrario solicitamos que se evalúe la posibilidad de contar con mínimo 1 mes del contratista actual entregando el servicio al contratista que lo tome (fase de transición).

Respuesta Observación No. 34.

El proponente seleccionado deberá asignar los recursos necesarios para la transición antes de que finalice el contrato actual suscrito, sin que esto signifique un valor mayor o un inicio de contrato anticipado para el nuevo contratista.

35. Con el ánimo de participar en el proceso solicitamos que la experiencia solicitada de acuerdo con el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE se puede acreditar desde el año 2015.

Respuesta Observación No. 35.

La CCB aclara que, para efectos de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos habilitantes establecidos en el numeral 3.3.2 de la Invitación, solo se tendrá en cuenta el valor ejecutado a partir del 2016, independientemente, que el contrato se haya suscrito antes del 2016.

36. En aras de garantizar la pluralidad de oferentes solicitamos amablemente a la entidad se permita modificar el indicador de patrimonio requerido en el presente proceso el cual se encuentra en 1.550.622.019 millones, por un valor máximo de 1.1000.000 millones en este indicador siendo esta cifra más razonable y acorde a las empresas de tecnología que suministramos el servicio de mesa de ayuda en el mercado colombiano.

Respuesta Observación No. 36.

La Cámara de Comercio de Bogotá, tiene un sistema de cinco indicadores y permite que se cumplan cuatro de ellos, con este sistema es posible establecer para todos los proponentes de manera clara y objetiva su capacidad financiera para el cumplimiento del objeto contractual; por tratarse de un lineamiento único y general, no es procedente modificar los requisitos financieros mínimos para presentar la propuesta.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.2 de la Invitación, se considerará que CUMPLE con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato, el proponente que cumpla con 4 de los 5 indicadores, lo cual indica que el indicador de patrimonio no es la única variable en dicha evaluación.

37. Teniendo en cuenta la cantidad de personas dimensionadas por la Cámara de Comercio de Bogotá como agentes de primer nivel, se solicita a la entidad considerar dentro de sus riesgos y presupuesto el incremento de personal para atender la demanda de servicio.

Respuesta Observación No. 37.

El número de personal solicitado esta validado con las necesidades actuales de la entidad, La CÁMARA podrá solicitar personal en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato realizando la adición de los valores correspondientes manteniendo lo ofertado y contratado en este proceso.

38. Se solicita a la entidad facilitar estadísticas de la cantidad de casos de teletrabajo con atención en sitio.

Respuesta Observación No. 38.

Como promedio tenemos 12 visitas de atención en sitio para personal de teletrabajo y/o camara movil al año, en general las atenciones son en los centros empresariales y sedes de la entidad.

39. “Personal para Mesa de servicios TI Generalidades” solicitamos a la entidad aclarar la cantidad de recursos permanentes ya que en letras dice veintisiete y en números 29.

Respuesta Observación No. 39.

Se aclara que lo establecido en el Anexo 2 Aceptación de Especificaciones Técnicas - Personal para Mesa de servicios TI Generalidades, corresponde a veintinueve (29) recursos permanentes, identificados a la sumatoria del personal requerido en el cuadro de cumplimiento de horarios, así mismo como en la sumatoria del personal requerido en los numerales 3.1 y 3.2, numeral 6 del mismo documento y Anexo 4. Propuesta económica.

40. Se solicita a la entidad aclarar cómo se realizara el pago del horario adicional laborado por el equipo de trabajo, atendiendo solicitudes de la cámara o necesidades propias del servicio

Respuesta Observación No. 40

Estos costos deben estar incluidos en la oferta realizada por el proponente, no será un pago adicional a la mensualidad que se defina en el contrato.

41. Solicitamos a la entidad aclarar en qué momento se realizará la evaluación a los técnicos, toda vez que, según el contenido del anexo técnico, la misma incluirá conocimiento de políticas de seguridad y software corporativo de la entidad.

Respuesta Observación No. 41

Los exámenes se realizarán una vez el proceso sea adjudicado y en coordinación con el proponente seleccionado, sin embargo, si el proponente seleccionado acepta la recomendación de mantener el personal actual esta evaluación no será necesaria efectuarla ya que el personal posee ya los conocimientos y experiencia requeridos.

