	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 1 de 25

NOTA ACLARATORIA: El servicio de monitoreo deberá prestarse a través de la infraestructura del proponente mediante el uso del software que este proponga o mediante el uso del software que actualmente utilizan las Entidades (Orion SolarWinds y TANGO04) utilizando la infraestructura del proponente, la cual deberá cumplir con el ANS solicitado.

RESPUESTAS BANCOLDEX

PROPONENTE 1

1. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “2. OBJETO DE LA INVITACIÓN” se indica “El servicio de monitoreo podrá prestarse a través de la plataforma que ofrezca el proponente o a través de las plataformas utilizadas actualmente por Las Entidades.” Se solicita a la entidad indicar si es correcto el entendimiento de que el PROPONENTE podrá utilizar la solución de monitoreo, infraestructura física y el licenciamiento de las herramientas de monitoreo actuales.

Respuesta: El Proponente podrá utilizar el software actualmente utilizado por las Entidades, instalándolo sobre la infraestructura del Proponente.

2. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “2. OBJETO DE LA INVITACIÓN” se indica “El servicio de monitoreo podrá prestarse a través de la plataforma que ofrezca el proponente o a través de las plataformas utilizadas actualmente por Las Entidades.” Se solicita a la entidad indicar donde están instaladas físicamente las herramientas de monitoreo de Bancóldex y Arco.


Respuesta: La herramienta de monitoreo (Orion SolarWinds) actualmente se encuentra instalada sobre un servidor Windows virtual, alojado en la infraestructura del Banco y se aclara que el Proponente podrá utilizar el software actualmente utilizado por las Entidades, instalándolo sobre la infraestructura del Proponente.

3. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo” se indica “Porcentaje de descuento en la factura Mensual.” Se solicita a la entidad indicar si la disponibilidad será medida como disponibilidad de la herramienta de monitoreo o como disponibilidad de las sondas de monitoreo.

Respuesta: La disponibilidad será medida en relación con la disponibilidad de la herramienta de monitoreo.

4. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo” se indica “Porcentaje de descuento en la factura Mensual.” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender que esta disponibilidad hace referencia solo a eventos atribuibles al PROPONENTE dado que se utilizarán herramientas que se estarán operando sobre la infraestructura de Bancóldex y Arco.

Respuesta: Se aclara que el Proponente podrá utilizar el licenciamiento (plataforma de software) actualmente utilizado por las Entidades, habilitándolo o instalándolo sobre la infraestructura del Proponente, por lo cual, la disponibilidad será medida en relación con la disponibilidad de la herramienta de monitoreo.

 BANCOLDEX <small>PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</small>	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 2 de 25

5. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes” se indica “Cumplimiento correspondiente al registro oportuno de eventos e incidentes en la herramienta Aranda.” Se solicita a la entidad indicar la cantidad de eventos e incidentes promedio que se han presentado de forma mensual en los últimos seis meses en la plataforma ORION.

Respuesta: Este numeral hace referencia a los eventos generados por los CI y no hace referencia las caídas o fallas de la herramienta de monitoreo.


6. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes” se indica “Cumplimiento correspondiente al registro oportuno de eventos e incidentes en la herramienta Aranda.” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender que actualmente se registra de forma manual los eventos e incidentes de las herramientas de monitoreo ORION y TANGO04 sobre ARANDA.

Respuesta: Es correcto.

7. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes” en caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, se solicita a la entidad indicar si es posible que la entidad solicite a su proveedor de ARANDA realizar dicha integración o si permitiría que el PROPONENTE la ejecute, para lo cual se solicita conocer la versión actual de la herramienta ARANDA, el tipo de licenciamiento y módulos adquiridos.

Respuesta: El Proponente debe realizar la integración con la herramienta Aranda,

Descripción	Cantidad
LICENCIAMIENTO	
MENT	
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM, AM) - U. Concurrente - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	25
Aranda Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, RM,SPM,AM) - U. Nombrado - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5
Aranda CMDB Enterprise - 2000 CIs , 2 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
Aranda Virtual Support - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	1
EMENT	
Aranda Client Management Suite (Asset Management, Delivery y Power) - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	750
Aranda Query Manager - Dashboard - Mantenimiento 5x8 por 12 meses	5

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 3 de 25

8. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes” se indica “Cumplimiento correspondiente al registro oportuno de eventos e incidentes en la herramienta Aranda.” Se solicita a la entidad indicar si todos los eventos que se generen en la ORION deberán ser registrados en la herramienta de ARANDA o si se tratará únicamente de los incidentes y/o cuales otros.

