



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No. 038 de 2021
RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 038 de 2021 "Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización de una empresa, la cual, bajo su autonomía técnica y administrativa, se obliga con el CONTRATANTE, a suministrar computadores de escritorio y portátiles bajo la modalidad de "Computadores como Servicio" y a prestar los servicios de instalación, soporte, mantenimiento e ingeniería en sitio y por demanda de los elementos suministrados al CONTRATANTE y el servicio de "Mesa de Servicios".

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
25	3/9/2021 3:26:25 PM	SECOP II y Correo electrónico	SISTEMAS Y ELECTRÓNICA DE COMPUTADORES INGENIERÍA S.A.S,

- Según al ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES- DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS en el apartado (...El contratista deberá mantener actualizado el inventario de equipos, instalar y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventarios, para así tener actualizado la configuración de activos de TI en el Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad...).

A dar lectura al enunciado anterior, entendemos que, la entidad cuenta con la herramienta de inventarios necesaria para cumplir con esta obligación, de ser esto afirmativo por favor, confirmar ¿Qué herramienta es? ¿Estado actual del licenciamiento? ¿Quién será encargado de la administración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El inventario se realiza por medio de la herramienta de gestión Aranda, la cual cuenta con licenciamiento para 1.200 equipos, el encargado de la administración de la herramienta es un funcionario de la Fiduprevisora S.A.

- De acuerdo al ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES- DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS en el apartado "El contratista debe realizar atención de todas las solicitudes que lleguen a la Mesa de Servicios por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin; recibir, identificar, registrar, categorizar, priorizar, realizar diagnóstico, escalar y/o dar solución a los requerimientos/incidentes de los usuarios, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios establecidos por la FIDUPREVISORA S.A.."

Solicitamos a la entidad confirmar ¿cuáles son los canales dispuestos para la atención de las solicitudes que llegan a la mesa de ayuda? Y si es posible un histórico de la volumetría de casos.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los canales de atención de solicitudes son: 1. Vía WEB (Autoservicio en la herramienta de gestión Aranda). 2. Vía Telefónica (Solamente en caso que no sea posible realizar la solicitud vía web). 3. Correo electrónico (Solamente en caso de contingencia por caída o indisponibilidad de la herramienta de gestión Aranda). El promedio de casos mensuales es de 1.200 (entre requerimientos e incidentes).

3. De acuerdo al ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES- DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS en el apartado “Toda solicitud de peticiones e incidentes debe ser registrada en Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad”

Para nuestro entendimiento, la entidad proveerá la herramienta de Gestión de Servicios para registrar peticiones e incidentes, de igual forma solicitamos nos confirmen ¿cuál es la herramienta de gestión de la mesa de servicios? Estado de licenciamiento, ¿y de quien será a cargo la administración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión de la Mesa de servicios es Aranda, la cual cuenta con licenciamiento para 1.200 usuarios y el encargado de la administración de la herramienta es un funcionario de la Fiduprevisora S.A.

4. En De acuerdo al ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES- DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS en el apartado “El contratista deberá carnetizar y uniformar debidamente y sin excepción al personal que designe para la ejecución del contrato y guardar las medidas de seguridad y bioseguridad debidas dentro y fuera de la Entidad y sus dependencias”.

Solicitamos a la entidad confirmar, si el uniforme es a discreción del contratista, o si se tiene definido algún tipo de dotación específico.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se tiene definido algún tipo de dotación específica, se deja a discreción del contratista, se sugiere el uso de un chaleco distintivo. (La entidad cuenta con política de buen vestir, en la cual se recomienda de lunes a jueves asistir con traje formal y los viernes informal pero no se permite el uso de tenis).

5. De acuerdo al ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES- DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS en el apartado “El coordinador de la Mesa de Servicios deberá verificar mensualmente el nivel de satisfacción con el usuario final mediante encuesta, tomando una muestra del 30% del total de los casos solucionados por los técnicos, ingenieros y especialistas de todos los niveles y deberá entregar un informe con los resultados”



Solicitamos a la entidad nos aclaren, si actualmente se tienen configuradas las encuestas de satisfacción de usuario final a través de alguna herramienta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, actualmente se encuentra configurada la encuesta de satisfacción en la herramienta de gestión Aranda.

6. Teniendo en cuenta el ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO INSTALACION Y CONFIGURACION DEL SERVICIO, en el apartado “El software requerido para la prestación del servicio debe estar debidamente licenciado para el funcionamiento durante la duración del contrato”.

Solicitamos a la entidad aclarar si el software al que se hace referencia, corresponde al software de la herramienta de gestión de la mesa de servicios, y si este es el caso confirmar si la herramienta debe ser proporcionada por parte del contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El software al que hace referencia el apartado mencionado es el Sistema Operativo de los computadores, la herramienta para gestión de la Mesa de servicios es proporcionada por la Fiduprevisora S.A.

7. Teniendo en cuenta la actual situación de pos COVID-19 que continúa afectando el país, se sugiere tener como riesgo de la Entidad, la indisponibilidad de un área que garantice el distanciamiento físico requerido para el trabajo en las instalaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No es clara la pregunta, por favor aclarar.

8. Anexo 1- Especificaciones y Obligaciones “El periodo de “transición”, - entiéndase este último como el lapso de tiempo entre la firma del acta de inicio y el suministro e instalación de la totalidad de los equipos objeto del contrato en las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. – NO podrá superar los dos meses”.

Actualmente a nivel mundial se experimentan dificultades en el abastecimiento de microchips para fabricación de equipos de TI y disrupciones en las cadenas de logística y transporte, lo que ha impedido que los fabricantes cuenten con tiempos cortos para la entrega, por lo que se solicita a la Entidad ampliar a mínimo 150 días el plazo para la provisión e instalación de los equipos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

9. “El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio”.

Actualmente a nivel mundial se experimentan dificultades en el abastecimiento de microchips para fabricación de equipos de TI y disrupciones en las cadenas de logística y transporte, lo que ha impedido que los fabricantes cuenten con tiempos cortos para la entrega, por lo que se solicita a la Entidad ampliar a mínimo 90 días el plazo para la provisión de los equipos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

10. “En la etapa de “empalme” el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio para FIDUPREVISORA S.A., mientras lleva a cabo la totalidad del suministro e instalación de los equipos ofertados.

De acuerdo a lo anterior, se solicita a la Entidad facilitar el contacto del actual operador para validar la viabilidad de la continuidad, toda vez que, el proceso de transición tiene un alto componente de cada una de las 4 partes interesadas (usuarios, cliente, operador saliente, operador entrante). Adicional, ¿solicitamos aclarar las actividades que estarán a cargo del nuevo operador en el proceso de cambio de equipos y las que corresponderán al operador saliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los datos del contacto se suministrarán al nuevo contratista elegido. El nuevo operador deberá encargarse de realizar la instalación de los equipos de cómputo, traspaso de la información del antiguo equipo al nuevo, instalación y configuración de los aplicativos que sean necesarios para que el computador quede operativo con las mismas condiciones del anterior equipo. El operador saliente retirará sus equipos de cómputo y realizará empalme con el proveedor entrante.

11. “Una vez se suscriba el contrato se entregará el modelo operativo de la entidad y éste tendrá 15 días calendario para presentar un plan de trabajo detallado alineado con el modelo operativo interno...”.

Teniendo en cuenta que la elaboración del plan de trabajo implica tener un importante conocimiento de la operación, de la Entidad y sus factores ambientales, entre otros, se solicita ampliar el plazo al equivalente al periodo de transición.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Este punto se refiere al plan de instalación y configuración de los equipos de cómputo por lo tanto no se amplía el plazo.



12. “Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias menores a tres (3) meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito en estos ítems de la oferta económica”.

Solicitamos a la entidad, reconsiderar la cantidad de equipos requeridos en este ítem, dado que, en caso de no ser utilizados se convertirán en un lucro cesante que podría impactar el costo del proyecto y el valor de la oferta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Debido a la operación de la Fiduprevisora S.A. es muy frecuente que se requieran computadores para proyectos de corto tiempo, es por esto que se contempla que esa cantidad de equipos sí será utilizada.

13. “La garantía de calidad debe cubrir el suministro de repuestos, reemplazo de partes, reemplazo parcial o total del equipo y servicios profesionales requeridos, para solucionar defectos de fábrica o por mala instalación de los elementos a nivel de hardware y/o software”.

Por políticas de fábrica, las garantías de hardware no cubren daños inducidos, o por mala manipulación, por lo anterior y teniendo en cuenta la solicitud de la Entidad, se solicita estimar un porcentaje máximo de cambio de partes por este concepto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En el ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA. En el ítem 4 EL CONTRATISTA “debe contar con pólizas antirrobo, perdida o daño para todos los equipos de cómputo que abarque el presente contrato”. Se solicita adquirir las pólizas contra esos eventos.

14. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS “Los servicios de soporte y mantenimiento deben cubrir la totalidad de los elementos informáticos (Computadores de escritorio, portátiles y periféricos como teclado y mouse) suministrados por el contratista y los de propiedad de FIDUPREVISORA S.A. bajo cualquier modalidad ya sean propios o en calidad de servicio, teniendo en cuenta un máximo de 1.300 equipos”.

Con el fin de realizar un dimensionamiento adecuado, se solicita a la Entidad facilitar la distribución de equipos propios y rentados por cada una de las sedes de Bogotá y otras ciudades, así mismo, se solicitan las estadísticas de casos por sede.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

CIUDAD	N° COMPUTADORES	N° CASOS X MES
Barranquilla	28	22
Bucaramanga	7	3
Cali	6	4
Cartagena	29	23
Ibagué	5	2
Medellín	12	8
Montería	3	1
Pereira	4	3
Popayán	2	1
Riohacha	1	1
Villavicencio	3	1
Bogotá	1039	1100

15. “Los servicios deben ser prestados en la sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá y en las ciudades donde FIDUPREVISORA S.A. tiene presencia a través de una oficina”.