42. Solicitamos a la entidad aclarar si el mobiliario requerido para el equipo de trabajo será suministrado por la entidad.

Respuesta Observación No. 42

La entidad asignara el puesto de trabajo y computador para la atención de las labores asociadas a la prestación del servicio.

43. Teniendo en cuenta que en el personal mínimo requerido no se exige la certificación de trabajo en alturas, solicitamos a la entidad aclarar cómo se remunerará el trabajo

realizado por el recurso humano con este certificado vigente. Así mismo se solicita aclarar si los elementos o herramientas (escaleras, andamios, línea de vida, etc...) serán provistos por la Cámara de Comercio.

Respuesta Observación No. 43

El ítem indicado es efectivamente solicitado como un mínimo requerido en el documento "Anexo 2. Aceptación de Especificaciones Técnicas.pdf" el cual define: *"En caso de requerirse servicios que conlleven a trabajos en altura, el contratista deberá asignar el recurso humano pertinente que cuente con el certificado vigente o certificado de competencia laboral para trabajo en alturas de conformidad con lo previsto en la resolución 1409 del 23 de julio de 2012 o la normas que lo modifiquen"*. La atención de requerirse no tendrá un valor adicional y deberá estar incluido en los valores que se presupuesten por parte del contratista en el anexo económico. La necesidad de trabajo en alturas está limitada a equipos de cómputo que administran nuestra solución de manejo de filas, la entidad cuenta con los elementos como escalares, andamios para la realización de estas labores, la periodicidad es de un caso anualmente, para el caso con un recurso certificado se atiende la solicitud de la entidad.

44. Teniendo en cuenta el déficit de mano de obra femenina en el mercado laboral del sector TI, soportado por diferentes estudios, se solicita a la entidad excluir esta obligación del contrato.

Respuesta Observación No. 44

No se acepta la observación presentada, por lo tanto, el proponente deberá dar cumplimiento a dicha disposición, en aras de incentivar a la igualdad de género y empoderamiento a las mujeres.

45. "Validar y verificar que la auditoría reportada y modificada por el Almacén en la herramienta de activos, el responsable del activo luego de la entrega a ellos (tal como lo expresa el procedimiento vigente para tal fin, Soporte entrega al Almacén con Acta de activos y finaliza la responsabilidad)." Solicitamos a la entidad aclarar si en lo anterior hay un error de redacción ya que no se encuentra sentido al numeral.

Respuesta Observación No. 45

El numeral hace relación a los activos tecnológicos de propiedad de la entidad que se retornan al almacén por parte de los funcionarios y los cuales requieren un proceso de validación funcional de nuestra parte.

46. Con el fin de no sobre costear el proyecto, solicitamos a la entidad aclarar en cuanto a los eventos que superan las 0:00 PM, ¿cuántas horas por técnico se deben contemplar de manera mensual?

Respuesta Observación No. 46

Los requerimientos de horario extra o adicional son esporádicos y serán informados y coordinados por el supervisor del contrato.

47. Solicitamos a la entidad eliminar un indicador de UPTIME en los indicadores de desempeño ya que se encuentra duplicado.

Respuesta Observación No. 47

Se evidencia la duplicidad del documento relacionado. Sin embargo, por favor tener en cuenta el ítem una única vez.

48. Solicitamos a la entidad aclarar cuantos técnicos en promedio mensual reciben auxilio de transporte por desplazamientos en horario no hábil.

Respuesta Observación No. 48

En promedio dos funcionarios reciben este auxilio mensualmente, cabe indicar que pueden existir meses sin que esto suceda como otros que por labores especiales se requiera de este auxilio, el valor que este auxilio genere deberá ser asumido por el contratista dentro de su propuesta económica.

49. Teniendo en cuenta la tabla de puntaje Adicional, Igualdad de género, se solicita a la Entidad informa el porcentaje de personal femenino que conforma el actual equipo de trabajo.

Respuesta Observación No. 49

El equipo de trabajo actual está conformado por el 25% de mujeres.

50. Se solicita a la Entidad informar en qué anexo se encuentran consignadas las sanciones o descuentos por incumplimientos de los ANS.

Respuesta Observación No. 50

Esta información está definida en el Anexo 2 – Aceptación de Especificaciones Técnicas, numeral 4. INDICADORES DE DESEMPLEÑO, NOTA 2.

51. Por favor confirmar cual herramienta ITSM tiene la Entidad

Respuesta Observación No. 51

La CCB cuenta actualmente con la mesa de servicios IBM Control Desk versión 7.6.1.3 licenciada con usuarios nombrados y concurrentes.

52. Entendemos que la ubicación de todos los recursos será en las instalaciones de la Entidad, por favor confirmar nuestro entendimiento

Respuesta Observación No. 52

Es correcta su apreciación.

53. Por favor confirmar que la Entidad será responsable del suministro de los puestos de trabajo, equipos de cómputo y licenciamiento completo de todas las herramientas para el uso de la operación

Respuesta Observación No. 53

Efectivamente la entidad asignará el puesto de trabajo y computador para la atención de las labores asociadas, se asignará licencia de correo y antivirus. Tener en cuenta el siguiente ítem que está definido en el Anexo 2 – Aceptación Especificaciones Técnicas, *El proveedor seleccionado deberá dotar a los técnicos y profesionales con todos los elementos necesarios para que puedan ejecutar sus labores como: Herramientas, discos duros externos USB, memorias USB, adaptadores para conexión de discos duros internos a través de puertos USB, diademas compatibles para los agentes de Mesa de Gestión TI, papelería, y cualquier otro elemento necesario para el correcto y ergonómico desarrollo de la labor.*

54. Por favor aclarar en la página 7 del anexo 2 “Personal para mesa de servicios TI Generalidades” en letras se lee veintisiete, pero en números esta 29.

Respuesta Observación No. 54

Se aclara que lo establecido en el Anexo 2 Aceptación de Especificaciones Técnicas - Personal para Mesa de servicios TI Generalidades, corresponde a veintinueve (29) recursos permanentes, adicionalmente, en el cuadro subsiguiente se indica la cantidad, así como, en el Anexo 4 Propuesta Económica.

55. Por favor indicar la cantidad de casos mensuales que se escalaron y se atendieron para la atención en sitio, en los puestos de trabajo de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Bogotá

Respuesta Observación No. 55

Como promedio tenemos 12 visitas de atención en sitio para personal de teletrabajo y/o camara movil al año, en general las atenciones son en los centros empresariales y sedes de la entidad.

56. Por favor confirmar que la atención en sitio se realizará únicamente dentro de las instalaciones de la Entidad. ¿Para el caso de los empleados en teletrabajo o por fuera de las sedes se tendrá que atender en sus domicilios? Confirmar el procedimiento de atención.

Respuesta Observación No. 56

La atención en general será en sitio y/o remoto por los temas actuales de salud pública. Si en el proceso de atención remota no es posible solucionar el incidente y es imposible que el funcionario se traslade a algún punto de atención de la CCB se coordinara la asistencia de uno de los técnicos a la residencia.

57. Se entiende que las respuestas a cada una de las preguntas serán publicadas en la página de la entidad para que estas sean revisadas por cada uno de los proponentes; es correcta nuestra apreciación o se tendrá respuesta a través de correo electrónico.

Respuesta Observación No. 57

Es correcta su apreciación.

58. ¿De ser a través de la página de la entidad, las respuestas estarían cargadas en un link, así como están los documentos del proceso?

Respuesta Observación No. 58

Es correcta su apreciación.

59. ¿Una vez se realicen las preguntas el proceso estará cerrado únicamente a los proponentes que han realizado preguntas o se mantendrá abierto a cualquier proponente hasta la fecha de entrega de propuestas?

Respuesta Observación No. 59

La CCB aclara que se mantendrá abierta a cualquier proponente que desee participar en la presente convocatoria pública.

60. La entidad tiene un histórico de casos detallados que permitan dimensionar el detalle del servicio.

Respuesta Observación No. 60

MESA DE SERVICIOS TI DE SOLUCIONES DE NEGOCIO



MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI (casos promedio por mes)

Respuesta Oportuna	Total Solicitudes	Porcentaje
Solicitudes con Respuesta Oportuna	3274	99,94
Solicitudes con Respuesta Tardía	2	0,06
Total	3276	100%



61. ¿El servicio será prestado 100% en sitio en cada una de las sedes de la CCB?