Respuesta: Todos los eventos e incidentes deben ser registrados sobre la herramienta Aranda. Los eventos o incidentes subsecuentes relacionados y sucedidos sobre un mismo CI deben ser asociados al primer evento o incidente reportado por la herramienta de monitoreo.

9. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.3 Cumplimiento escalamiento de eventos:” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender que los tiempos presentados en este ANS de escalamiento de eventos son adicionales a los tiempos de registro del mismo, es decir que para un incidente de prioridad Critica se tendrá un tiempo de registro de 10 minutos y luego otros 5 minutos para su escalamiento.

Respuesta: Se manejará tiempo de atención más tiempo de solución para cada evento o incidente.


10. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.3 Cumplimiento escalamiento de eventos:” Se solicita a la entidad indicar para Bancóldex de acuerdo al nivel de prioridad del incidente o evento por qué medio se debe realizar el escalamiento en horario 5x8, por ejemplo, escalamiento a través de correo electrónico para todos los incidentes y eventos, y escalamiento telefónico únicamente para prioridad Critica.

Respuesta: Para todos los eventos e incidentes identificados por monitoreo se debe realizar notificación a través de correo electrónico y llamada telefónica sin importar su criticidad.

11. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.6.3 Cumplimiento escalamiento de eventos:” Se solicita a la entidad indicar para Bancóldex de acuerdo al nivel de prioridad del incidente o evento por qué medio se debe realizar el escalamiento en horario no hábil, por ejemplo escalamiento a través de correo electrónico para todos los incidentes y eventos, y escalamiento telefónico únicamente para prioridad Critica y Alta.

Respuesta: Para todos los eventos e incidentes identificados por monitoreo se debe realizar notificación a través de

12. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “6.7 Visita centro de monitoreo (NOC)” Se solicita a la entidad aclarar si Bancóldex y ARCO correrán los gastos de desplazamiento y viáticos de su personal para dicha visita.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 4 de 25

Respuesta: En caso de que el NOC este ubicado dentro de la ciudad de Bogotá, Bancóldex y Arco correrán con los gastos de desplazamiento. En caso de que el NOC se encuentre fuera de la ciudad de Bogotá, se acordará con el Proponente una sesión remota para identificar todos los aspectos a evaluar.

13. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.1. Objeto del Contrato” se indica “Prestar el servicio bajo la modalidad de outsourcing, de monitoreo permanente y proactivo de todos los componentes de infraestructura, servicios, aplicaciones, recursos para el almacenamiento de información y demás ítems de configuración que están relacionados de principio a fin con la prestación de los servicios informáticos ofrecidos por el Departamento de Tecnología de Las Entidades. De igual forma se requiere el monitoreo de los servicios críticos de negocio de punta a punta, el cual debe cubrir todas las capas de aplicación.” Se solicita a la entidad indicar que implica “el monitoreo de los servicios críticos de negocio de punta a punta”, se solicita indicar el alcance de esta actividad.

Respuesta: Involucrar todos los CI o componentes de infraestructura que soportan un servicio crítico particular para el negocio, evaluando los componentes por capas.

14. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “b. Establecer tableros de control dinámicos y en línea que reporten el estado real de los servicios informáticos críticos para el negocio.” Se solicita a la entidad indicar si estos tableros ya se encuentran operando en la herramienta ORION y si serán entregados al nuevo PROPONENTE.


Respuesta: Actualmente no existen tableros de control y estos deben ser desarrollados por parte del Proponente.

15. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “b. Establecer tableros de control dinámicos y en línea que reporten el estado real de los servicios informáticos críticos para el negocio.” En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, se solicita indicar si los tableros son presentados de forma nativa por la herramienta o si se utiliza una herramienta adicional indicar cuál es.

Respuesta: Actualmente no existen tableros de control.

16. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “c. Aplicar las mejores prácticas ITIL en todo lo relación con la Gestión de Eventos como base de la operación de los servicios de TI y documentar permanentemente los avances logrados a fin de soportar la aplicabilidad realizada.” Se solicita a la entidad indicar si los procesos de gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de disponibilidad y gestión de capacidad para Bancóldex indicando su nivel de madurez por cada uno.

Respuesta: Los procesos de gestión de eventos, gestión de incidentes se encuentran implementados y el nivel de madurez debe ser evaluado.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 5 de 25

Los procesos de gestión de la disponibilidad y gestión de capacidad no están implementados.

17. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “d. En caso de que Las Entidades decidan utilizar las plataformas actuales, estas deberán ser gestionadas, teniendo en cuenta los módulos licenciados indicados en el Anexo N° 4.” Se solicita a la entidad indicar de qué depende que las entidades decidan utilizar las herramientas actuales.

Respuesta: Dependen de la relación costo beneficio frente a la vigencia del contrato a celebrar.


18. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “e. En caso de que Las Entidades decidan utilizar las plataformas actuales, deberá elaborarse el plan de actualización y mantenimiento anual basado en los contratos actuales de soporte para el licenciamiento de las herramientas con las que disponen Las Entidades y demostrar el mejor uso del software a través de reportes mensuales que presenten la evolución de la Gestión de Eventos en Las Entidades.” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender que el licenciamiento y suscripción de soporte de las plataformas de ORION y TANGO04 serán asumidas por las entidades.

Respuesta: Si, para el caso que se decida utilizar el licenciamiento que poseen las Entidades.

19. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “g. Integrar la gestión de eventos que se realice a través de las herramientas utilizadas por Las Entidades, con el fin de garantizar el registro oportuno de eventos que puedan afectar parcial o totalmente la prestación de los servicios informáticos críticos para el negocio.” Se solicita a la entidad aclarar el alcance de esta integración pues no es posible inferir el alcance de esta actividad.

Respuesta: Integrar la herramienta de monitoreo con la herramienta Aranda, con el fin que todas las notificaciones de correo originadas por los diferentes eventos e incidentes de monitoreo sean registradas automáticamente y mediante reglas sobre Aranda.

20. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.2. Alcance del Objeto” se indica “k. Realizar el seguimiento de los servicios informáticos críticos para el negocio.” Se solicita a la entidad

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 6 de 25

indicar que se debe entender que este seguimiento se ejecutará con las herramientas ORION y TANGO04, y bajo las capacidades y alcance de las mismas.

Respuesta: Evaluar minuto a minuto la disponibilidad y niveles de respuesta de cada uno de los componentes que conforman los servicios críticos para el negocio.

21. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.3. Requerimientos específicos” se indica “f. Seguimiento (en conjunto con el Gestor de Incidentes)” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender que el “Gestor de Incidentes es de la entidad (Bancóldex y ARCO).

Respuesta: Es correcto


22. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.3. Requerimientos específicos” se indica “g. Cerrar evento” Se solicita a la entidad tener en cuenta que el cierre del evento es una actividad que debería ejecutar la mesa de servicios o el grupo solucionador, por favor aclarar que esta actividad no será ejecutada por el NOC.

Respuesta: El cierre de los incidentes o requerimientos se realizará por parte de los solucionadores correspondientes.

23. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.3. Requerimientos específicos” se indica “b. El proponente debe implementar tableros de control dinámicos y en línea que reporten el estado real de los servicios informáticos críticos para el negocio.” Se solicita a la entidad indicar si la herramienta ORION tiene estas capacidades y funcionalidades ya implementadas.

Respuesta: La herramienta Orion SolarWinds tiene la capacidad y funcionalidad. El Proponente debe implementar los tableros de control

24. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8.3. Requerimientos específicos” se indica “c. El proponente debe generar un plan de mantenimiento anual preventivo para la plataforma administrada donde indique las incidencias encontradas, las soluciones a implementar y el tiempo en el cual quedarán implementadas. La ejecución del plan de mantenimiento deberá contar con aprobación del supervisor del contrato y la dirección del Departamento de Tecnología de cada entidad.” Se solicita a la entidad indicar si se debe entender como “plataforma administrada” a las herramientas ORION y TANGO04.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 7 de 25

Respuesta: Las plataformas o software a administrar serán Orion SolarWinds y TANGO04, en el caso que así lo decidan las Entidades.