Se solicita a la Entidad, facilitar el listado de oficinas donde la previsora tiene presencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En el punto anterior se encuentra el listado de las sedes.

16. “Las actividades de soporte se realizan de manera centralizada desde las sedes de Bogotá, ubicadas en Calle 72 Carrera 10 y 11 y Cra. 7 calle 32 así como los mantenimientos de software, para mantenimientos físicos o correctivos y garantías el proveedor deberá realizar las actividades en cada sede: (Riohacha, Cartagena; Barranquilla, Montería, Pereira, Medellín, Cali, Bucaramanga, Popayán, Ibagué y Villavicencio)”.

Se solicita a la Entidad, facilitar el listado de sedes dónde la previsora tiene presencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En el punto 14 se encuentra el listado de las sedes.

17. “FIDUPREVISORA S.A. podrá incluir/excluir cualquier elemento del alcance de los servicios de soporte y mantenimiento avisando al contratista con un día hábil de anticipación”.

Respecto a lo anterior, se solicita a la Entidad aclarar a qué hace referencia el contenido “podrá incluir...cualquier elemento del alcance...avisando al contratista con un día hábil de anticipación”, toda vez que el tener sedes en ciudades distintas a Bogotá, implicaría, en caso de asignar nuevos equipos de renta, los tiempos de la transportadora según la ciudad, y para la provisión de escritorios remotos, los tiempos del proveedor, por lo que un día hábil sería de imposible cumplimiento.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se aumenta a 5 días el tiempo de aviso al contratista para incluir/excluir cualquier elemento del alcance de los servicios.

18. "El contratista deberá mantener actualizado el inventario de equipos, instalar y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventarios, para así tener actualizado la configuración de activos de TI en el Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad".

Se solicita a la Entidad, informar qué herramienta tiene actualmente para la gestión de inventarios y el estado de licenciamiento de la misma, de igual forma, es importante conocer si esta herramienta logra alcanzar los equipos de las demás ciudades.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El inventario se realiza por medio de la herramienta de gestión Aranda, la cual cuenta con licenciamiento para 1.200 equipos y cubre todos los computadores a nivel nacional.

19. La Mesa de Servicios deberá trasladar e instalar equipos tecnológicos para su puesta en funcionamiento, dentro de las dependencias, sedes y/o eventos que requiera la entidad, para ello debe asegurar el medio de transporte cuando sea necesario.

De acuerdo a lo anterior, se solicita a Fiduprevisora informar si tiene una estadística de los traslados realizados durante el último año y si cuenta con un calendario de eventos que permita dimensionar este servicio de traslados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Aunque no hay estadísticas de traslados se calcula que no se realizan más de 5 al año y tampoco se cuenta con un calendario de eventos.

20. (...El contratista deberá realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser reemplazado en un término máximo de dos (2) horas después de presentarse la novedad; para el efecto, el contratista debe entregar al supervisor la hoja de vida del funcionario de reemplazo, y debe entregar un certificado donde especifique que el nuevo personal cumple con las mismas o superiores condiciones establecidas en los pliegos de referencia...)

Teniendo en cuenta que hay ausencias no previsibles, y que como parte de este entendimiento el equipo de trabajo podría en algunos casos dar continuidad al servicio con un impacto mínimo en novedades de corto tiempo, se solicita a la Entidad ampliar a 5 días el plazo para reemplazos en caso de salidas definitivas, vacaciones, incapacidades u otros eventos cuya ausencia tenga duración mayor a 5 días.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el tiempo a 2 días.

21. Respecto al cumplimiento de ANS, se definen el “Porcentaje de requerimientos atendidos por fuera de los ANS” pero no se cuenta con los tiempos para la atención de los mismos, por lo que se solicita a la Entidad informar si estos serán acordados entre las partes durante la fase de transición, como lo sugieren las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los ANS serán socializados con el proveedor entrante a la firma del acta de inicio del contrato.

22. ANEXO No. 3 MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO “Se requiere que el Proveedor desarrolle la siguiente documentación durante el contrato:
- Estrategia del servicio
 - Diseño del Servicio
 - Plan de Transición del Servicio”

Teniendo en cuenta que estos ciclos de vida del servicio agrupan al menos 20 procesos y extralimitan la función de Mesa de Servicio y Soporte en sitio (servicios enfocados en la Fase de Operación del Ciclo de Vida), se solicita a la Entidad informar qué procesos se encuentran documentados actualmente y acotar cuáles se espera desarrollar durante la vigencia del contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los procesos de ITIL para la operación de la Mesa de Servicios ya se encuentran totalmente implementados y operativos en la entidad, lo que se requiere del proveedor es que siga los lineamientos establecidos en dichos procesos y realice documentación en caso de ser necesario (Ej: documentar las soluciones dadas a un requerimiento o incidente, documentar un nuevo procedimiento de instalación de un aplicativo, etc.).

23. RECURSO HUMANO Y PERFILES “Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones”.

Se solicita a la Entidad ampliar la formación académica a carreras afines a los sistemas, toda vez que, el mercado laboral cuenta con valiosos profesionales en Administración Informáticas y otras carreras del mismo núcleo básico del cocimiento, con las competencias necesarias para ejercer la coordinación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía la formación académica a Administradores informáticos.



24. Respecto a las Certificaciones de ITIL Intermediate Capability, se solicita a la Entidad flexibilizar las certificaciones y se acepten al menos 2 de las existentes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se exigen 2 certificaciones ITIL intermediate para el Coordinador de la Mesa.

25. “Debe acreditar experiencia comprobable en por lo menos en cinco de los siguientes aspectos...”

Teniendo en cuenta que el Coordinador de una mesa de Servicio no tiene como principal función la administración de infraestructura, pero si la gestión, administración e integración de equipos de trabajo, se solicita a la Entidad, replantear la experiencia solicitada para el rol en mención.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Aunque la función del coordinador de la Mesa no es administrar infraestructura si debe contar con los conocimientos y experiencia necesarios para poder direccionar a su equipo de trabajo en la solución de casos de mediana o alta complejidad. No se replantea la experiencia solicitada.

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	3/9/2021 4:13:51 PM	SECOP II	COMSISTELCO

1. Teniendo en cuenta que se deberá aportar certificación expedida por parte del Representante Legal del fabricante de los equipos sobre el cumplimiento de las características y la genuinidad de todos los componentes como un OEM legítimo de fábrica sin componentes añadidos por terceros, así como que el 100% de la configuración está cubierta por la garantía mínima, solicitamos esta que esta certificación se expedida también por el mayorista en Colombia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se acepta la observación, se mantiene como está actualmente.

2. Este Equipo cuenta con Software antihurto; El Hurto es un delito penalizado con Cárcel” No obstante, lo anterior y el uso de la plataforma de seguridad antirrobo, en caso de que un equipo no pueda ser recuperado, la FIDUPREVISORA S.A. no asumirá el costo del equipo y el mismo debe ser sustituido sin costo para FIDUPREVISORA S.A. por parte del contratista. Teniendo en cuenta lo anterior solicitamos estadísticas de robo de equipos en el ministerio.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En los últimos 3 años fueron robados 2 computadores.

OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	3/9/2021 4:41:45 PM	SECOP II	VORTICE S.A.S

1. ESPECIFICACIONES EQUIPOS DE CÓMPUTO ADICIONALES, de acuerdo al anexo No 1, solicitamos a la entidad nos aclare las siguientes inquietudes: "Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias menores a tres (3) meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito en estos ítems de la oferta económica".

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Este ítem hace referencia a equipos de cómputo adicionales a los inicialmente pactados que la Fiduprevisora S.A. requiera. Durante los primeros 3 meses de uso no se cobrará arrendamiento por los mismos, si se excede este tiempo si se empezaría a facturar por parte del proveedor. (Son equipos en modalidad de préstamo sin cobro durante los primeros 3 meses).

2. ¿es decir el futuro contratista deberá entregar 35 equipos de cómputo a la entidad por 3 meses en calidad de préstamo sin cobro alguno? y una vez vencido ese término la entidad comprará estos equipos o la entidad alquilará estos equipos por más meses en caso de ser necesario y como se pactará este precio de alquiler, ya que en la oferta económica anexo 2 no se encuentra especificado el alquiler.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El contratista deberá tener disponibles los 35 equipos en calidad de préstamo para el momento en que la Fiduprevisora S.A. por su operación los necesite. Una vez transcurrido los tres meses si continúa su uso por parte de la entidad el contratista empezará a facturar de acuerdo a los valores establecidos en la oferta económica, en caso contrario la Fiduprevisora S.A. devolverá los equipos.

OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
17	3/9/2021 4:52:28 PM	SECOP II	EYS SOLUCIONES EMPRESARIALES IT SAS



1. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS: El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Se solicita a la Entidad tener un tiempo mayor de entrega (2 meses), teniendo en cuenta la escasez de partes de los principales fabricantes en el mercado para equipos de cómputo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la Entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

2. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS: La infraestructura de computadores de escritorio y portátiles debe tener en cuenta características iguales o superiores a las descritas a continuación en el capítulo ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS.

Por favor confirmar las ubicaciones de las oficinas, y la dispersión de equipos nuevos en servicio para cada una de ellas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se anexa distribución actual:

CIUDAD	N° COMPUTADORES
Barranquilla	28
Bucaramanga	7
Cali	6
Cartagena	29
Ibagué	5
Medellín	12
Montería	3
Pereira	4
Popayán	2
Riohacha	1
Villavicencio	3
Bogotá	1039

3. ANEXO 1. MODELO OPERATIVO DEL OFERENTE: Una descripción de la metodología de mantenimiento correctivo y preventivo.

¿Cuántos mantenimientos preventivos a los equipos nuevos y con qué periodicidad?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se requieren tres mantenimientos preventivos al año. (2 de software y uno de hardware).

4. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: El recurso humano ofrecido debe contar con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo a la plataforma tecnológica de FIDUPREVISORA S.A. y en lo referente a sistemas operativos, herramientas ofimáticas, hardware, software y comunicaciones.

¿Se solicita confirmar si la entidad tiene en mente para los mantenimientos correctivos, disponer de una bolsa de repuestos? O como se va a gestionar cuando se requiera un repuesto para algún equipo de su infraestructura.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Teniendo en cuenta que los equipos de cómputo solicitados son nuevos y deben contar con garantía durante todo el tiempo del contrato, no se requiere manejar bolsa de repuestos.

5. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: Se deben realizar 3 mantenimientos al año, 2 de software y uno de hardware.

¿Este mantenimiento preventivo va a ser para los 1300 equipos de cómputo? O para los equipos que se suministran en calidad de servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El mantenimiento preventivo se debe realizar a la totalidad de equipos de cómputo que abarca el contrato.

6. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: Se deben realizar 3 mantenimientos al año, 2 de software y uno de hardware.

Por favor confirmar si el mantenimiento preventivo debe hacerse con personal externo al de la mesa de servicios o con el mismo recurso humano.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los mantenimientos preventivos deber realizarse con personal distinto al personal que atiende la Mesa de Servicios.

7. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: Las actividades de soporte se realizan de manera centralizada desde las sedes de Bogotá, ubicadas en calle 72 carrera 10 y 11 y cra 7 calle 32 así como los mantenimientos de software, para mantenimientos físicos o correctivos y garantías el proveedor deberá realizar las actividades en cada sede: (Riohacha, Cartagena; Barranquilla, Montería, Pereira, Medellín, Cali, Bucaramanga, Popayán, Ibagué y Villavicencio)



Confirmar las sedes y el inventario de equipos a soportar para el mantenimiento preventivo y correctivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La información se encuentra en la respuesta del punto 2.

8. 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: Las actividades de soporte se realizan de manera centralizada desde las sedes de Bogotá, ubicadas en calle 72 carrera 10 y 11 y cra 7 calle 32 así como los mantenimientos de software, para mantenimientos físicos o correctivos y garantías el proveedor deberá realizar las actividades en cada sede: (Riohacha, Cartagena; Barranquilla, Montería, Pereira, Medellín, Cali, Bucaramanga, Popayán, Ibagué y Villavicencio).

Por favor suministrar un histórico del último año de atención a incidentes por sede. Y cuales de ellas fueron con soporte en sitio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

CIUDAD	N° CASOS X MES
Barranquilla	22
Bucaramanga	3
Cali	4
Cartagena	23
Ibagué	2
Medellín	8
Montería	1
Pereira	3
Popayán	1
Riohacha	1
Villavicencio	1
Bogotá	1100

9. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS: El contratista debe realizar atención de todas las solicitudes que lleguen a la Mesa de Servicios por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin; recibir, identificar, registrar, categorizar, priorizar, realizar diagnóstico, escalar y/o dar solución a los requerimientos/incidentes de los usuarios, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios establecidos por la FIDUPREVISORA S.A.

Por favor confirmar si la entidad suministrará los medios de comunicación para la mesa, como cuentas de correo, teléfonos, puntos de red, línea telefónica, puesto de trabajo, y demás recursos para la interacción de la mesa con los usuarios.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad suministrará cuentas de correo, teléfonos IP, puntos de red, líneas telefónicas y puestos de trabajo. El contratista deberá suministrar los equipos de cómputo y teléfonos celulares para su equipo de trabajo.

- 10. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** El contratista debe realizar atención de todas las solicitudes que lleguen a la Mesa de Servicios por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin; recibir, identificar, registrar, categorizar, priorizar, realizar diagnóstico, escalar y/o dar solución a los requerimientos/incidentes de los usuarios, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios establecidos por la FIDUPREVISORA S.A.

Por favor confirmar si la mesa estará ubicada en las instalaciones del cliente, y todos los recursos de forma centralizada en Bogotá o en varias sedes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad proveerá la ubicación de la Mesa de Servicios en la sede de la calle 72 donde se centralizarán los recursos de la misma. En caso de requerirse soporte en sitio en alguna de las sedes, el proveedor deberá asegurar la asistencia de un técnico a la misma.

- 11. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** Toda solicitud de peticiones e incidentes debe ser registrada en Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad.

Por favor confirmar cual es la herramienta de gestión de tickets que tiene la Entidad actualmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión para la Mesa de Servicios actual es Aranda.

- 12. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** El contratista deberá realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser reemplazado en un término máximo de dos (2) horas después de presentarse la novedad; para el efecto, el contratista debe entregar al supervisor la hoja de vida del funcionario de reemplazo, y debe entregar un certificado donde especifique que el nuevo personal cumple con las mismas o superiores condiciones establecidas en los pliegos de referencia.

Se solicita amablemente a la Entidad revisar este requerimiento, teniendo en cuenta que un periodo de 2 horas es demasiado corto para un cambio de personal. Se sugiere un lapso de 3 a 5 días.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el período de reemplazo a dos días.

- 13. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** El CONTRATISTA se compromete a llevar a cabo el proceso de transición en un periodo máximo de dos (2) meses. Entiéndase “transición” como el periodo que tardara en suministrar e instalar la totalidad de equipos objeto del contrato.

Por favor confirmar si los 2 meses de transición se deben tener en cuenta dentro de los 36 meses de servicio. Es decir, 2 de transición y 34 de operación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los dos meses de transición no se cuentan entre los 36 meses de operación, es decir, 2 meses de transición y 36 de operación.

- 14. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** El CONTRATISTA se compromete a llevar a cabo el proceso de transición en un periodo máximo de dos (2) meses. Entiéndase “transición” como el periodo que tardara en suministrar e instalar la totalidad de equipos objeto del contrato.

Confirmar dentro del periodo de transición cual es el personal mínimo requerido o cuanto tiempo se tiene para la contratación y entrada de operación del personal de mesa de servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En el período de transición se debe contar con todo el personal de la Mesa de Servicios. Desde el día uno de inicio del contrato la Mesa debe iniciar sus labores.

- 15. ANEXO 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS:** El CONTRATISTA deberá tener en cuenta un periodo de empalme al finalizar la prestación del servicio. Respecto de lo anterior deberá acordar con FIDUPREVISORA S.A. las condiciones del mismo sin que se excedan los valores establecidos para cada uno de los servicios.

¿El periodo de empalme será realizado en el último mes del servicio? O finalizado los 36 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El período de empalme se realizará una vez finalizados los 36 meses de operación.

- 16. ANEXO 3. Soporte telefónico y en Sitio. Gestión de inventarios:** incluye la responsabilidad total por el control permanente del inventario a nivel de hardware y software de los elementos informáticos suministrados por el contratista y de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A.



Por favor confirmar si la entidad cuenta con la herramienta de inventarios, y será suministrada al proveedor para esta actividad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad cuenta con la herramienta para inventarios, el proveedor no deberá suministrarla.

- 17. INV 038. DURACIÓN:** El plazo estimado de ejecución del servicio es de TREINTA Y SEIS (36) meses.

Agradecemos nos confirmen los tiempos estimados de contratación, e inicio de la operación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se estima que para el mes de noviembre debe estar contratado el servicio e inicio de la operación.

OBSERVANTE No. 5

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	3/9/2021 5:47:43 PM	SECOP II y correo electrónico	HARDWARE ASESORIAS SOFTWARE LTDA

1. La actual situación actual de fabricación de partes a nivel mundial tiene restricciones, dada la competencia de diferentes industrias por los mismos componentes (Automotriz, electrodomésticos, celulares, etc). Esto hace que los tiempos de fabricación de equipos se está tomando tiempos estimados de 120 días. Por esta razón solicitamos que el tiempo que se tiene para el proyecto sea ampliado para permitir la participación de fabricantes como HP-Lenovo – Dell.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

2. En pro de tener una mejor experiencia del usuario final aprovechando la analítica de herramientas disponibles en el mercado, solicitamos a Fiduprevisora que solicite la inclusión de herramientas propias del fabricante que: Proporcionen configurar, habilitar y operar una herramienta que permita la administración y monitoreo de fallas predictivo de los sistemas del cómputo de la entidad. La herramienta debe permitir administrar el equipo, la configuración y el software.

- a. Permitir tomar acciones proactivas y predictivas de los equipos de cómputo en Windows.
- b. Evaluar el Rendimiento de: Memoria, CPU, DD, S.O, vida Útil de la Batería y Componente Térmico tanto en Windows.
- c. Capacidad de Monitorear el Estado de actualización de parches de Windows y Controladores.
- d. Mostrar estado de actualización de BIOS con su respectiva versión.
- e. Debe estar en la capacidad de clasificar los dispositivos por tipo (equipo de escritorio, PC portátil, etc.) y Sistema operativo instalado.
- f. Permitir hacer reporte de uso y errores de software.
- g. Permitir hacer reporte de errores de pantalla azul en Windows.
- h. Debe tener la capacidad de generar reportes por demanda o programar de manera desatendida la entrega de reportes (diarios, semanales, mensuales o trimestrales) sobre los requerimientos mínimos de la herramienta, los cuales deberán estar disponibles en formatos Excel, HTML y/o PDF.
- i. Debe ser Cloud, no requerir infraestructura de instalación y procesamiento adicional.
- j. Cumplir con la norma ISO/IEC 27001 y RGDP del marco común europeo, que garantiza que herramientas basadas en la nube protejan la confidencialidad, integridad de la información contenida en los equipos de cómputo o dispositivos informáticos.
- k. Debe monitorear dispositivos con sistema operativo Windows.
- l. Debe ser capaz de mostrar en la consola la información correspondiente a la garantía del equipo y su fecha de vencimiento así como agregar esta información en el caso de que no sea automático.
- m. Debe permitir hacer la geolocalización de los dispositivos.
- n. Debe actualizar los inventarios durante todo el ciclo de vida del activo.
- o. Debe permitir generar informes de inventarios de los dispositivos.
- p. Debe permitir reportar el cumplimiento de políticas de seguridad (Antivirus activos, BitLocker, firewall).
- q. Debe monitorear el inventario de dispositivos, software y BIOS, unidad de disco duro.
- r. Debe tener la posibilidad de personalizar el dashboard de la consola por centros de costo.
- s. Debe generar reporte con información de la red como: Dirección Mac, Dirección IPv4 y Dirección IPv6.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. no solicitará la inclusión del software mencionado como condición de contratación, pero queda a decisión del proveedor su inclusión como valor agregado a la oferta.

