

**RESPUESTA A INQUIETUDES
INVITACIÓN N° 00094**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA: Selección y contratación del servicio de arrendamiento de una plataforma tecnológica para el respaldo y restauración de información, incluyendo su administración, licenciamiento, soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos, y garantías

Pregunta: Buenas Tardes con el ánimo de participar en el proceso en Referencia nos permitimos solicitar lo siguiente

1. En el numeral 3.1 del documento Anexo No.10. se indica que "La atención y respuesta de las solicitudes debe ser 24x7 en dos horas de respuesta, en caso de incumplirse se tendrá una penalización del 5% de la factura mensual." Sin embargo, dentro del mismo numeral, luego se especifica de manera mas exacta los ANS de atención y respuesta por cada componente, por lo que sugerimos eliminar esta frase inicial y dejar la definición que está dada bajo los títulos ANS POR FABRICANTE Y ANS PROVEEDOR que ya están específicos en los niveles de servicio que se pueden ofertar.
2. En el numeral 5.10 del documento terminos de referencia, en el nivel de partner mencionan los niveles normal, silver y gold (además de no ser partner), pero no se está evaluando el nivel platinum. Nos permitimos sugerir tener en consideración en la escala el puntaje para un partner platinum.
3. en las Certificaciones solicitamos se acepten iguales o similares a la solución ofertada.

Mil Gracias

Respuesta: 1. Da lugar se publicará la adenda

2. Los niveles que se calificaran son los estipulados la tabla, el nivel platinum se dará la calificación de Gold, se publicara una adenda haciendo la precisión.

3. En el anexo técnico en el numeral 3. condiciones de servicio se indica que "Certificaciones de experiencia que demuestren la implementación de mínimo cuatro (4) soluciones tecnológicas con objeto y alcance similar en el sector financiero o sector real, las cuales deben incluir infraestructura IBM y haberse realizado durante los últimos 10 años."

Pregunta: ¿Es viable presentar varios proyectos que en su totalidad cumplan con la experiencia técnica solicitada; y no que un sólo proyecto tenga que involucrar todas las actividades?

Respuesta: Si este punto se refiere a la certificación de experiencia, el proponente debe proporcionar un certificado por proyecto, como lo indica el anexo técnico.

Pregunta: 1. Bancoldex permite que sea propuesta una solución alternativa que cumpla con las demandas del pliego 00094?

2. La póliza de seriedad entregada en el proceso 00091 puede servir para este nuevo proceso simplemente cambiado los montos y las fechas haciendo referencia al proceso 00094 o estiman que la misma deba tramitarse de cero?

3. En el alcance del servicio se menciona:

Administrar la plataforma a través de personal calificado que tendrá dentro de sus labores, monitoreo de la correcta ejecución de los backups, monitoreo de la replicación de la información al datacenter alterno, administración de los medios y librerías.

Entendimos que de este ITEM se encargaría el NOC de Bancoldex, pero en le RFP esta considerado, lo incluimos como parte integral de la oferta?

Respuesta: 1. Se debe cumplir con las especificaciones del Anexo técnico.
2. No. Son dos procesos distintos. Esta convocatoria se declaró desierta.
3. El NOC monitorea que la plataforma de backup este activa, pero como se aclara en el anexo técnico se debe garantizar que se proporcione un recurso para que realice la administración de la plataforma en su totalidad. (sistema operativo, backups, replica, etc)

Pregunta: Elementos de trabajo

Por favor confirmar que elementos suministrará la entidad para prestación el servicio (Puesto de trabajo, conectividad, equipos, etc)

Respuesta: Se suministrará un puesto de trabajo con su respectivo equipo de cómputo para la ejecución de sus labores.

Pregunta: Herramientas de gestión del servicio

Se solicita cordialmente a la entidad confirmar si esta va a disponer y a configurar las herramientas de monitoreo de la plataforma objeto del servicio, así como la(s) herramienta(s) de gestión de incidentes y solicitudes.

Respuesta: Las herramientas de monitoreo, gestión de incidentes y solicitudes las proporcionará el banco.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 3

Por favor aclarar si este ANS se mide en tiempo hábil o en 7x24

¿Estas solicitudes las realiza la entidad en horario hábil o en horario 7x24?

