

| Pregunta | Respuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------|-------------|---------|---------|-------------------------------------|---|-------------------|--------------|---------|---------|---|---|--------|-------------|----------|----------|---|---|--------|
| 1. Solicitamos respetuosamente se evalúe la reducción del porcentaje asegurado en la póliza de pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral (Numeral 8.6 del pliego), pasando a la suma equivalente al diez (10) % del precio total del contrato por la vigencia del mismo, y tres años más. Lo anterior en consideración a las condiciones comunes para este amparo en el tipo de servicios a contratar. | Por manual de contratación interno del Banco, no es posible aceptar esta solicitud. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. En el numeral 7.1 " Términos de la contratación la entidad menciona "Prestar el servicio de soporte técnico sobre errores de la herramienta o por garantías de implementaciones entregadas." se refieren a implementaciones entregadas por el contratista durante la vigencia del contrato? o a cualquier implementación realizada en Bancoldex (Actuales)? | El servicio de soporte técnico sobre errores de la herramienta se debe prestar sobre toda la implementación actualmente existente. Por garantías de implementaciones entregadas se refiere a implementaciones entregadas por el contratista durante la vigencia del contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Solicitamos a la entidad aclarar si Redsis podrá contar con documentación de apoyo respecto a las implementaciones realizadas en el Cliente por terceros diferentes al proponente (Redsis)? | Se compartirá la información disponible , pero es de aclarar que no cubre al 100% de las implementaciones realizadas en el Banco por terceros diferentes al proponente (Redsis). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. En el numeral 5.6 Experiencia del proponente "i. 35 puntos a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia general superior a cinco (5) y por lo menos un (1) año en el sector financiero." Solicitamos a la entidad aclarar si la experiencia en el sector Banca debe ser con los productos Onbase o en general con productos y servicios relacionados con tecnología. | Relacionados con Onbase | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Solicitamos a la entidad considerar que los años de experiencia exigidos sean a partir de cuatro (4) años y no cinco (5), consideramos este tiempo es suficiente para demostrar experiencia y de soportar los requerimientos solicitados por Bancoldex. | De acuerdo con el numeral 4,4 de los TDR, el requisito para participar con relación a la experiencia es mínimo tres (3) años. La experiencia será calificada según lo establecido en el numeral 5,6 experiencia del proponente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Solicitamos respetuosamente a la entidad no incluir el valor de los contratos ejecutados dentro de las certificaciones debido a que es información confidencial entre Redsis y sus clientes. | No se acepta la solicitud, el Banco se mantiene en lo requerido originalmente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la fecha de vencimiento del soporte actual de las licencias de Onbase. | La fecha de vencimiento del soporte actual es el 31 marzo/2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Solicitamos aclarar cuál será la vigencia del contrato, ¿esta será basada en el soporte del fabricante? | La duración de contrato inicial que se firme será de 12 meses. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Solicitamos a la entidad aclarar si el soporte del Licenciamiento con el fabricante será por uno (1) o tres (3) años. | El soporte de licenciamiento con el fabricante es de responsabilidad del proponente seleccionado y debe estar alineado a la duración de contrato inicial que se firme, el cual será de 12 meses | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. Solicitamos a la entidad cuantificar (cantidad de actualizaciones, reuniones en el año) las actividades descritas en el numeral 3.3 Migración, afinamiento entre otros, las mismas deberán ser realizadas durante la vigencia del contrato o dentro de la vigencia del soporte del fabricante. | La cantidad de migraciones, actualizaciones e instalaciones de versiones de Onbase, están determinadas por el roadmap del producto establecido por el fabricante, el cual debe ser de conocimiento del proponente. Su periodicidad y oportunidad pueden darse por recomendación del fabricante o por razones estratégicas o regulatorias propias del Banco. La versión actual instalada y la próxima versión están indicadas en el numeral 2. Objeto de la invitación. En caso de darse estas actividades, deberán hacerse dentro de la vigencia del contrato de soporte. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.-Cual es la cantidad de bolsa de horas que BANCOLDEX desea contratar? | La cantidad de bolsa de horas debe corresponder al plan de desarrollos que el Banco estime realizar anualmente sobre el aplicativo onbase. Sin embargo, se espera que el proponente incluya en su propuesta un esquema de tarifas diferenciales de horas por escalas de consumos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.-En el numeral 2. Objeto de la Invitación, de los términos de referencia, se registran las licencias Integration for Microsoft Outlook 2007, 2010, 2013 y 2016. Dentro de los procesos de renovación tecnológica y actualización de versión de OnBase adelantados previamente en el Banco, dichas licencias fueron reemplazadas y actualizadas por una sola que es la licencia "Integration for Microsoft Outlook Agnostic Version". Por favor actualizar este particular en el pliego | Se acepta actualizar en la publicación, las licencias Integration for Microsoft Outlook 2007, 2010, 2013 y 2016; por la licencia Integration for Microsoft Outlook Agnostic Version" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En el numeral 5.9 Acuerdos de Nivel de Servicio, la exigencia es muy alta, lo cual implica sobre costos para GIGA como proveedor transmisible al Banco, y ajustar todo un estándar de trabajo ya estructurado a nivel empresa. Por lo anterior, comedidamente sean modificados como sigue: | Los ANSs establecidos en la publicación no se modifican. Sin embargo, los proponentes pueden incluir su esquema de ANSs el cual será calificado según lo establecido en el numeral 5.9 Acuerdos de Nivel de Servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo de atención</th> <th>Tiempo de Diagnóstico</th> <th>Tiempo de solución Giga</th> <th>Tiempo de solución Hyland</th> <th>Modo de Resolución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alta</td> <td>2 horas</td> <td>4 horas</td> <td>24 horas posteriores al diagnóstico</td> <td>*</td> <td>Remoto / En sitio</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>8 horas</td> <td>8 horas</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>Remoto</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>12 horas</td> <td>12 horas</td> <td>*</td> <td>*</td> <td>Remoto</td> </tr> </tbody> </table> | | Prioridad | Tiempo de atención | Tiempo de Diagnóstico | Tiempo de solución Giga | Tiempo de solución Hyland | Modo de Resolución | Alta | 2 horas | 4 horas | 24 horas posteriores al diagnóstico | * | Remoto / En sitio | Media | 8 horas | 8 horas | * | * | Remoto | Baja | 12 horas | 12 horas | * | * | Remoto |
| Prioridad | Tiempo de atención | Tiempo de Diagnóstico | Tiempo de solución Giga | Tiempo de solución Hyland | Modo de Resolución | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alta | 2 horas | 4 horas | 24 horas posteriores al diagnóstico | * | Remoto / En sitio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Media | 8 horas | 8 horas | * | * | Remoto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Baja | 12 horas | 12 horas | * | * | Remoto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |