

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2015

Señor(a)  
**PROVEEDORES**  
Bogotá, D.C.

**Adenda 1** Invitación a proponer - servicio de soporte técnico y tecnológico en sitio o a través de acceso remoto, bajo la modalidad de outsourcing – 3000000186

**I. Por la presente adenda la CCB da respuesta a las preguntas formuladas en tiempo por los proponentes:**

**Pregunta**

Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar el periodo requerido para los 7 Técnicos de Soporte 2do nivel, dado que se presentan dos periodos Septiembre 17 de 2015 a Diciembre 16 de 2015 y Enero 17 de 2015 a Septiembre 16 de 2016, sin embargo la fecha de Enero 17 de 2015 es antigua

**Respuesta:**

La información se encuentra detallada en el documento Especificaciones técnicas en el numeral 1 Periodos de tiempo.

**Pregunta**

De acuerdo a lo enunciado "Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo incidentes.", se solicita respetuosamente a la entidad informar cuales son los equipos y facilidades que proporcionará la entidad (Equipo de cómputo de escritorio o portátil, puesto de trabajo, silla, inmobiliario, teléfono con línea fija, entre otros)

**Respuesta:**

La CCB suministrara a los técnicos de primer y segundo nivel que por su labor requieran, equipos de cómputo de escritorio, estación de trabajo, silla, teléfono con ext. IP.

**Pregunta**

De acuerdo a lo enunciado "Todo incidente, requerimiento o problema debe estar acompañado de un ticket en la mesa de servicios. Para tal efecto, LA CÁMARA tiene un procedimiento denominado "Políticas de Soporte Técnico", a través del cual se define el proceso que debe seguir un cliente interno para reportar una solicitud (requerimiento, incidente o problema)." se solicita a la entidad aclarar si la herramienta de mesa con la que cuenta la CCB es sobre la que se realiza la gestión de los tickets de servicio y si el proveedor tendrá el acceso

**Respuesta:**

Se aclara que la herramienta con la que cuenta la CCB para mesa de servicios es con la que se hace la gestión y solo se asignaran usuarios con ingreso a la herramienta al personal asignado por el proveedor seleccionado.

#### **Pregunta**

En el numeral 3.4.2. Experiencia del Proponente, la entidad menciona que "El proponente, deberá acreditar experiencia de contratos cuyo objeto haya sido prestación de servicios de soporte tecnológico y/o Tecnología, mediante la presentación de certificaciones de dos (2) contratos ejecutados y/o terminados, a partir del año 2012, cuya cuantía de cada contrato, sea igual o superior a trescientos millones de pesos mc/te., (\$300.000.000) antes de IVA.", con el fin de brindar oportunidad a los diferentes oferentes se solicita respetuosamente a la entidad ampliar el tiempo de experiencia a partir del año 2009 y no limitarlo a solo la experiencia de los últimos 3 años, teniendo en cuenta que esta no garantiza la calidad en la prestación del mismo. Adicional a esto, permitirá a la CCB conocer la trayectoria de empresas con más de 3 años en el mercado

#### **Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

#### **Pregunta**

En el numeral 3.4.2. Experiencia del Proponente, la entidad menciona que "El proponente, deberá acreditar experiencia de contratos cuyo objeto haya sido prestación de servicios de soporte tecnológico y/o Tecnología, mediante la presentación de certificaciones de dos (2) contratos ejecutados y/o terminados, a partir del año 2012, cuya cuantía de cada contrato, sea igual o superior a trescientos millones de pesos mc/te., (\$300.000.000) antes de IVA.", teniendo en cuenta el excelente nivel de servicio esperado por la CCB para este proyecto, se recomienda aumentar la cuantía de los contratos a quinientos millones de pesos mc/te (500.000.000)

#### **Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación

#### **Pregunta**

En el numeral 3.4.3. Personal requerido, se solicita a la entidad informar si se debe adjuntar alguna documentación para este numeral

#### **Respuesta:**

El proveedor seleccionado deberá presentar las hojas de vida del personal solicitado con todos sus anexos

#### **Pregunta**

Teniendo en cuenta que la CCB es una entidad privada, se recomienda a la entidad que todas las certificaciones que sean aportadas por parte del proponente estén inscritas en el RUP y que la sumatoria del total de los valores sean igual o superiores al 100% del valor de los contratos,

con el fin de garantizar que los proponentes que participen tengan la capacidad jurídica, financiera, organizacional y su clasificación para este tipo de proyectos.

**Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

**Pregunta**

En la audiencia aclaratoria del día diez de agosto la CCB mencionó que se permitirá aportar experiencia de contratos en ejecución, se solicita a la entidad confirmar que nuestra apreciación es correcta

**Respuesta:**

De conformidad con lo establecido en la invitación solo se aceptan *“contratos ejecutados y/o terminados dos (2) contratos ejecutados y/o terminados, a partir del año 2012, cuya cuantía de cada contrato, sea igual o superior a trescientos millones de pesos mc/te., (\$300.000.000) antes de IVA”*.

**Pregunta**

Pregunta 1: De acuerdo con lo enunciado en el numeral 4 RECURSO HUMANO y en su Literal a, del Documento Anexo 1. Especificaciones Técnicas “a. Proveer el personal con el siguiente perfil: -Quince (15) recursos Nivel 2: los cuales deben ser: Técnico o Tecnólogo en áreas de Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Soporte y Mantenimiento tecnológico. Se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o de redes y telecomunicaciones, que estén cursando mínimo sexto semestre de las mencionadas profesiones “, Por favor nos podrían aclarar cuál es la experiencia mínima requerida para estos perfiles.

**Respuesta:**

No es requisito tener experiencia para este grupo de técnicos; sin embargo, se debe tener presente el literal l. del punto 4 de las Especificaciones Técnicas donde se indica que “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 un buen nivel de satisfacción.”

**Pregunta**

Pregunta 2: De acuerdo con lo enunciado en el numeral 4 RECURSO HUMANO y en su Literal e, del Documento Anexo 1. Especificaciones Técnicas “e. Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo incidentes.”, por favor nos podrían aclarar si para los perfiles de Nivel 1, la CCB también asignará los equipos y Facilidades o el proponente debe suministrarlos?

**Respuesta:**

La CCB suministrara a los técnicos de primer y segundo nivel que por su labor requieran, equipos de cómputo de escritorio, estación de trabajo, silla, teléfono con ext. IP.

**Pregunta**

En cuanto al numeral 3.4.2. Experiencia del Proponente: El proponente, deberá acreditar experiencia de contratos cuyo objeto haya sido prestación de servicios de soporte tecnológico y/o Tecnología, mediante la presentación de certificaciones de dos (2) contratos ejecutados y/o terminados, a partir del año 2012, cuya cuantía de cada contrato, sea igual o superior a trescientos millones de pesos mc/te., (\$300.000.000) antes de IVA.

OBSERVACION: Con el ánimo de generar pluralidad y participación de oferentes, solicitamos a la entidad que dicha experiencia se sea soportada mediante certificaciones de dos (2) contratos ejecutados y/o terminados, a partir del año 2011

**Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

**Pregunta**

Sobre 5.3 Naturaleza de los criterios de calificación

OBSERVACION: Por tratarse este proceso de una contratación para la presentación de servicios profesionales de outsourcing o mesa de ayuda, solicitamos a la entidad incluir como criterio de calificación un Certificado de calidad: el cual Corresponda a la tenencia por parte del proveedor de un certificado de calidad vigente sobre la prestación de servicios TI objeto de esta invitación, el cual deba ser presentado junto con su propuesta.

**Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

**Pregunta**

En cuanto a la definición de puntaje por precio (menor Valor) 5.4. Subasta. Con los proponentes habilitados, se realizará el procedimiento de subasta inversa electrónica (...).