OBSERVANTE No. 6

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
55	3/9/2021 4:55 PM	Correo electrónico	COMWARE SA

1. Anexo 3. RECURSO HUMANO Y PERFILES: Se solicita a la entidad que pueda colocar como opcional la certificación ITIL Service Offerings and Agreements (SOA) para el Coordinador



Mesa de Servicios, toda vez que en el mercado laboral y por las labores a realizar, la certificación OSA es coherente y suficiente para el cargo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Para la Fiduprevisora S.A. es importante que el Coordinador de la Mesa de Servicios tenga el entendimiento de la Gestión de Servicios como práctica y el conocimiento de la importancia de los Acuerdos de Servicio como parte fundamental en la prestación de un buen servicio. Es por ello que la certificación (SOA) es obligatoria, no opcional.

2. Anexo 3. RECURSO HUMANO Y PERFILES: Se solicita respetuosamente a la entidad contemplar para los Técnicos de Soporte y Especialistas de soporte, que el Certificado en Atención y servicio al cliente se pueda obtener dentro de los primeros 3 meses después de la firma del acta de inicio, ya que el personal suele poseer la experiencia en dicho campo, pero en el mercado laboral existe un número reducido de personas con la capacitación formal que requieren.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se acepta que a la firma del acta de inicio al menos la mitad del personal técnico cuente con la certificación ITIL Foundation, el resto del personal tendrá un mes para obtener dicha certificación.

3. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS. La entidad indica: "El periodo de "transición", - entiéndase este último como el lapso de tiempo entre la firma del acta de inicio y el suministro e instalación de la totalidad de los equipos objeto del contrato en las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. – NO podrá superar los dos meses"; solicitamos amablemente compartir la distribución específica de los equipos a suministrar, ya que es una información indispensable para poder dimensionar el servicio, en especial debido a que se debe contemplar los transportes, así como la instalación en las diferentes ciudades.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se anexa distribución actual, la cual podría tener un leve cambio al momento de la distribución.

CIUDAD	N° COMPUTADORES
Barranquilla	28
Bucaramanga	7
Cali	6
Cartagena	29
Ibagué	5
Medellín	12
Montería	3
Pereira	4
Popayán	2
Riohacha	1
Villavicencio	3
Bogotá	1039

4. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS. En uno de los apartados de este numeral la entidad indica que la transición (lapso entre la firma del acta de inicio y el suministro e instalación de la totalidad de los equipos) será de 2 meses; sin embargo, en el apartado siguiente indica que "El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio"; solicitamos amablemente a la entidad aclarar estos tiempos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad estipula un lapso de dos meses para la instalación y configuración de la totalidad de los computadores en todas las sedes, pero solamente un lapso de 1 mes para que el proveedor entregue en sitio los equipos de cómputo.

5. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS. La entidad indica: "En la etapa de "empalme" el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio para FIDUPREVISORA S.A., mientras lleva a cabo la totalidad del suministro e instalación de los equipos ofertados"; solicitamos amablemente a la entidad aclarar a que hace referencia con este requerimiento, ya que no es claro si el contratista debe contemplar pagar al proveedor actual, o debe proveer equipos temporales, o si se refiere a servicios de soporte sobre sus equipos actuales, por favor aclarar específicamente el alcance esperado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En la etapa de empalme el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio para Fiduprevisora S.A. en cuanto al suministro de equipos y el servicio de la Mesa de servicios, es decir, que la operación de la Entidad no se debe ver afectada por el cambio de proveedor, esto debe ser transparente para el usuario, por lo tanto, queda a discreción del proveedor la forma como lo logrará ya sea negociando con el proveedor actual o como lo considere necesario.

6. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS. La entidad indica para los diferentes tipos de equipos: "El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido"; solicitamos amablemente aclarar si Fiduprevisora suministrará las imágenes semilla que se deben implementar en los equipos, y si corresponden a un solo perfil, o cuantos perfiles contemplan.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. entregará la imagen (es) que se requieran para el alistamiento de los equipos de cómputo. Sin embargo, algunas aplicaciones deben instalarse de manera manual.

7. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS. La entidad indica para los diferentes tipos de equipos: "El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido"; solicitamos amablemente describir el alcance esperado para el proceso de alistamiento de los equipos a suministrar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Entidad solicita que el proveedor garantice la instalación de la imagen (es) entregada en la totalidad de los computadores, así mismo que las aplicaciones allí incluidas queden funcionando de forma correcta y que en caso de requerirse una reinstalación o restauración del S.O por cualquier motivo, esta sea realizada con la imagen suministrada por la Fiduprevisora S.A.

8. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS. La entidad indica: "Los servicios de soporte y mantenimiento deben cubrir la totalidad de los elementos informáticos suministrados por el contratista y los de propiedad de FIDUPREVISORA S.A. bajo cualquier modalidad ya sean propios o en calidad de servicio, teniendo en cuenta un máximo de 1.300 equipos"; solicitamos amablemente confirmar si los 1300 que relacionan corresponde a la suma de los equipos a suministrar más los que son propiedad de Fiduprevisora, o si son 1300 solo los que son propiedad de la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El máximo de 1.300 equipos de cómputo corresponde a la suma de los equipos suministrados por el proveedor más los equipos propiedad de la Fiduprevisora S.A.

9. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS. La entidad solicita: "Se deben realizar 3 mantenimientos al año, 2 de software y uno de hardware"; solicitamos amablemente confirmar si estos



mantenimientos serán realizados por el personal que estará dedicado 100% para el proyecto, o debe ser realizado por personal adicional.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los mantenimientos preventivos deben ser realizados por personal distinto al personal de soporte de la Mesa de Servicios.

- 10. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "EL servicio de Mesa de Servicios deberá prestarse en sitio de acuerdo con el siguiente horario..."; es decir, que el recurso estará ubicado en las instalaciones de Fiduprevisora, si es así, por favor indicar que elementos proveerá la entidad, y cuales debe contemplar el contratista (Escritorio, silla, equipos de cómputo, teléfono, etc.).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Entidad suministrará cuentas de correo, teléfonos IP, puntos de red, líneas telefónicas y puestos de trabajo. El contratista deberá suministrar los equipos de cómputo y teléfonos celulares para su equipo de trabajo.

- 11. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "Los servicios deben ser prestados en la sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá y en las ciudades donde FIDUPREVISORA S.A. tiene presencia a través de una oficina"; solicitamos amablemente enviar el listado de oficinas de Fiduprevisora, en el cual se indique por lo menos la cantidad de usuarios e inventario a atender en cada sede.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se adjunta información.

CIUDAD	N° COMPUTADORES	N° CASOS X MES
Barranquilla	28	22
Bucaramanga	7	3
Cali	6	4
Cartagena	29	23
Ibagué	5	2
Medellín	12	8
Montería	3	1
Pereira	4	3
Popayán	2	1
Riohacha	1	1
Villavicencio	3	1
Bogotá	1039	1100



- 12. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "Las actividades de soporte se realizan de manera centralizada desde las sedes de Bogotá..."; solicitamos amablemente confirmar si la entidad proveerá la herramienta para el soporte remoto, o esta debe ser contemplada por el contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión Aranda cuenta con el aplicativo para realizar el acceso remoto a los equipos de cómputo.

- 13. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "Las actividades de soporte se realizan de manera centralizada desde las sedes de Bogotá, ubicadas en calle 72 carrera 10 y 11 y cra 7 calle 32 así como los mantenimientos de software, para mantenimientos físicos o correctivos y garantías el proveedor deberá realizar las actividades en cada sede"; solicitamos amablemente confirmar si el proveedor es el responsable de todo el soporte a los equipos a nivel nacional, o solo lo que corresponde a fallos en el Hardware suministrado, y que requiera atención a través de cambio de parte, o gestión de garantía con el fabricante.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El proveedor será el responsable de todo el soporte remoto y/o en sitio a los equipos, los mantenimientos de software y hardware y gestión de garantías a nivel nacional, en todas las sedes de la Fiduprevisora S.A.

- 14. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** De acuerdo con la pregunta anterior, si es responsabilidad del contratista el soporte completo a los usuarios, solicitamos amablemente compartir las estadísticas de atención en sitio por cada una de las ciudades, ya que es una información esencial para poder dimensionar el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En el punto número 12 se encuentra la información.

- 15. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "El contratista deberá mantener actualizado el inventario de equipos, instalar y probar el adecuado funcionamiento de la herramienta de inventarios, para así tener actualizado la configuración de activos de TI en el Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad"; solicitamos amablemente confirmar si Fiduprevisora suministrará la herramienta de Gestión del servicio (Tickets), como se entiende en este requerimiento, o esta debe suministrada por el contratista.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. suministrará la herramienta de gestión para la mesa de servicios.

- 16. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "Toda solicitud de peticiones e incidentes debe ser registrada en Sistema o herramienta de Gestión de Servicios de TI de la entidad"; entendemos que la herramienta de gestión del servicio será suministrada por la entidad, por favor aclarar cuál es, y si la configuración y mantenimiento de esta será a cargo de Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. suministrará la herramienta de gestión para la mesa de servicios, la cual es configurada y administrada por funcionarios de la Entidad.