Respuesta Observación No. 61

La atención en general será en sitio y/o remoto por los temas actuales de salud pública. Si en el proceso de atención remota no es posible solucionar el incidente y es imposible que el funcionario se traslade a algún punto de atención de la CCB se coordinará la asistencia de uno de los técnicos a la residencia.

62. ¿La entidad suministrará la herramienta de gestión de tiquetes?

Respuesta Observación No. 62

La entidad suministrará la herramienta de mesa de servicio.

63. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas
3.3

Personal para Mesa de servicios TI de Soluciones de Negocio

Un (1) profesional en carreras administrativas, financieras o de sistemas según SNIES con experiencia mínima de 2 años en los módulos de SAP: MM: Compras y contratación – Gestión de materiales; FI: Finanzas – Contabilidad financiera; SD: Ventas y distribución; HCM: Recursos humanos; CO: Control de presupuesto; AM: Activos fijos. Conocimientos en MS SQL y DB2.

Solicitamos aclarar si el soporte sobre la plataforma SAP y los módulos indicados por la entidad corresponden a un nivel 1 y 2 de soporte, o por el contrario se espera que el nivel de conocimiento del recurso sea a nivel funcional sobre los módulos indicados.

Respuesta Observación No. 63

El recurso solicitado funcional SAP corresponde a un agente de nivel 2.

64. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

3.3

Personal para Mesa de servicios TI Generalidades

.....diademas compatibles para los agentes de Mesa de Gestión TI, papelería, y cualquier otro elemento necesario para el correcto y ergonómico desarrollo de la labor.

Solicitamos indicar la marca y modelo de la planta telefónica que entendemos será suministrada por LA CAMARA para la atención telefónica durante el contrato

Respuesta Observación No. 64

Se contará con la solución de plataforma de telefonía IP integrada nativamente con la plataforma de colaboración MS-teams.

65. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

3.3

Actividades de apoyo a las labores de Coordinación de Soporte Tecnico

Garantizar la actualización del inventario físico de la totalidad de las estaciones de trabajo al 100% con base en los procedimientos de la entidad.

Agradecemos confirmar la herramienta con que cuenta la entidad para el descubrimiento, registro, control y gestión de los activos de TI. Asimismo, indicar el porcentaje de efectividad que se tiene en la gestión de activos con el proveedor actual.

Entendemos que el 100% requerido aplica solo para el componente de estaciones de trabajo (computadores) y que la entidad suministra las herramientas necesarias para desplegar los agentes de forma automática o que cuenta con los protocolos estándar de descubrimiento en red habilitados para esta gestión.

Respuesta Observación No. 65

La entidad cuenta con una solución de gestión de endpoints que realiza las labores indicadas.

66. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

3.3

Actividades de apoyo a las labores de Coordinación de Soporte Tecnico

Velar por la administración de activos en la consola de Mesa de Gestión TI, los cuales deben coincidir con la cantidad de estaciones de trabajo y elementos tecnológicos reportados por los proveedores y el Almacén

Agradecemos confirmar que la gestión de activos en el Almacén es responsabilidad de LA CAMARA

Respuesta Observación No. 66

Efectivamente la gestión de activos en el almacén es responsabilidad de esta área.

67. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas

4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

En caso de que el indicador UPTIME no se cumpla por más de dos meses (no necesariamente consecutivos) LA CÁMARA queda facultada para dar por terminado unilateralmente el presente contrato sin que esto obligue a indemnizar de forma alguna al proveedor seleccionado.

Solicitamos acotar este indicador a las actividades propias del servicio en cuanto a la oportunidad en la atención y solución de incidentes pues los equipos tecnológicos y su contingencia no son una responsabilidad del contratista.

Respuesta Observación No. 67

El indicador de UPTIME de estaciones de trabajo esta relacionado con el tiempo de atención que toman los técnicos de la mesa de servicio solucionado un incidente o un requerimiento y evitando la indisponibilidad del equipo durante un tiempo mayor.