25. Para el documento “tdr_monitoreo_noc_-_servicios_criticos_825” en el numeral “8 9. EL CONTRATO” se solicita a la entidad indicar la fecha estimada de inicio del contrato.

Respuesta: La fecha estimada de inicio del contrato será en febrero de 2020.

26. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.1 Horarios de disponibilidad para el servicio.” se indica “Monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, junto con el seguimiento proactivo de los servicios informáticos críticos para el negocio desde las instalaciones de EL CONTRATISTA y acceso a través de VPN 7x24x365.” Se solicita a la entidad indicar si el monitoreo proactivo será únicamente para los servicios críticos.

Respuesta: El monitoreo proactivo se debe realizar a todos los servicios informáticos críticos para el negocio.

27. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.1 Horarios de disponibilidad para el servicio.” se indica “Monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, junto con el seguimiento proactivo de los servicios informáticos críticos para el negocio desde las instalaciones de EL CONTRATISTA y acceso a través de VPN 7x24x365.” Se solicita a la entidad indicar si la entidad será el responsable de aprovisionar el canal de internet o datos en Bancoldex y ARCO para la conexión a través de VPN a las instalaciones del PROPONENTE (CONTRATISTA).

Respuesta: Las Entidades proporcionaran los usuarios de conexión para establecer las VPN. El Proponente debe asumir el costo de la conexión a Internet necesaria para establecer las VPN.


28. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.2 Equipo de trabajo.” se indica “Gerente de Proyecto” Se solicita a la entidad indicar la dedicación solicitada de este perfil.

Respuesta: La dedicación del Gerente del Proyecto debe ser evaluada e indicada por el Proponente.

29. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.2 Equipo de trabajo.” se indica “Gerente de Operaciones ” Se solicita a la entidad indicar la dedicación solicitada de este perfil.

Respuesta: La dedicación del Gerente de Operaciones debe ser evaluada e indicada por el Proponente.

30. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.2 Equipo de trabajo.” se indica “Perfil requerido:” Se solicita a la entidad indicar a qué rol correspondería el perfil solicitado.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 8 de 25

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia.

31. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “1.2 Equipo de trabajo.” se indica “Perfil requerido:” y se puntualiza “Experiencia y conocimientos demostrables en administración de servidores Windows, Linux, AIX, VMware mínima de 3 años.” Se solicita a la entidad indicar cuál es el objetivo de solicitar estas capacidades de en el perfil de monitoreo, cuando sus actividades están precisamente orientadas a monitorear y no a solucionar o administrar; se sugiere a la entidad modificar este ítem solicitando “conocimientos generales en infraestructura de TI con experiencia en monitoreo de CI de TI”.

Respuesta: Sugerencia aceptada.

32. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “2.1 Licenciamiento” se indica “El Banco cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento Orión SolarWinds, habilitado sobre un servidor virtual sin alta disponibilidad” Se solicita a la entidad indicar donde está instalada físicamente la plataforma y cuál es el nivel de disponibilidad del datacenter.

Respuesta: Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

33. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “2.1 Licenciamiento” se indica “El Banco cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento Orión SolarWinds, habilitado sobre un servidor virtual sin alta disponibilidad” Se solicita a la entidad indicar cuál ha sido la disponibilidad histórica de la plataforma.

Respuesta: Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

34. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “2.1 Licenciamiento” se indica “El Banco cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento Orión SolarWinds, habilitado sobre un servidor virtual sin alta disponibilidad” Se solicita a la entidad indicar si existen planes de la entidad de implementar la alta disponibilidad a nivel de la herramienta.

Respuesta: Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

35. Para el documento “anexo_no_4_condiciones_del_servicio_825” en el numeral “2.2 Clasificación de los CIs” se indica “Los CIs y servicios que tengan criticidad ALTA y MEDIA, deben contar con monitoreo 7x24x365, por tanto, si ocurre una falla, debe ser escalada según la matriz de escalamiento que el Banco proporcionará al proponente seleccionado.” Se solicita a la entidad aclarar cuál es el tratamiento que se le dará a los eventos de criticidad baja.