Respuesta: Horario hábil, en caso de un incidente y que sea necesario de manera urgente restaurar se solicitará fuera de horario hábil, se cubrirá con la disponibilidad solicitada en el contrato.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 2

¿La penalización del 3% aplica para todos los incidentes que sobrepasen el tiempo de atención, es decir, se multiplica el 3% por la cantidad de casos retrasados?

Respuesta: Esta se promediará por el total de solicitudes.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 2

¿Para los casos en los que la falla es catalogada como problema y se debe iniciar un análisis de causa raíz, se podrá entregar una solución temporal mientras que se determina el procedimiento para ejecutar la solución definitiva?

Respuesta: Da lugar

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

Se solicita amablemente confirmar que Bancoldex asegurará en todos los casos el ambiente de restauración, y que para los casos en los que este tenga problemas, la medición del ANS se suspenderá temporalmente hasta que la entidad resuelva el problema.

Respuesta: Si el problema es la infraestructura del banco da lugar, si es el problema es de la infraestructura de backup se cotejará con la tabla de ANS al que corresponda

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

¿La penalización del 3% aplica para todas las solicitudes que sobrepasen el tiempo de atención, es decir, se multiplica el 3% por la cantidad de casos retrasados?

Respuesta: Esta se promediará por el total de solicitudes.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

¿La medición de este ANS se realiza en horas hábiles o 7x24?

Respuesta: La medición del ANS es en horario hábil

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

¿Estas solicitudes las realiza la entidad en horario hábil o en horario 7x24?

Respuesta: Horario hábil, en caso de un incidente y que sea necesario de manera urgente restaurar se solicitara fuera de horario hábil, se cubrirá con la disponibilidad solicitada en el contrato.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

En caso de que la respuesta a la anterior pregunta sea cumplir con la restauración al 100%, se sugiere modificar el tiempo de respuesta dependiendo del tiempo que se establezca conjuntamente para realizar la restauración.

Respuesta: No aplica.

Pregunta: ANS PROVEEDOR, ITEM 1

Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la definición de tiempo de respuesta en solicitudes de restauración es iniciar a atender mediante la asignación de un ticket o si es cumplir con la restauración al 100%, o demostrar que ya se inició el proceso de restauración.

Respuesta: Se refiere al tiempo de respuesta en términos de cuando se inicia la solicitud, el tiempo de restauración depende de la cantidad de información y esto no se penalizará.

Pregunta: ANS POR FABRICANTE, ITEM 2

Por favor indicar si la penalización de este ANS se realizaría sin importar el número de incidentes que se presenten en el mes en los que se materialice el incumplimiento, o si por cada incidente incumplido se cobraría el 3%.

Respuesta: Esta se promediará por el total de solicitudes.

Pregunta: ANS POR FABRICANTE, ITEM 1

Por favor indicar si la penalización de este ANS se realizaría sin importar el número de incidentes que se presenten en el mes en los que se materialice el incumplimiento, o si por cada incidente incumplido se cobraría el 3%

Respuesta: Esta se promediará por el total de solicitudes.

Pregunta: Numeral 3.1 ANS

¿teniendo en cuenta el texto: "La atención y respuesta de las solicitudes debe ser 24x7 en dos horas de respuesta, en caso de incumplirse se tendrá una penalización del 5% de la factura mensual." y viendo la tabla de ANS, se observa que el texto hace referencia a las ANS PROVEDOR Item 1 y 3, por favor aclarar cómo va a aplicar la entidad como ANS para atención de solicitudes, lo que esta en el texto citado o la descripción de la tabla de ANS de proveedor?

Respuesta: Se publicará una adenda retirando esta observación.

Pregunta: Con respecto al canal de datos.

Solicitamos se nos informe la velocidad del canal de datos entre los datacenter que se utilizaría para la replicación del backup, así como si es una canal dedicado para dicha tarea o se comparte, o si hay ventanas por ejemplo nocturnas donde se pueda utilizar dedicado para la replica de los backups.

Respuesta: La velocidad del canal se especifica en el anexo técnico, en la gráfica de antecedentes están los canales DWDM , son dos canales uno es de fibra oscura y el otro es ethernet, estos canales se utilizan para la réplica de información de los servidores de nuestra infraestructura.

Pregunta: Con respecto a la velocidad de la red de Backups.

Solicitamos se nos aclara si es una red independiente y aislada y si la velocidad de todas las tarjetas de red de los clientes es a 10Gb como la de los servidores incluidas en la configuración requerida

Respuesta: Es una vlan independientes y todos los servidores tiene una tarjeta de 10GB

Pregunta: Con respecto a las políticas de retenciones.