68. Anexo 4 - Propuesta Económica

Observación General

¿Se permiten propuestas alternativas enfocadas en un servicio gestionado donde el contratista sea el responsable del dimensionamiento del equipo de trabajo bajo la premisa del cumplimiento de los niveles de servicio?

Respuesta Observación No. 68

No se aceptan propuestas alternativas, por lo tanto, se debe diligenciar el Anexo 4 – Propuesta Económica.

69. Anexo 2A – Indicadores

Observación General

Solicitamos aclarar si los indicadores compartidos corresponden a un solo mes de servicio

Respuesta Observación No. 69

Los indicadores compartidos efectivamente corresponden a un solo mes de servicio.

70. Anexo 2A – Indicadores

Observación General

Solicitamos amablemente compartir estos mismos indicadores comparando 2020 y 2021

Respuesta Observación No. 70

Se compartirán los indicadores al proponente seleccionado de así requerirse.

71. Anexo 2A – Indicadores
Hardware - Movimiento o Traslado
Solicitamos confirmar si el costo del traslado es asumido por LA CAMARA o debe ser considerado por el contratista en sus costos

Respuesta Observación No. 71

El traslado de los equipos se realiza dentro de la misma ubicación, los traslados entre sedes se realizan con apoyo de nuestra área de transporte o proveedores actuales en arrendamiento de equipos de cómputo e impresoras.

72. Anexo 2A – Indicadores
Redes - Habilitación de Punto de Red
Solicitamos confirmar si los elementos para la habilitación de los puntos de red serán suministrados por LA CAMARA e implementados a través de un proveedor y el contratista solo será responsable de las pruebas y reponchado de patchcord en cada punta (faceplate y patchpanel) como parte del servicio solicitado.

Respuesta Observación No. 72

Este ítem este asociado a la acción como tal de realizar la activación de un puerto de red en un switch de ser necesario, los temas de reponchado, cambio de cables se realizan con el apoyo del proveedor de cableado con el cual cuenta la CCB actualmente.

73. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas
2
DESCRIPCIÓN GENERAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO,
MESA DE GESTIÓN TI DE LA VICEPRESIDENCIA DETECNOLOGÍA
La gestión TIC está conformada por dos mesas de servicios orientadas al usuario final, lideradas por dos (2) profesionales que serán designados por el proveedor seleccionado como Líder de Mesa de Servicios y Supervisor de Soporte Técnico.

Solicitamos confirmar la o las herramientas ITSM y de inventarios con las que cuenta la entidad, para la gestión del servicio. De igual forma, indicar si la administración, el licenciamiento y soporte de las mismas estará a cargo de LA CAMARA.

Respuesta Observación No. 73

La CCB cuenta actualmente con la mesa de servicios IBM Control Desk versión 7.6.1.3 licenciada con usuarios nombrados y concurrentes. El soporte esta a cargo de la entidad.

74. Anexo 2 - Aceptación Especificaciones Técnicas
Observación General

Solicitamos indicar los ANS mínimos requeridos para la atención del servicio, solución de casos y demás asociados a la gestión de mesa de ayuda para el presente proceso.

Respuesta Observación No. 74

Remitirse a los numerales 4 y 5 del Anexo 2 – Aceptación Especificaciones Técnicas, así como el documento CATALOGO DE SERVICIOS TI.xlsx

75. Solicitud de Cotización
Anexo 6
relación Experiencia Proponente
Valor ejecutado a la fecha de cierre de la invitación

Teniendo en cuenta que la fecha de cierre del presente proceso es a futuro y que los contratantes no podrían acreditar valores ejecutados a futuro; se solicita por favor permitir presentar certificados que acrediten valores contratados toda vez que la información de los mismos podrá ser verificada por la CCB.

Respuesta Observación No. 75

La CCB aclara que el monto ejecutado de los contratos, deben estar debidamente certificados por parte de la entidad contratante a la fecha de presentación de la propuesta, es decir, 3 de diciembre de 2021.