OBSERVACION: Con el ánimo de garantizar CALIDAD en el servicio prestado y toda vez que el objeto de la contratación incluye personal con experiencia, sugerimos a la entidad que la evaluación económica con su respectivo puntaje sea definida mediante mecanismo de Media Geométrica y no por menor valor de oferta (Subasta Inversa Electrónica).

**Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

**Pregunta**

Por cuanto tiempo es la ejecución del proyecto y/o contrato?.

**Respuesta:**

El contrato a suscribir tendrá una duración de un (1) año.

**Pregunta**

Para la solicitud de la póliza la CCB dice que se debe generar por un 10% del valor de la cuantía del contrato, cual es este valor?. En el documento no dice el presupuesto que tiene la Entidad para este proyecto.

**Respuesta:**

Por políticas de la CCB no se indica el presupuesto del contrato.

**Pregunta**

En el numeral 3.4.3 Personal requerido, menciona que el personal mínimo requerido son 2 ingenieros Nivel 1 y 15 técnicos o tecnólogos. Al respecto, solicito nos informen si las hojas de vida de estas personas las debe suministrar el contratista , una vez adjudicado el contrato?, es decir no hay que adjuntarlas con la propuesta?. Esta observación la hago porque no está claro en qué momento se deben adjuntar; lo ideal es que sea el contratista teniendo en cuenta que existe la posibilidad de contratar al personal que actualmente está ejecutando el proyecto.

**Respuesta:**

El proveedor seleccionado deberá presentar las hojas de vida del personal solicitado con todos sus anexos

**Pregunta**

Teniendo en cuenta que el proceso de suministro de servicios y teniendo en cuenta la buena calidad del mismos, respetuosamente solicitamos se modifique la forma de calificación económica para que no sea subasta, esta solicitud la hacemos porque los proponentes con tal de ganarse el contrato se bajan a unos precios los cuales van en contravía con los sueldos y bienestar del personal que ejecuta el proyecto; por lo antes mencionado solicitamos que sea el menor precio con posibilidad de negociación si se da el caso. Con este cambio la CCB tiene la tranquilidad que la calidad del servicio no se verá afectado y que el bienestar del personal estará altamente satisfecho.

**Respuesta:**

Evaluada la solicitud frente a las necesidades de la entidad, se informa que la misma no se acepta, la CCB se mantiene en lo establecido en la invitación.

**Pregunta**

La herramienta en donde se lleva el control de los incidentes (SERVICE DESK) quien la suministra? Si la respuesta es la CCB, solicitamos nos informen cual tienen actualmente?

**Respuesta:**

Si. La herramienta que se utiliza es IBM Smart Cloud Control Desk

**Pregunta**

Si el contratista debe suministrar la herramienta de control de la mesa de ayuda. Solicitamos nos informen la cantidad de usuarios a los cuales se les debe suministrar el servicio, para así dimensionar el costo de esta herramienta.

**Respuesta:**

No. La CCB suministra la herramienta.

**Pregunta**

Sobre el punto de contacto en donde los agentes de mesa de ayuda reciben los requerimientos por parte de los usuarios. Quien provee las líneas telefónicas o extensiones?, planta telefónica?, en donde estaría ubicada? Quien provee el puesto de trabajo?

**Respuesta:**

La CCB suministrara a los técnicos de primer y segundo nivel que por su labor requieran, equipos de cómputo de escritorio, estación de trabajo, silla, teléfono con ext. IP.

**Pregunta**

Los técnicos que estarían distribuidos en las sedes. Ellos cuentan con un puesto de trabajo en esa sede? o debe estar en nuestras oficinas y desplazarse únicamente cuando debe solucionar un incidente?

**Respuesta:**

Si, los técnicos deberán permanecer tiempo completo en cada una de las sedes de la Entidad.

**Pregunta**

Por cuánto tiempo se tiene estimado el proceso de empalme entre la empresa saliente y la empresa a la cual se le adjudica el contrato?.

**Respuesta:**

El contrato deberá iniciar tan pronto finalice el contrato actual.