Respuesta: Para todos los eventos e incidentes identificados por monitoreo se debe realizar notificación a través de correo electrónico y llamada telefónica sin importar su criticidad.

Observaciones Jurídicas


No.	Texto	Pregunta	Respuesta
-----	-------	----------	-----------

**RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825
 SERVICIO DE MONITOREO**


1	<p>Pag 10, No. 4.2 Impuestos y Deducciones: Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales, Municipales, o ambientales que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven. El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se deriven de los contratos o sus modificaciones, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.</p>	<p>Es correcto entender que el proponente asumirá los impuestos y deducciones que por ley le correspondan pero que aquellos en que no esté claro e sujeto pasivo de la obligación serán asumidos por ambas partes en igual proporción? No obstante, lo anterior, el proveedor entiendo que Grupo Bancóldex puede pertenecer a un régimen tributario especial, razón algunos impuestos no le serán aplicables y el proponente deberá asumirlos en la proporción que le corresponda. b</p>	<p>Bancóldex tiene la calidad de gran contribuyente en el RUT y no pertenece a un régimen tributario especial. El futuro contratista deberá tributar de acuerdo a lo establecido en la Ley en materia tributaria</p>
2	<p>Pag 23 No. 6.11 En caso de que los proponentes no argumenten o no expliquen los aspectos indicados en el numeral 6.4.2.</p>	<p>A qué numeral se refiere exactamente la entidad con esta causal? no vimos el No. 6.4.2</p>	<p>La referencia específica es el numeral 6.4.</p>
3	<p>Pag 35 No. 9.8 (ii) Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al treinta por ciento (30%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.</p>	<p>Se solicita disminuir la cobertura de este amparo a 10% del valor del contrato, toda vez que el servicio es de Mesa de Ayuda, no de personal. Así mismo, se solicita ajustar la vigencia de la misma a la vigencia y 3 años, momento en el que prescriben las obligaciones laborales, sin que se haga necesario los 3 meses de más que se solicitan.</p>	<p>No es viable realizar esa modificación. Por políticas definidas en el Manual de Contratación el amparo de pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones debe constituirse por el valor asegurado y las vigencias definidas en el numeral 9.11. "Garantías del Contrato"</p>
4	<p>Pag 35 No. 9.8 CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO</p>	<p>Me explican por favor el alcance de esta solicitud, las compañías de seguros no dan pólizas retroactivas y la fecha de firma deberá coincidir</p>	<p>La vigencia de los amparos debe comprender el plazo del contrato más los meses adicionales requeridos en</p>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 10 de 25

	<p>SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.</p>	<p>con la fecha de inicio de actividades. No me queda claro cómo debe tomarse la póliza para dar cumplimiento a lo requerido.</p>	<p>cada uno de estos. El plazo del contrato inicia una vez la entidad aprueba la constitución de la póliza de cumplimiento, en ocasiones el inicio de las vigencias de cada uno de los amparos no coincide con la fecha de inicio del contrato, por el tiempo que transcurre entre la constitución, envío y revisión de la póliza. Es por esto que se pide el mes adicional.</p>
5	<p>Pag 36 9.9. Cláusula Penal. Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a Las Entidades, el CONTRATISTA pagará a Las Entidades sin necesidad de previo requerimiento, por la inexecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud de cada contrato, una suma equivalente al 20% del valor estimado de cada uno.</p> <p>El pago de la cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud de los contratos celebrados. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de Las Entidades, de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento del contrato. El CONTRATISTA manifiesta y acepta que Las Entidades,</p>	<p>El objetivo de los niveles de servicio establecidos y de las penalizaciones establecidas en los anexos es sancionar al proveedor por el incumplimiento parcial de sus obligaciones, de acuerdo con esto solicitamos limitar la cláusula penal al incumplimiento total de las obligaciones.</p> <p>Así mismo, quisiéramos que analizarán la viabilidad de que esta sea bilateral.</p>	<p>Por políticas de contratación se incluye Cláusula Penal. Sin embargo, para cada caso en concreto se analizará por las entidades contratantes hacerla o no efectiva. No se contempla cláusula penal bilateral.</p>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 11 de 25

	compensen el valor correspondiente de la pena estipulada, con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de Las Entidades en virtud de cada contrato celebrado.		
6	<p>9.10 Indemnidad</p> <p>El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a Las Entidades, por cualquier perjuicio o daño, que Las Entidades, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de los contratos que se celebren.</p>	<p>Puede precisarse el texto con los siguientes párrafos:</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO. No obstante, lo dispuesto en la presente cláusula y en otros apartes del presente contrato, la responsabilidad de ninguna de las partes excederá el tres por ciento (3%) del valor facturado en el último año. Así mismo, Las Partes por el presente excluyen la responsabilidad para con la otra por (i) cualesquiera daño indirecto; (ii) lucro cesante; o (iii) hecho exclusivo de un tercero; (iv) hecho de la víctima; (v) fuerza mayor o caso fortuito; (vi) cuando se establezca que el personal del Proveedor cumplió cabalmente con las obligaciones a cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (v) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando LAS PARTES a formular cualquier reclamo en tal sentido.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO. EL CONTRATANTE asumirá la responsabilidad frente a los activos</p>	<p>Para dar respuesta a su inquietud, se informa que las entidades del Grupo no aceptan limitar la responsabilidad del contratista. El régimen de responsabilidad por los daños que se llegue a incurrir dependerá de lo establecido en la legislación colombiana para el efecto.</p> <p>En ningún caso podrá limitarse al 3 % del valor facturado en el último año.</p>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 12 de 25

		y equipos para la prestación de los Servicios estén bajo su custodia.	
--	--	---	--

PROPONENTE 2

Página 18 Numeral 6.6.1.

De utilizar las aplicaciones de monitoreo los ANS de disponibilidad se mantienen ? se entraría infraestructura y plataforma para gestión del Proponente ?

Respuesta: Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

Se asumiría las renovaciones de contrato de soporte y mantenimiento?

Respuesta: En caso de que el proponente decida utilizar la herramienta del Banco, el Banco asumirá los costos del licenciamiento y soporte de lo actual, si se requiere licenciamiento adicional, debe estar a cargo del proponente. Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

¿Se cuenta con línea base de elementos de monitoreo? lo anterior para conocer si se debe plantear un cuadro de costos.

Respuesta: La línea base se encuentra en el anexo 4.

Página 28 Numeral 8.2

Integrar la gestión de eventos que se realice a través de las herramientas utilizadas por Las Entidades, con el fin de garantizar el registro oportuno de eventos que puedan afectar parcial o totalmente la prestación de los servicios informáticos críticos para el negocio.

Pregunta: Cuales son las herramientas utilizadas por las entidades?

Respuesta: Aranda

ANEXO TECNICO

Página 2 – Numeral 2.1 Licenciamiento


Bancóldex provee recursos de computo necesarios para implementar modelo de alta disponibilidad del servicio de monitoreo?

Respuesta: Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.

Si se deben adicionar CI el valor del licenciamiento que aplique será asumido por ? Respuesta: El Oferente

Se debe contar con una línea de atención para el cliente ?

Respuesta: El oferente debe proporcionar todos los datos para contactar al monitoreo en caso de ser necesario. El contacto solo lo realizará el Departamento de Tecnología de cada entidad.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 13 de 25

Se menciona integración de gestión de eventos con herramientas del cliente, el licenciamiento sobre la(s) herramientas de gestión es asumido por Bancóldex ? Respuesta: Es correcto.

¿No se requiere ninguna gestión de nivel uno (a parte de las notificaciones) sobre la infraestructura monitoreada?

Respuesta: No, esta esta cubierta por la Mesa de Servicios, con quien el Oferente debe tener contacto.

Las políticas de backups aplicadas al servicio son responsabilidad de Bancóldex ? Respuesta: Es correcto.

Se contempla monitoreo de servicios de comunicación? de ser así la gestión con los proveedores de servicio es realizada por Bancóldex?

Respuesta: El monitoreo por servicios hace referencia a las aplicaciones críticas de negocio. En todo caso, la gestión de proveedores a nivel de comunicaciones es responsabilidad de Bancoldex.


PROPONENTE 3

El numeral 6.6.1 hace referencia al tiempo que debe estar el sistema de monitoreo disponible.