76. Solicitud de Cotización
6.3 SEGUNDA FASE DE EVALUACION DE LAS OFERTAS: Calificación
Calificación

Para la Segunda Fase de Evaluación de las Ofertas que corresponde a la calificación de las mismas se dispone unos criterios para la asignación de puntajes donde uno de ellos es el menor valor; teniendo en cuenta la facultad de la CCB para llamar a una negociación según lo dispone el numeral 1.14, por favor indicar la forma en que se dará a conocer a los proponentes el resultado de su calificación y la forma en que será posible realizar observaciones a las propuestas competidoras.

Respuesta Observación No. 76

La CCB aclara que, si lo considera conveniente, podrá realizar una etapa de negociación con el proponente con mayor puntaje o con los proponentes que hayan cumplido los requisitos mínimos habilitantes exigidos en la presente invitación, o con los proponentes empatados en los términos del numeral 6.5 de esta invitación a proponer, con el fin de obtener las condiciones más favorables para la entidad, situación que será informada a los proponentes que participen en dicha negociación, en caso que la CCB considere necesario llevarla a cabo.

77. Solicitud de Cotización
6.3 SEGUNDA FASE DE EVALUACION DE LAS OFERTAS: Calificación
Aporte a la sostenibilidad

De acuerdo a las condiciones establecidas, entendemos que para obtener el punto de calificación se podrá presentar el certificado ISO14001 vigente. Por favor indicar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta Observación No. 77

Es correcta su apreciación, teniendo en cuenta que la norma ISO 14001 hace referencia al Sistema de Gestión Ambiental, en el cual las empresas demuestran que han identificado y gestionado aspectos relacionados con los impactos que producen el medio ambiente, especialmente, en manejo de residuos, energía, agua, emisiones, entre otras.

78. Solicitud de Cotización
5.2. FORMA DE PAGO.
Recibo a satisfacción por el Supervisor

Se solicita respetuosamente a CCB fijar un plazo para emitir el recibo a satisfacción de los mismos.

Respuesta Observación No. 78

Los cierres de facturación se efectúan la tercera semana de cada mes, por lo tanto, el proponente seleccionado desde el primer día hábil puede enviar el informe correspondiente del mes anterior para su validación y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato o quien haga sus veces.

79. ANEXO 5
PROYECTO DEL CONTRATO CONTRATO DE XXXXXX
6) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:
Inclusión de alcance
Se solicita respetuosamente a CCB modificar e incluir a la redacción de este numeral: "por fallas, errores y omisiones imputables exclusivamente al Contratista".

Respuesta Observación No. 79

La CCB aclara que las estipulaciones contractuales establecidas en el Anexo 5 de la Invitación Pública No. 3000000783, serán las que regularán la relación contractual entre las partes e incorporan cláusulas que salvaguardan a la entidad como contratante de un servicio que permite su operación y el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas por la ley y en virtud de las cuales maneja recursos de origen público y privado, por lo tanto, no se acepta la observación.

80. ANEXO 5
PROYECTO DEL CONTRATO CONTRATO DE XXXXXX
23) CONFIDENCIALIDAD
vigencia luego de terminada la relación contractual
Se solicita respetuosamente a CCB limitar el término de confidencialidad, proponemos que sea de 5 años, una vez terminada la relación de contractual.

Respuesta Observación No. 80

No es procedente la observación presentada, puesto que para una entidad como la CCB es vital garantizar que la información a la que tenga acceso cualquiera de sus contratistas sea respetada por tiempo indefinido y es lo que busca la cláusula observada, por lo tanto, se mantiene lo establecido en la estipulación contractual No. 23), teniendo en cuenta que en la relación contractual que surja entre las partes como resultado de esta convocatoria debe incorporar cláusulas que salvaguardan a la entidad como contratante de un servicio que permite su operación y el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas por la ley.

81. ANEXO 5

PROYECTO DEL CONTRATO CONTRATO DE XXXXXX

30) CLÁUSULA DE APREMIO.

Aplicación de la Cláusula

Se solicita respetuosamente a la CCB eliminar esta cláusula en la medida que su aplicación es diaria, y es en relación con cada incumplimiento, lo que puede resultar bastante gravoso para el contratista, y la idea es conminar al cumplimiento y no poner al contratista en una situación de déficit. Igualmente se tiene la penalización anticipada de la cláusula penal, descuentos por incumplimientos de las ANS por lo que podría presentarse la aplicación de una doble sanción por un mismo hecho.