Los Backups Anuales tienen un tamaño aproximado de 100 TB sin compresión ni deduplicación, los cuales deben realizarse en primera instancia a los discos de estado sólido e inmediatamente terminen deben migrar a Cinta, esta retención es a 10 años

Solicitamos se nos informe y aclare si estas retenciones anuales deben replicarse al datacenter alternativo, o simplemente deben migrarse a cinta como lo solicitan

Respuesta: En contingencia solamente se debe replicar la información diaria, las demás retenciones, se bajan a disco y luego se sacan a cinta con dos copias, una queda en el banco otra en custodia externa.

Pregunta: Con respecto a las políticas de retenciones.

Los Backups Mensuales tienen un tamaño aproximado de 100 TB sin compresión ni deduplicación, los cuales deben realizarse en primera instancia a los discos de estado sólido e inmediatamente terminen deben migrar a Cinta, esta retención es anual.

Solicitamos se nos informe y aclare si estas retenciones mensuales deben replicarse al datacenter alternativo, o simplemente deben migrarse a cinta como lo solicitan

Respuesta: En contingencia solamente se debe replicar la información diaria, las demás retenciones, se bajan a disco y luego se sacan a cinta con dos copias, una queda en el banco otra en custodia externa.

Pregunta: Solicitamos aclarar cual va ser el puntaje de calificación asociado a los tiempos de implementación, ya que en el documento Numeral 5.8 no aparecen especificados.

Adicionalmente, es importante aclarar que se entiende por implementación, ya que se deben hacer migraciones de la plataforma actual a la nueva y así mismo migrar la plataforma de respaldos de Spectrum donde se depende de tiempos de ventanas no administrados por el proponente.

Respuesta: Plataforma implementada en un periodo de 1 meses el puntaje es de: 32

Plataforma implementada en un periodo de 2 meses el puntaje es de: 25,6

Plataforma implementada en un periodo de 3 meses el puntaje es de: 19,2

Plataforma implementada después de 4 meses el puntaje es de: 0

La solución debe estar totalmente implementada, estimen el tiempo de implementación sin las ventanas del banco.

Pregunta: Solicitamos aclarar si los precios se deben presentar en pesos colombianos o en dólares de Estados Unidos.

Respuesta: En los términos de referencia se especifica que la propuesta debe ser presentada en dólares de Estados Unidos

Pregunta:

* En los documentos que se deben cargar se pide el "Formato Tributario Persona Natural Ley 1819", el formato no se encuentra entre los anexos a la invitación, adicionalmente SSH es persona jurídica, debemos diligenciarlo? lo pueden agregar a los anexos?

* Se deben migrar la totalidad las LPAR que existen actualmente de Spectrum Protect a la última versión liberada por IBM a la fecha.

* Cantidades de información por grupos de servidores del diagrama a respaldar.

* ¿Replicación Activo Pasivo? se piensa utilizar entonces la replicación a nivel de la caja? porque el fabricante y lo que se usa en estas soluciones es replicación asíncrona utilizando las funcionalidades del protect, ya que hay un riesgo de no tener integridad entre la base de datos replicada por la caja y el estado de los storage pools del sitio principal y contingencia

* . ¿Cuál es la velocidad del canal entre producción y contingencia?

* Para del fabricante se estan pidiendo tiempos de solución? se debe poner en la oferta que los tiempos a los que nos comprometemos con la solución? se debe tener en cuenta que por la escases mundial de partes y la problematica con los insumos electronicos a nivel mundial hay partes que pueden demorar en llegar mas que otras, esto se esta teniendo en consideración para la solicitud de los ANS?

Respuesta:

*Este documento se solicita cuando la inscripción del proponente se hace como persona natural, es decir indicando que en el tipo de documento "cedula de ciudadanía". De ser así, efectivamente debe diligenciarse el documento.

*Si, se debe migrar las LPAR a la última versión.

* La cantidad de información se está indicando en la tabla de requerimientos técnicos, en la tabla de retenciones

* Se debe replicar con funcionalidad ofrecida por Spectrum Protect

* La velocidad del canal se especifica en el anexo técnico en la gráfica de antecedentes, están los canales DWDM

* Los ANS por fabricante están dados en el anexo técnico de acuerdo al estudio mercado realizado, sobre la situación particular de escases se evaluará en su momento.

Bogotá D.C., 17/06/2022