- 17. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "La Mesa de Servicios deberá trasladar e instalar equipos tecnológicos para su puesta en funcionamiento, dentro de las dependencias, sedes y/o eventos que requiera la entidad, para ello debe asegurar el medio de transporte cuando sea necesario"; solicitamos amablemente confirmar la cantidad de traslados promedio, y cantidad de equipos a trasladar, ya que de no contar con esta información, se podría tener un desequilibrio económico del proyecto si no se contemplan los costos requeridos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Aunque no hay estadísticas de traslados, se calcula que no se realizan más de 5 al año.

- 18. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "El contratista deberá realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser reemplazado en un término máximo de dos (2) horas después de presentarse la novedad"; teniendo en cuenta los procesos que se deben surtir para realizar este reemplazo, consideramos que 2 horas no es suficiente para ejecutar esta actividad, solicitamos amablemente ampliar a dos días hábiles, de acuerdo con el tipo de ausencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el período de reemplazo a dos días.

- 19. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** La entidad indica: "El contratista debe poner a disposición y para la ejecución del contrato, el rol de Coordinador de Servicio que aplicará marco conceptual de ITIL para la gestión del servicio"; solicitamos amablemente confirmar si este rol corresponde al mismo de "Coordinador Mesa de Servicios TI", o si es un recurso adicional, de ser así, por favor indicar la dedicación esperada, y las funciones.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es el mismo rol.

- 20. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS.** En este numeral la entidad indica: "El contratista debe garantizar que los recursos cumplen estrictamente con los perfiles solicitados y son los presentados en la propuesta"; sin embargo, en un ítem anterior de este mismo documento la entidad relaciona: "Presentar al momento de la suscripción del contrato el personal que laborará en la Entidad, con sus hojas de vida"; por favor aclarar si las Hojas de Vida deben ser presentadas con la oferta, o al momento de la firma del contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En este momento la Entidad se encuentra en la etapa de estudio de mercado. Las hojas de vida deben ser presentadas al momento de firmar contrato.

- 21. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.** La entidad indica: "El contratista deberá garantizar a FIDUPREVISORA S.A. la continuidad del servicio desde el momento de la suscripción del acta de inicio, por lo que deberá contemplar dentro de su oferta lo correspondiente al proceso de empalme con el contratista saliente y asumir los costos que esto acarree"; solicitamos respetuosamente aclarar el alcance esperado de este requerimiento, tiempo definido, y recursos requeridos por parte del contratista de este proceso, ya que es información indispensable para costear esta etapa.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El nuevo operador deberá encargarse de realizar la instalación del computador, traspaso de la información del antiguo equipo al nuevo, instalación y configuración de los aplicativos que sean necesarios para que el computador quede operativo con las mismas condiciones del anterior equipo. El operador saliente realizará acompañamiento e instrucción durante el proceso de empalme al operador entrante. Si se hace necesario que el nuevo proveedor requiera del anterior proveedor algún servicio, ese costo será asumido por el nuevo proveedor. El proveedor entrante debe garantizar que en ningún momento haya indisponibilidad del servicio.

- 22. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.** La entidad indica: "El CONTRATISTA garantizará que la instalación de equipos durante el periodo de "transición", sea llevada a cabo personal diferente al dispuesto para la Mesa de Servicios"; es decir, que Fiduprevisora espera que todo el personal de la Mesa de Servicios esté disponible durante todo el periodo de Transición.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, el personal de soporte de la Mesa de Servicios deberá estar disponible en el período de transición.

- 23. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.** La entidad indica: "El CONTRATISTA deberá tener en cuenta un periodo de empalme al finalizar la prestación del servicio. Respecto de lo anterior deberá acordar con FIDUPREVISORA S.A. las condiciones del mismo sin que se excedan los valores establecidos para cada uno de los servicios"; solicitamos amablemente confirmar si este periodo será adicional a los 36 meses del servicio, y si este podrá ser facturado por el contratista de acuerdo con los valores presentados en la oferta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es adicional a los 36 meses del contrato.

- 24. ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES Y OBLIGACIONES.** Solicitamos amablemente confirmar si es requerido presentar documento de Oferta Técnica con la oferta, o estos deben ser presentados solo durante la fase de Transición como se especifica en el anexo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Dicho documento debe ser presentado con la oferta.

- 25. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO. Mesa de Servicios.** La entidad indica: "Prestar los servicios de soporte en sitio incluyendo la capacidad de cómputo como servicio ofrecida y los equipos existentes de propiedad de FIDUPREVISORA S.A."; solicitamos amablemente compartir las estadísticas de atención en sitio por cada una de las ciudades (Ya que se menciona que Fiduprevisora cuenta con sedes a nivel nacional), ya que es una información esencial para poder dimensionar el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se adjunta información.

CIUDAD	N° COMPUTADORES	N° CASOS X MES
Barranquilla	28	22
Bucaramanga	7	3
Cali	6	4
Cartagena	29	23
Ibagué	5	2
Medellín	12	8
Montería	3	1
Pereira	4	3
Popayán	2	1
Riohacha	1	1
Villavicencio	3	1
Bogotá	1039	1100

- 26. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO. Mesa de Servicios.** La entidad indica: "Garantizar la disponibilidad del personal en cada una de las sedes para prestar el soporte...", amablemente solicitamos confirmar si esto quiere decir que los 7 recursos solicitados estarán distribuidos a nivel nacional, o como espera la entidad que se cubra este requerimiento en las sedes de ciudades diferentes a Bogotá.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Todo el recurso humano solicitado se ubicará en Bogotá ya que es la ciudad con el 95% de solicitudes de soporte. En caso de necesitarse soporte en sitio en alguna de las otras ciudades el proveedor deberá garantizar la presencia de un técnico en la sede que lo requiera.

- 27. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO. Mesa de Servicios.** La entidad indica: "Gestión de inventarios: incluye la responsabilidad total por el control permanente del inventario a nivel de hardware y software de los elementos informáticos suministrados por el contratista y de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A."; solicitamos amablemente confirmar si estas actividades la entidad espera que sean realizadas por los recursos solicitados en estos pliegos, o debe ser con personal adicional.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Esa actividad debe ser realizada por el personal de la Mesa de servicios, no requiere personal adicional.

- 28. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO. DESCRIPCION DEL SERVICIO.** "La entidad indica: ""Se requiere que el Proveedor desarrolle la siguiente documentación durante el contrato...""", teniendo en cuenta que este requerimiento puede conllevar casi que a un proyecto completo de Consultoría en ITIL, solicitamos amablemente a la entidad especificar el alcance esperado, si debe ser realizado por personal independiente al solicitado en estos pliegos, y los entregables que se deben contemplar. Así mismo, solicitamos indicar si



Fiduprevisora ya cuenta con los procesos asociados a estas fases dentro del marco ITIL, y cuál es su estado de madurez."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los procesos de ITIL para la operación de la Mesa de Servicios ya se encuentran totalmente implementados y operativos en la Entidad, lo que se requiere del proveedor es que siga los lineamientos establecidos en dichos procesos y realice documentación en caso de ser necesario (Ej: documentar las soluciones dadas a un requerimiento o incidente, documentar un nuevo procedimiento de instalación de un aplicativo, etc.).

- 29. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO. RECURSO HUMANO Y PERFILES.** La entidad indica: "A efectos de validar el cumplimiento de la oferta se deberá aportar las hojas de vida con los correspondientes soportes de formación y experiencia laboral según el anexo No 08..."; solicitamos amablemente compartir el Anexo relacionado ya que no se encuentra en la documentación recibida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Aunque en este momento estamos en la etapa de estudio de mercado, se relaciona para conocimiento de los cotizantes.

ROL	
-----	--

Nombre				
Tipo de Documento	CC	CE	OTRO	No Documento

FORMACION ACADEMICA	Institución Educativa	Título	Fecha Inicio (MM/AAAA)	Fecha Fin (MM/AAAA)
Estudios Técnicos				
Estudios universitarios				
Estudios de postgrado				
Certificaciones 1				
Certificaciones 2				
Certificaciones n				
EXPERIENCIA LABORAL	Empresa	Cargo	Fecha Inicio (MM/AAAA)	Fecha Fin (MM/AAAA)
Certificaciones 1				
Certificaciones n				

No de folios anexos _____



- 30. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO.** Solicitamos amablemente compartir las estadísticas generales actuales del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se compartieron en el punto 25.

- 31. ANEXO 3 - MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO.** Solicitamos amablemente compartir los ANS esperados del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los ANS se socializarán con el proveedor seleccionado al momento de firma del acta de inicio.

- 32.** Solicitamos amablemente ampliar la fecha de entrega de cotizaciones al 15/09/2021.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el plazo de recepción de cotizaciones, fecha límite: 13/09/2021.

- 33. INV 038 COMPUTADORES Y MESA DE SERVICIOS. FORMA DE PAGO.** Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar si en efecto el pago será realizado dentro de los 30 días siguientes a la radicación de la Factura de venta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Este proceso corresponde al estudio de mercado que realiza la Entidad. Sin embargo, en el futuro proceso de selección se determinará si cambia la forma de pago.

- 34. "Solicitamos amablemente a la entidad, indicar cuales son las pólizas que se solicitaran en dado caso de adjudicación del contrato. Ejemplo:**

- Cumplimiento.
- Pago de salarios.
- Calidad del servicio, ETC."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Este proceso corresponde al estudio de mercado que realiza la Entidad. Sin embargo, en el futuro proceso de selección, se definirá si se incluyen pólizas adicionales.

- 35. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • FIDUPREVISORA S.A.** podrá solicitar la inclusión de computadores de escritorio y portátiles del contrato de suministro, con mínimo cinco días hábiles de anticipación. La inclusión podrá ser hasta el 10% del total de equipos contratados.

Solicitamos amablemente a la entidad que los equipos solicitados a demanda tengan especificaciones iguales o similares a las de los equipos ofertados, esto teniendo en cuenta que esta solicitud puede hacerse por ejemplo en 12 meses o después, por lo cual los modelos y referencias y la disponibilidad de estos equipos podría cambiar, pero el contratista podría suministrar equipos de cómputo similares para satisfacer la necesidad de la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los equipos deben tener iguales o superiores características técnicas.

- 36. "ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" •** El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. "Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar si el plazo de 30 días será el plazo para el alistamiento e instalación de los equipos, y si este plazo es diferente al plazo de entrega, solicitamos amablemente a la entidad solicitar un plazo de 120 días a partir de la firma del contrato, teniendo en cuenta que la coyuntura mundial de la pandemia ha impactado los tiempos de entrega y la disponibilidad de equipos de cómputo a nivel mundial, ya que se han afectado los procesos de fabricación e importación de equipos y elementos tecnológicos.

Para la industria de la tecnología, los efectos del coronavirus SARS-CoV-2, causante del COVID-19, comenzaron en enero del 2020 cuando China – un eslabón clave de la cadena de valor global del sector – informó una cantidad considerable de casos. Y si bien los cierres y las cuarentenas implementadas rápidamente por el país están comenzando a levantarse lentamente, estas medidas han impactado fuertemente la cadena de producción y suministro de los elementos electrónicos necesarios para fabricar y ensamblar equipos tecnológicos, entre estos, los equipos de cómputo.

Durante el inicio de la pandemia, el 100% de los trabajadores y de las plantas de producción de equipos de cómputo y sus elementos cerraron sus puertas, en enero del 2021, menos del 20 por ciento de los trabajadores habían retornado a trabajar, y gran parte de ellos eran nuevos empleados que debían capacitarse."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

- 37. "ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" •** En caso de falla, los computadores de escritorio y portátiles deben ser reemplazados por equipos de iguales o mejores características mientras se realiza el correspondiente diagnóstico, corrección de la falla o en su defecto el reemplazo por un equipo nuevo, esto bajo estricto cumplimiento de los ANS establecidos. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se requiere un stock para cada tipo de equipos, si es así, por favor indicar cuantos equipos por cada modelo, con el fin de poder tener una evaluación objetiva de las ofertas y en igualdad de condiciones.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Este punto hace referencia a fallos ocasionales que se puedan presentar en los equipos de cómputo por lo cual no se solicita mantener un stock disponible sino contar con una máquina de reemplazo mientras se soluciona el problema.

- 38. "ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • Tarjeta gráfica: Intel o AMD HD Graphics.** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que este requerimiento hace referencia a gráficos integrados, esto con el fin de evitar mal entendidos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se hace referencia a tarjeta gráfica integrada.

- 39. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • Salidas de video: Un (1) DisplayPort + (1) HDMI Si no Tiene Algún Puerto se Aceptan Adaptadores que sean del mismo fabricante del equipo. Anexar Carta de Compromiso del Fabricante.** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que debe decir la carta, ya que estas cartas son un poco demoradas, y no es claro, solicitamos amablemente a la entidad que no se exija la carta si el equipo de cómputo cumple con los puertos solicitados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Si el equipo cuenta con los puertos solicitados no se hace necesaria la carta del fabricante.

- 40. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • Salidas de video: Un (1) DisplayPort + (1) HDMI Si no Tiene Algún Puerto se Aceptan Adaptadores que sean del mismo fabricante del equipo. Anexar Carta de Compromiso del Fabricante.** Solicitamos amablemente a la entidad exigir 2 salidas de video compatibles con los monitores ofertados, por ejemplo: 2 puertos HDMI o DP.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

En la ficha técnica se especifican las características mínimas que deben tener los equipos de cómputo y el proveedor está en la libertad de ofertar equipos con características iguales o superiores.

- 41. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES". "ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS.** Estas características son las mínimas que deben cumplir cada uno de los equipos requeridos, el proponente está en libertad de ofertar equipos con características iguales o superiores a las definidas a continuación." Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar si junto con la oferta se deben adjuntar fichas técnicas de los equipos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.



Sí, las fichas técnicas de los equipos de cómputo se deben adjuntar en la oferta.

42. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • Seguridad: Sensor de intrusión (integrado de fábrica) Chip TPM 2.0 Discreto - NO FIRMWARE. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si esto hace referencia a que debe ser un chip independiente ¿es correcto este entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El chip al cual se hace referencia generalmente viene integrado a la main board, pero también puede ser adicionado a la misma teniendo en cuenta que la placa base sea compatible con TPM.

43. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES" • Accesorios: Un (1) anclaje y/o accesorio para ubicar el equipo en la base del monitor o detrás del monitor + Guaya o dispositivo de Seguridad. Solicitamos amablemente confirmar cuantas guayas se deben suministrar por equipo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se debe suministrar una guaya por cada equipo de cómputo.

44. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES". "ESPECIFICACIONES SOFTWARE ANTIRROBO. El oferente deberá contar con un software o plataforma tecnológica que cumpla con condiciones similares o superiores a las descritas a continuación.

El sistema antirrobo debe permanecer instalado, configurado y funcional en los dispositivos a pesar de programaciones y nuevas imágenes del sistema operativo programadas por el fabricante y/o luego de la restauración a sus parámetros de fábrica, la cual debe incluir:

"Sistema o servicio de localización del equipo en caso de robo o extravío. El equipo debe incluir un componente imborrable en BIOS auto curativo que le permita, en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando la ubicación incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Administrado e instalado desde una consola virtual con una vigencia de 4 años, a partir de la entrega al cliente o la misma vigencia de la garantía o vigencia del contrato." Solicitamos amablemente a la entidad que solicite que el plazo de la herramienta anti-robo sea por 3 años, el mismo plazo del proyecto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La vigencia del software anti robo debe tener el mismo tiempo de vigencia del contrato.

45. "ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES". Estas características son las mínimas que deben cumplir cada uno de los equipos requeridos, el proponente está en libertad de ofertar equipos con características iguales o superiores a las definidas a



continuación. Solicitamos amablemente a la entidad que se permita que junto con la oferta se adjunten las fichas técnicas y los soportes de los equipos ofertados, puesto que los links en ocasiones pueden presentar problemas por la actualización o mantenimiento, y al esto depender de los fabricantes a nivel global, puede ser que no estén disponibles los links al momento de la evaluación del proceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad permite que la entrega de las fichas técnicas se realice junto con la oferta lo cual no excluye adjuntar los links de los fabricantes.

- 46. "ANEXO No. 3. MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO". "1.2 Capacidad de cómputo adicionales.**
- Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias inferiores a 3 meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito para estos ítems en el anexo de oferta económica." Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que esos equipos adicionales no podrán exceder el 10% de la cantidad de equipos y que no podrán ser más solicitados por un tiempo superior a 3 meses, que de requerirse por más de 3 meses durante la ejecución del proyecto, entrarían a hacer parte del contrato al valor y al plazo del mismo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Tal y como lo menciona el documento: "Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias inferiores a 3 meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito para estos ítems en el anexo de oferta económica" o pasados los tres meses Fiduprevisora S.A. los devolverá. Se aclara al observante que este proceso hace parte del estudio de mercado realizado por la Entidad.

- 47. "ANEXO No. 3. MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO" • Implementar una solución de gestión y administración de actualizaciones a los equipos de cómputo de manera centralizada (WSUS o el que el oferente considere pertinente).** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar que el servidor WSUS es suministrado y administrado por el cliente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El servidor es suministrado por Fiduprevisora S.A. y el contratista deberá configurar y administrar la solución.

- 48. "ANEXO No. 2. FICHA DE COTIZACIÓN". "OPCIÓN 4** Para el presente servicio se solicitan las siguientes condiciones:
- La solución ofertada debe encontrarse en el cuadrante de Gartner en la sección de líderes
 - Los escritorios virtuales deben estar disponibles 7x24
 - Las capacidades de los VID deben ser iguales en procesamiento, memoria y disco a las descritas en el numeral 4.4.2 ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS, equipos gama alta y gama media.
 - Se deben proveer las terminales (Think client) de usuario final para hacer la conexión al VDI

- Los Think Client deben ser suministrados con todos sus periféricos para poder operarse (Teclado, mouse, pantalla, cargadores)
 - Se deben proveer todos los sistemas operativos (Windows 10) con su respectivo licenciamiento
 - Se debe proveer el canal de comunicaciones al Datacenter de Fiduprevisora para garantizar la conectividad con los aplicativos internos
 - Se debe proveer toda la plataforma e infraestructura necesaria para la solución en modalidad de servicio, Fiduprevisora no va a adquirir infraestructura, toda debe ser provista por el oferente.
 - Proveer los servicios de mesa de ayuda listados en la tabla inferior y bajo las mismas condiciones para el servicio de Mesa descritos en el presente documento en el apartado Disposiciones generales del servicio de la Mesa de Servicios.
 - La solución debe tener la capacidad de evitar copias de información a través del Think Client
 - Debe poder tener bloqueo de puertos USB
 - Debe integrarse con Active Directory de Windows on premisses de Fiduprevisora para aplicar las Políticas del dominio"
- ¿Se deben contemplar la misma cantidad de vcore por escritorio que los core físicos de cada tipo de equipo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Deseable que se contemple la cantidad de Vcore por escritorio.

49. ANEXO No. 2. FICHA DE COTIZACIÓN". "OPCIÓN 4. Para el presente servicio se solicitan las siguientes condiciones:

- La solución ofertada debe encontrarse en el cuadrante de Gartner en la sección de líderes
- Los escritorios virtuales deben estar disponibles 7x24
- Las capacidades de los VID deben ser iguales en procesamiento, memoria y disco a las descritas en el numeral 4.4.2 ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS, equipos gama alta y gama media.
- Se deben proveer las terminales (Think client) de usuario final para hacer la conexión al VDI
- Los Think Client deben ser suministrados con todos sus periféricos para poder operarse (Teclado, mouse, pantalla, cargadores)
- Se deben proveer todos los sistemas operativos (Windows 10) con su respectivo licenciamiento
- Se debe proveer el canal de comunicaciones al Datacenter de Fiduprevisora para garantizar la conectividad con los aplicativos internos
- Se debe proveer toda la plataforma e infraestructura necesaria para la solución en modalidad de servicio, Fiduprevisora no va a adquirir infraestructura, toda debe ser provista por el oferente.
- Proveer los servicios de mesa de ayuda listados en la tabla inferior y bajo las mismas condiciones para el servicio de Mesa descritos en el presente documento en el apartado Disposiciones generales del servicio de la Mesa de Servicios.
- La solución debe tener la capacidad de evitar copias de información a través del Think Client
- Debe poder tener bloqueo de puertos USB
- Debe integrarse con Active Directory de Windows on premisses de Fiduprevisora para aplicar las Políticas del dominio"



Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si la entidad tiene office 365 para todos los usuarios que tendrían los escritorios virtuales, y si el almacenamiento se guardaría en Onedrive, o si toca reservar 512 GB por VDI

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La entidad cuenta con el licenciamiento de office 365 y cuenta con un servidor de archivos centralizado.

50. "ANEXO No. 2. FICHA DE COTIZACIÓN". "OPCIÓN 4. Para el presente servicio se solicitan las siguientes condiciones:

- La solución ofertada debe encontrarse en el cuadrante de Gartner en la sección de líderes
- Los escritorios virtuales deben estar disponibles 7x24
- Las capacidades de los VID deben ser iguales en procesamiento, memoria y disco a las descritas en el numeral 4.4.2 ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS, equipos gama alta y gama media.
- Se deben proveer las terminales (Think client) de usuario final para hacer la conexión al VDI
- Los Think Client deben ser suministrados con todos sus periféricos para poder operarse (Teclado, mouse, pantalla, cargadores)
- Se deben proveer todos los sistemas operativos (Windows 10) con su respectivo licenciamiento
- Se debe proveer el canal de comunicaciones al Datacenter de Fiduprevisora para garantizar la conectividad con los aplicativos internos
- Se debe proveer toda la plataforma e infraestructura necesaria para la solución en modalidad de servicio, Fiduprevisora no va a adquirir infraestructura, toda debe ser provista por el oferente.
- Proveer los servicios de mesa de ayuda listados en la tabla inferior y bajo las mismas condiciones para el servicio de Mesa descritos en el presente documento en el apartado Disposiciones generales del servicio de la Mesa de Servicios.
- La solución debe tener la capacidad de evitar copias de información a través del Think Client
- Debe poder tener bloqueo de puertos USB
- Debe integrarse con Active Directory de Windows on premisse de Fiduprevisora para aplicar las Políticas del dominio"

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar de los 1.050 cuantos escritorios serían 7x24 y cuantos estarían en horarios de oficina lunes a viernes de 7am a 5pm, esto con el fin de estimar un escenario rentable para el modelo VDI

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El horario de Fiduprevisora S.A. es de 8:30 a.m a 5:30 p.m. Aproximadamente 200 usuarios tienen turnos de 6:00 a.m a 2:00 p.m y de 2:00 p.m a 10:00 p.m. Sin embargo, es normal que cualquier funcionario extienda su jornada laboral algunas horas adicionales por ende no es viable que la disponibilidad de los escritorios sea exclusivamente en estos horarios.

51. "ANEXO No. 2. FICHA DE COTIZACIÓN". "OPCIÓN 4

Para el presente servicio se solicitan las siguientes condiciones:

- La solución ofertada debe encontrarse en el cuadrante de Gartner en la sección de líderes
- Los escritorios virtuales deben estar disponibles 7x24
- Las capacidades de los VID deben ser iguales en procesamiento, memoria y disco a las descritas en el numeral 4.4.2 ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS, equipos gama alta y gama media.
- Se deben proveer las terminales (Think client) de usuario final para hacer la conexión al VDI
- Los Think Client deben ser suministrados con todos sus periféricos para poder operarse (Teclado, mouse, pantalla, cargadores)
- Se deben proveer todos los sistemas operativos (Windows 10) con su respectivo licenciamiento
- Se debe proveer el canal de comunicaciones al Datacenter de Fiduprevisora para garantizar la conectividad con los aplicativos internos
- Se debe proveer toda la plataforma e infraestructura necesaria para la solución en modalidad de servicio, Fiduprevisora no va a adquirir infraestructura, toda debe ser provista por el oferente.
- Proveer los servicios de mesa de ayuda listados en la tabla inferior y bajo las mismas condiciones para el servicio de Mesa descritos en el presente documento en el apartado Disposiciones generales del servicio de la Mesa de Servicios.
- La solución debe tener la capacidad de evitar copias de información a través del Think Client
- Debe poder tener bloqueo de puertos USB
- Debe integrarse con Active Directory de Windows on premisse de Fiduprevisora para aplicar las Políticas del dominio"

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el contratista debe entregar office 365 o no.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El licenciamiento de office 365 lo asume la Entidad.

52. "ANEXO No. 2. FICHA DE COTIZACIÓN". "OPCIÓN 4. Para el presente servicio se solicitan las siguientes condiciones:

- La solución ofertada debe encontrarse en el cuadrante de Gartner en la sección de líderes
- Los escritorios virtuales deben estar disponibles 7x24
- Las capacidades de los VID deben ser iguales en procesamiento, memoria y disco a las descritas en el numeral 4.4.2 ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS, equipos gama alta y gama media.
- Se deben proveer las terminales (Think client) de usuario final para hacer la conexión al VDI
- Los Think Client deben ser suministrados con todos sus periféricos para poder operarse (Teclado, mouse, pantalla, cargadores)
- Se deben proveer todos los sistemas operativos (Windows 10) con su respectivo licenciamiento
- Se debe proveer el canal de comunicaciones al Datacenter de Fiduprevisora para garantizar la conectividad con los aplicativos internos
- Se debe proveer toda la plataforma e infraestructura necesaria para la solución en modalidad de servicio, Fiduprevisora no va a adquirir infraestructura, toda debe ser provista por el oferente.

- Proveer los servicios de mesa de ayuda listados en la tabla inferior y bajo las mismas condiciones para el servicio de Mesa descritos en el presente documento en el apartado Disposiciones generales del servicio de la Mesa de Servicios.
- La solución debe tener la capacidad de evitar copias de información a través del Think Client
- Debe poder tener bloqueo de puertos USB
- Debe integrarse con Active Directory de Windows on premise de Fiduprevisora para aplicar las Políticas del dominio"

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si en el escenario de VDI en nube, el contratista deberá contemplar el canal de internet para conectar la VPN entre Azure y la previsora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, el contratista deberá contemplar el canal de internet para conectar la VPN entre Azure y la Fiduprevisora S.A.

53. INVITACIÓN A COTIZAR. "Respuesta a Observaciones: 7 de septiembre de 2021

Recepción de Cotizaciones: 10 de septiembre de 2021 hasta las (14:00) horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II."

Solicitamos amablemente a la entidad que se amplíe el plazo de presentación de oferta, puesto que está para el día 10 de septiembre, y las respuestas de las observaciones están para el día 7 de septiembre, por lo cual es muy difícil poder cumplir con esto teniendo en cuenta que las respuestas a observaciones darán los parámetros técnicos para poder modelar el proyecto y su presupuesto, por lo cual, 2 días son muy pocos para poder hacer una oferta competitiva, lo cual puede afectar la libre concurrencia en el proyecto e incluso podría generar que se fuese desierto, por lo anterior, requerimos solicitar que la fecha de presentación de ofertas sea por lo menos el día 14 de Septiembre o posterior.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se extiende el plazo hasta el 13 de septiembre de 2021.

54. INVITACIÓN A COTIZAR. • El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

La actual situación actual de fabricación de partes a nivel mundial tiene restricciones, dada la competencia de diferentes industrias por los mismos componentes (Automotriz, electrodomésticos, celulares, etc). Esto hace que los tiempos de fabricación de equipos se está tomando tiempos estimados de 120 días. Por ésta razón solicitamos que el tiempo que se tiene para el proyecto sea ampliado para permitir la participación de fabricantes como HP-

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

- 55. A COTIZAR. ESPECIFICACIONES EQUIPOS.** "En pro de tener una mejor experiencia del usuario final aprovechando la analítica de herramientas disponibles en el mercado, solicitamos a Fiduprevisora que solicite la inclusión de herramientas propias del fabricante que: Proporcionen configurar, habilitar y operar una herramienta que permita la administración y monitoreo de fallas predictivo de los sistemas del cómputo de la entidad. La herramienta debe permitir administrar el equipo, la configuración y el software. Permitir tomar acciones proactivas y predictivas de los equipos de cómputo en Windows. Evaluar el Rendimiento de: Memoria, CPU, DD, S.O, vida Útil de la Batería y Componente Térmico tanto en Windows. Capacidad de Monitorear el Estado de actualización de parches de Windows y Controladores. Mostrar estado de actualización de BIOS con su respectiva versión. Debe estar en la capacidad de clasificar los dispositivos por tipo (equipo de escritorio, PC portátil, etc.) y Sistema operativo instalado. Permitir hacer reporte de uso y errores de software. Permitir hacer reporte de errores de pantalla azul en Windows. Debe tener la capacidad de generar reportes por demanda o programar de manera desatendida la entrega de reportes (diarios, semanales, mensuales o trimestrales) sobre los requerimientos mínimos de la herramienta, los cuales deberán estar disponibles en formatos Excel, HTML y/o PDF. Debe ser Cloud, no requerir infraestructura de instalación y procesamiento adicional. Cumplir con la norma ISO/IEC 27001 y RGDP del marco común europeo, que garantiza que herramientas basadas en la nube protejan la confidencialidad, integridad de la información contenida en los equipos de cómputo o dispositivos informáticos. Debe monitorear dispositivos con sistema operativo Windows. Debe ser capaz de mostrar en la consola la información correspondiente a la garantía del equipo y su fecha de vencimiento así como agregar esta información en el caso de que no sea automático. Debe permitir hacer la geolocalización de los dispositivos. Debe actualizar los inventarios durante todo el ciclo de vida del activo. Debe permitir generar informes de inventarios de los dispositivos. Debe permitir reportar el cumplimiento de políticas de seguridad (Antivirus activos, BitLocker, firewall). Debe monitorear el inventario de dispositivos, software y BIOS, unidad de disco duro. Debe tener la posibilidad de personalizar el dashboard de la consola por centros de costo. Debe generar reporte con información de la red como: Dirección Mac, Dirección IPv4 y Dirección IPv6."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. no solicitará la inclusión del software mencionado como condición de contratación, pero queda a decisión del proveedor su inclusión como valor agregado a la oferta.