Respuesta Observación No. 81

Frente a la cláusula de apremio, no es procedente la observación presentada, teniendo en cuenta que la CCB, establece dicha cláusula en aras de garantizar el cumplimiento del objeto contractual, toda vez que es un mecanismo que operará en caso de que la contratista presente mora en el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en el mismo, por lo tanto, la CCB mantiene dicha cláusula y no son objeto de modificación.

Adicionalmente, cada una de las sanciones previstas en el contrato contempla las situaciones para su aplicación, en consecuencia, no podría aplicarse una doble sanción por el mismo hecho y en todo caso, al momento de su aplicación se garantizará siempre el debido proceso al que tiene derecho el contratista.

82. ANEXO 5

PROYECTO DEL CONTRATO CONTRATO DE XXXXXX

PARÁGRAFO TERCERO: EFECTOS DE LA TERMINACIÓN.

Límite de indemnización

Se solicita respetuosamente a la CCB limitar la indemnización de perjuicios mediante la siguiente redacción sugerida donde se resalta la expresión a incluir: "La CAMARA se reserva el derecho de exigir la indemnización de los perjuicios causados por alguna de las causales de terminación indicadas en esta cláusula, los cuales no serán mayor al valor del contrato, salvo si el contrato termina por mutuo acuerdo en el que expresamente se pacte que no se pagará indemnización de perjuicios alguna o por el agotamiento de su objeto".

Respuesta Observación No. 82

No es procedente la observación presentada, por lo tanto, se mantiene lo establecido en el parágrafo tercero de la estipulación contractual No. 31), teniendo en cuenta que las

estipulaciones contractuales, serán las que regularán la relación contractual entre las partes e incorporan cláusulas que salvaguardan a la entidad como contratante de un servicio que permite su operación y el cumplimiento de las funciones que le fueron delegadas por la ley.

83. Solicitud de Cotización

Anexo 1 Carta de Presentación

Cantidad de folios

En el Anexo 1 Carta de Presentación se indica que deben relacionarse la cantidad de folios que componen los documentos de la propuesta; sin embargo, en el numeral 2.11 de los términos de referencia, se establece la forma para presentar oferta la cual debe ser en documentos independientes enviados por correo electrónico. Por lo anterior, solicitamos por favor ajustar el texto del Anexo 1 Carta de Presentación con el fin de eliminar la exigencia sobre la cantidad de folios.

Respuesta Observación No. 83

No es procedente la observación presentada, ya que los proponentes independientemente de la manera como realicen la entrega de sus propuestas, para este caso en particular mediante correo electrónico, pueden presentar foliadas sus propuestas, por lo tanto, se mantiene el numeral 4 del Anexo 1 – Carta de Presentación de la Oferta, aclarando que este es un aspecto formal que no afectará la verificación de la oferta.

84. En el documento Anexo 2, en el numeral 2.1” MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI”, se indica: “...o mediante las herramientas disponibles en LA CÁMARA para el acceso remoto a las estaciones de trabajo.”

Se solicita muy cordialmente a la entidad, que por favor se indique cuál o cuáles son las herramientas de acceso remoto que utiliza la entidad.

Respuesta Observación No. 84

En general realizamos las conexiones remotas por Microsoft Teams.

85. En el documento Anexo 2, en el numeral 2.3” LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO”, se indica: “La CÁMARA podrá solicitar soporte técnico en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato, igualmente podrá reasignar los técnicos contratados según las necesidades.”

Se solicita muy cordialmente a la entidad que por favor se aclare que, si se llega a dar este requerimiento de solicitud de soporte técnico a nuevas sedes o puntos de atención, esto deba conllevar valores adicionales.

Respuesta Observación No. 85

La CÁMARA podrá solicitar personal en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato realizando la adición de los valores correspondientes manteniendo lo ofertado y contratado en este proceso

86. En el documento Anexo 2, en el numeral 3” RECURSO HUMANO”, se indica: “Descripción del recurso humano requerido para el periodo contractual. Será un total de treinta y nueve (39) recursos.”