**Pregunta**

- a. En la primera hoja del anexo señala:

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
2	Agentes de 1er nivel	Septiembre 17 de 2015	Septiembre 16 de 2016
8	Técnicos de Soporte 2do nivel	Septiembre 17 de 2015	Septiembre 16 de 2016
7	Técnicos de Soporte 2do nivel	-Septiembre 17 de 2015 -Enero 17 de 2015	-Diciembre 16 de 2015 -Septiembre 16 de 2016

Las personas que no van a prestar el servicio entre el 17 de dic y enero 16, no las facturamos?, este tiempo no prestaran el servicio en el proyecto?,

**Respuesta:**

Las personas que no van a prestar el servicio en el período indicado, NO deberán ser facturadas, porque las sedes donde prestan el servicio estarán cerradas por vacaciones colectivas en la CCB.

**Pregunta**

Las 17 personas que conforman el grupo de trabajo. Tendrán puesto de trabajo fijo en las sedes de la CCB?, si es afirmativo, por favor detallar con que cuentan en las sedes, esto nos ayuda a costear bien los recursos que debemos suministrar.

**Respuesta**

La CCB suministrara a los técnicos de primer y segundo nivel que por su labor requieran, equipos de cómputo de escritorio, estación de trabajo, silla, teléfono con ext. IP.

**Pregunta**

Los repuestos que se requieran para la realización de los mantenimientos correctivos , los suministra la CCB?

**Respuesta**

SI.

**Pregunta**

Debemos realizar mantenimientos preventivos?, en caso de ser afirmativo, por favor suministrar el inventario de la infraestructura a la que hay que realizarlo y cada cuanto se debe realizar?.

**Respuesta**

NO, se realizarán mantenimientos preventivos

**Pregunta**

El gasto de transporte y alimentación de \$7.000.000, mencionado en el pagina 4, los debe asumir el contratista ?

**Respuesta**

SI, el valor mencionado es un punto de referencia

**Pregunta**

Favor indicar cuáles son las herramientas de gestión utilizadas por la Cámara de Comercio, la herramienta de gestión de mesa de servicio y la herramienta para la toma de control remoto.

**Respuesta**

IBM Smart Cloud Control Desk, Gestor de End Points Kaspersky

**Pregunta**

La cámara proveerá el licenciamiento necesario de sus herramientas para la buena ejecución del proyecto ?

**Respuesta**

SI

**Pregunta**

De acuerdo al cuadro de ubicación geográfica esos técnicos de soporte en sitio deben estar 100% asignados al proyecto en esas instalaciones?

**Respuesta**

SI

**Pregunta**

Favor indicar la cantidad de equipos por sucursal

**Respuesta**

El soporte en cada sede se debe prestar con base en las solicitudes que se formulen a la mesa de servicios y no por cantidad de equipos

**Pregunta**

Para los recursos que estarán ubicados en las instalaciones de la Cámara de Comercio, el cliente proveerá los puestos de trabajo, incluyendo (punto de voz y datos, PC´s, Teléfonos)?

**Respuesta**



La CCB suministrara a los técnicos de primer y segundo nivel que por su labor requieran, equipos de cómputo de escritorio, estación de trabajo, silla, teléfono con ext. IP.

**Pregunta**

Favor indicar qué mide el UPTIME y cuál es la fórmula correspondiente de esta medición.

**Respuesta**

El indicador de uptime de estaciones de trabajo, mide la disponibilidad de cada estación de trabajo que se utiliza dentro de la organización. La fórmula está consignada en un documento en el sistema de Gestión de Calidad y está definida por el 100% cuando el equipo no presenta incidentes en el mes y dicho porcentaje se afectará dependiendo de la cantidad de tiempo que el equipo no esté disponible.

**Pregunta**

Favor indicar cuál es la duración del contrato?.

**Respuesta**

El contrato a suscribir tendrá una duración de un (1) año

La demás condiciones previstas en la invitación a proponer no modificadas en la presente adenda quedan vigentes en todo su contenido.

Atentamente,

**Cámara de Comercio de Bogotá**

**[Fin de la adenda]**