OBSERVANTE No. 7

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	3/9/2021 4:48 PM	Correo electrónico	MALAKAI GROUP

1. Solicitamos amablemente a la entidad ampliar el plazo de entrega de 30 a 90 días, teniendo en cuenta que actualmente el mercado global de tecnología tiene una crisis sin precedentes, la cual está generando que no haya disponibilidad de procesadores, chips, pantallas y los accesorios necesarios para fabricar los equipos, por lo cual los tiempos de entrega de los fabricantes están entre 90 y 120 días, esto para cualquiera de los 3 fabricantes líderes del mercado (HP, Lenovo y DELL), y de acuerdo a la naturaleza del proyecto, no hay forma de que se cuente con la cantidad de equipos solicitados, y que estos cumplan el 100% de los requerimientos del cliente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la Entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

OBSERVANTE No. 8

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	3/9/2021 11:23 AM	Correo electrónico	SUMIMAS SAS

1. El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Solicitamos a la entidad ampliar los tiempos de entrega a por lo menos 120 días calendario, esto debido a que los tiempos de fabricación de los equipos se han visto afectados debido a la pandemia y a la escasez generalizada de partes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la Entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

- FIDUPREVISORA S.A. podrá solicitar la excluir computadores de escritorio y portátiles del contrato de suministro, con mínimo con tres días hábiles de anticipación. La exclusión podrá ser hasta el 10% del total de equipos contratados.

Teniendo en cuenta que los equipos se adquieren exclusivamente para atender las necesidades del contrato, solicitamos a la entidad reevaluar el porcentaje y que sea el 5% ya que esto afecta directamente los costos de los equipos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se acepta la solicitud.

- Se deben realizar 3 mantenimientos al año, 2 de software y uno de hardware. Solicitamos a la entidad definir el alcance para la realización de los mantenimientos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El mantenimiento preventivo de software se realizará dos veces por año en las fechas que indique la Fiduprevisora S.A. y consiste en la desinstalación del software no permitido por la Entidad. El mantenimiento preventivo de hardware se realizará una vez al año a los computadores de escritorio, portátiles y periféricos como teclado y mouse debe contener mínimo las siguientes actividades básicas:

Evaluación del equipo: Hoja de vida o check list del mantenimiento por equipo

Actualización de software y sistemas de seguridad

Análisis de antivirus y desinstalación de software no autorizado

Limpieza de memoria caché y datos de navegación

Monitoreo del consumo de recursos de software y hardware

Limpieza física interna y externa del hardware (Polvo, mugre, manchas)

- El contratista deberá suministrar el software para realizar el procedimiento de borrado seguro, siguiendo las instrucciones que se encuentran en el manual de la Entidad para tal fin.

Solicitamos a la entidad publicar el manual para revisar cual es el alcance que debe tener el software de borrado seguro ya que en el mercado hay diferentes herramientas libres y de pago.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El manual será socializado con el proveedor al firmar el acta de inicio del contrato. El software deberá ser suministrador por el proveedor, puede ser software libre, pero debe ser previamente aprobado por Seguridad de la Información de la Fiduprevisora S.A.

- El contratista deberá realizar el reemplazo temporal de cualquier integrante del equipo de trabajo designado (por ausencia, por solicitud de cambio o por eventualidad), el cual deberá ser reemplazado en un término máximo de dos (2) horas después de presentarse la novedad; para el efecto, el contratista debe entregar al supervisor la hoja de vida del funcionario de



reemplazo, y debe entregar un certificado donde especifique que el nuevo personal cumple con las mismas o superiores condiciones establecidas en los pliegos de referencia.

Solicitamos a la entidad ampliar el plazo a por lo menos seis (6) horas, ya que como se solicita es un tiempo justo a penas para el desplazamiento de los recursos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el plazo a dos días.

6. El contratista debe asegurar que los programas de computador para temas de soporte técnico en sitio o por demanda, instalados en los computadores de escritorio y portátiles cuentan con las licencias requeridas para la correcta operación y son suministrados por el proveedor.

Solicitamos a la entidad acotar el alcance a esta solicitud, ¿qué tipo de software se requiere?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión Aranda cuenta con el aplicativo para realizar el soporte remoto.

7. El contratista debe asegurar que los programas de computador, instalados en los computadores de escritorio y portátiles cumplen con las políticas de seguridad establecidas por FIDUPREVISORA S.A.

Favor detallar las políticas de seguridad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Las políticas de seguridad de la Entidad se socializarán con el proveedor entrante a la firma del acta de inicio.

8. El CONTRATISTA se compromete a llevar a cabo el proceso de transición en un periodo máximo de dos (2) meses. Entiéndase “transición” como el periodo que tardara en suministrar e instalar la totalidad de equipos objeto del contrato.

Teniendo en cuenta los tiempos de entrega de os equipos solicitamos a la entidad ampliar el plazo de transición a 4 meses de los cuales son 3 meses para importación de equipos y 1 mes para la implementación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

9. El CONTRATISTA debe suministrar un sistema antirrobo y para el monitoreo de los equipos, conforme las condiciones mínimas establecidas por FIDUPREVISORA S.A.



¿El monitoreo de la herramienta estará a cargo de la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No, el monitoreo lo debe realizar el proveedor.

- 10.** El CONTRATISTA deberá entregar mensualmente estadísticas de incidentes por servicio, así como tendencias de los mismos. En caso de requerirse equipos adicionales a los ofertados por un periodo mayor a 12 meses, el CONTRATISTA deberá presentar opciones de equipos nuevos y/o usados, de iguales o superiores características a los que se dispusieron para la ejecución del contrato. El valor del servicio de los mismos no debe superar los precios contratados.

Solicitamos a la entidad tener en cuenta que el precio de arrendamiento de los equipos es directamente proporcional al tiempo de alquiler, es decir, un equipo que se alquila por un termino de 36 meses el precio es mucho menor al equipo que se alquila por 12 meses, esto debido a las tablas de amortización de los activos, por ende, los precios de los equipos alquilados posteriormente no pueden ser iguales o menor a los iniciales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se acepta la solicitud.

OBSERVANTE No. 9

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	1/9/2021 1:26 PM	Correo electrónico	SEGURIDAD HB GALICIA

1. Lo que piden es un leasing, ¿correcto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No.

OBSERVANTE No. 10

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	3/9/2021 3:02:48 PM	SECOP II	COMPUTEL SYSTEM SAS

1. En el Anexo 1 Especificaciones técnicas y obligaciones la entidad solicita que el tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio es de 30 días calendario solicitamos a la entidad modificar este tiempo teniendo en cuenta que los fabricantes como



HP, Lenovo y Dell se están demorando en fabricación y entrega de equipos de Cómputo alrededor de 90 días calendario lo cual es un plazo más real y ajustado a la realidad en este momento.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La solicitud será analizada por la Entidad y la respuesta definitiva se informará en la licitación pública. Actualmente la Entidad adelanta el estudio de mercado.

OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

OBSERVANTE No. 11

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	7/9/2021 5:14:23 PM	SECOP II	COMWARE S.A.

1. Solicitamos confirmar si la presente invitación es un estudio de mercado u oferta definitiva para seleccionar el contratista a prestar dicho servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Es un estudio de mercado, el cual servirá de base para estructurar la posterior invitación para contratación.

2. Solicitamos amablemente a la entidad que por favor confirme que valores se deben diligenciar en las columnas de VALOR UNITARIO VALOR MES CON IVA VR TOTAL 36 MESES CON IVA, puesto que no es claro. Entendemos que en estas columnas se debe diligenciar de la siguiente manera:

VALOR UNITARIO: valor mensual unitario del servicio antes de IVA.

VALOR MES CON IVA: Valor mensual por la cantidad más IVA.

VR TOTAL 36 MESES CON IVA: Valor total IVA incluido (Valor Unitario mensual, multiplicado por la cantidad de equipos, multiplicado por la cantidad de meses).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El entendimiento es correcto.

OBSERVANTE No. 12

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	7/9/2021 9:18:54 PM	SECOP II	EYS SOLUCIONES EMPRESARIALES IT SAS.



1. Tenemos una consulta respecto a los equipos de cómputo solicitados. En lo mencionado en la Página 2: Especificaciones de los equipos - (Para todos los equipos) Puertos: Mínimo Cuatro (4) USB 5 Gbps, Un (1) USB-C 10 Gbps y Dos (2) USB 2.0, lo cual se repite para el resto de los equipos, es posible ofertar con los equipos un extensor de puertos para cumplir con todos los puertos USB tipo A solicitados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es posible.

Fiduprevisora S.A

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.