Teniendo en cuenta que este número de recursos puede aumentar, y si se llegara a presentar, se entienda que esto conllevaría a valores adicionales asociados al aumento de personal, ya que los diseños de mesa de servicio se estipulan con el número de personal que requiere la mesa de ayuda o mesa de servicio.

Respuesta Observación No. 86.

La CCB podrá solicitar personal en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato, para lo cual la CCB reconocerá los valores correspondientes por dichos recursos, teniendo en consideración los valores unitarios ofertas en la propuesta económica.

87. En el documento Anexo 2, en el numeral 3.3" El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:", para el perfil de Dos (2) profesionales en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica, se solicita: "Uno de ellos, que será designado por el contratista como Líder de Mesa de Servicios, deberá contar con certificación ITIL intermedio en Soporte y Análisis Operacional OSA..."

Se solicita a la entidad muy respetuosamente que por favor se cambie por: "Uno de ellos, que será designado por el contratista como Líder de Mesa de Servicios, deberá contar con certificación ITIL intermedio en Soporte y Análisis Operacional OSA o ITIL intermedio en Ofertas y Acuerdos de Servicios SOA". Esto para poder tener un poco más de holgura en la selección del perfil.

Respuesta Observación No. 87

No se acepta la solicitud, teniendo en cuenta que la entidad requiere personal certificado ITIL intermedio en Soporte y Análisis Operacional OSA para la prestación de soporte, debido a que el catálogo de las ofertas con sus acuerdos de niveles de servicio ya está definidos con los usuarios finales.

88. Se solicita muy cordialmente a la entidad, que por favor se aclare o indique si la Cámara de Comercio, aparte de la herramienta Uptime, posee alguna herramienta de gestión de mesa de ayuda o mesa de servicio. En caso afirmativo, cuál es la herramienta, de qué fabricante y a qué versión pertenece. De igual manera con la herramienta de activos o inventario de la entidad.

Respuesta Observación No. 88

La CCB cuenta actualmente con la mesa de servicios IBM Control Desk versión 7.6.1.3 licenciada con usuarios nombrados y concurrentes.

89. En el documento Anexo 2, en el numeral 5" ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS Y CATÁLOGOS DE SERVICIOS TI", se indica: "Se anexa documento identificado como "CATALOGO DE SERVICIOS TI.xlsx" con la información relacionada y ofertas actuales de la mesa de servicios con sus respectivos ANS."

Se solicita a la entidad que por favor se aclare el documento en mención, si estos son todos los servicios que se van a tener estipulados para la contratación de la nueva mesa de ayuda o mesa de servicio o si es solo un acercamiento de los servicios que pueden llegar a solicitarte o si solo es una muestra de posibles ANS.

Respuesta Observación No. 89

Este es un informe de las ofertas que actualmente tenemos implementadas en la mesa de servicio y sus respectivos ANS. Como es normal en una organización se pueden llegar a modificar, adicionar, eliminar, etc. según las necesidades del mismo desarrollo de la entidad.

90. Se solicita a la entidad que por favor se indique el porcentaje de disponibilidad de cada uno de los integrantes de la mesa de servicio.

Respuesta Observación No. 90

El porcentaje de disponibilidad de los integrantes de la mesa de servicios es del 100%. Teniendo claro que el proveedor deberá suplir las ausencias de los técnicos en cualquier evento que se llegue a presentar.

91. En el documento Anexo 2, en el numeral 6 "ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE LA MESA DE SERVICIOS" y con respecto a la observación del punto anterior, se requiere muy respetuosamente que por favor no sea de obligatorio cumplimiento, solo sugerencia, el valor salarial de cada uno de los perfiles de la mesa de servicio, ya que algunos recursos podrían pertenecer a otros contratos, que por X o Y motivo pudieran devengando un salario menor o mayor según los porcentajes de disponibilidad en cada contrato o las metas y asignaciones laborales que cada uno tenga dentro de su contrato.

Respuesta Observación No. 91

No se acepta la observación presentada, por lo tanto, el proponente deberá dar cumplimiento a lo establecido en numeral 6 del Anexo 2 – Aceptación de Especificaciones Técnicas.

Cámara de Comercio de Bogotá
[Fin del documento]