1. Se requiere tener claridad de la forma que el cliente BANCOLDEX evalúa la disponibilidad del sistema de monitoreo, ¿Usan al final del mes la métrica de disponibilidad de los equipos de bancoldex en la herramienta del proveedor de monitoreo?, si fuese así, como se controla el tiempo de indisponibilidad, teniendo en cuenta que la resolución y disponibilidad registrada en la herramienta no depende del prestador de servicio de monitoreo sino del administrador del servicio afectado, o lo que realmente evalúan es la métrica de disponibilidad de los servidores de monitoreo?

Respuesta: Se evaluará la disponibilidad de los servidores que soportarán la plataforma de monitoreo, lo cual estará a cargo del Proponente.

2. Cual es el criterio de BANCOLDEX para escenarios de falla en el monitoreo por temas que no dependen del prestador del servicio, ejemplo, que el sistema de monitoreo este disponible pero exista problemas externos (vpn, canales, etc) que impidan la comunicación con el cliente y refleje indisponibilidad de los dispositivos, o casos donde no haya una correcta información de ventanas de mantenimiento por parte

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 14 de 25

de los administradores de los sistemas del cliente y afecten la disponibilidad, ¿Cómo se evalúa estos escenarios, cuál es el proceder?

Respuesta: Mensualmente el Proponente deberá remitir a las Entidades el informe de disponibilidad de la infraestructura que soporta la plataforma de monitoreo (Servidores, base de datos, equipos de comunicación, canales de comunicación, etc). Las Entidades tendrán en cuenta las afectaciones de servicio atribuibles a la infraestructura de cada entidad y las ventanas de mantenimiento programadas.

- El numeral 6.6.2 hace referencia al registro oportuno de eventos e incidentes en la herramienta Aranda. El cumplimiento del indicador para los tres casos se validará con el registro de la herramienta de gestión Aranda vs la herramienta de monitoreo.

¿La configuración actual de su sistema Aranda permite la integración a través de API o cualquier otro método para la creación de casos automáticamente o el registro es manual por parte del operador?

Respuesta: Aranda permite la integración a través de API, lo permite.

Respuesta: Aranda permite la integración a través de API y también permite la creación de casos a través de otros métodos. Dicha integración estará a cargo del Proponente.


Describir brevemente cómo es el proceso de comparación que hacen entre la herramienta de monitoreo y Aranda, ¿Exactamente qué dato, valor, o evidencia utilizan para dicha comparación?

Respuesta: Se verificarán los correos emitidos por la herramienta de monitoreo vs los casos (requerimientos o incidentes) registrados en Aranda.

El numeral 6.6.3 hace referencia al cumplimiento del escalamiento de eventos. Teniendo en cuenta que existen diferentes métodos de notificación y escalamiento que son configurados.

¿Cuál es el método de notificación o escalamiento que será evaluado en este indicador?

Respuesta: Notificación por correo y telefónico a cada responsable del CI.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 15 de 25

¿Cómo se registra el escalamiento, en donde queda registrado?

Respuesta: Mediante correo electrónico, mediante registro del evento o incidente en Aranda y como medio alternativo a un grupo de WhatsApp

Si fuese la llamada telefónica y no se contesta inmediatamente como queda evidenciado este tipo de escenarios?

Respuesta: En ese caso se debe escalar al siguiente nivel, o niveles superiores.

En caso que no se pueda contactar a ninguno de los tres niveles indicados en la matriz de escalamiento, se debe proceder a llamar a un número telefónico correspondiente al operador de turno.


- En el numeral 7.3 hace referencia a la documentación de la propuesta y el punto (iii) habla de un anexo en donde se certifica que se conocen las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes, este documento de políticas no se encuentra en los adjuntos, se necesita para poder firmar esta acta.

Actuando en mi calidad de Representante Legal de _____, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes y proveedores de Bancóldex S.A. Así mismo, y en caso que la sociedad sea seleccionada para ejecutar el contrato objeto de la invitación, me permito certificar que el software que utilizaré para la ejecución del contrato se encuentra debidamente licenciado. En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para su ejecución.

Respuesta: Corresponde al "Anexo No 3 Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes y proveedores de Bancóldex_825" el cual se encuentra publicado".

- El numeral 8.2 punto iii habla de un mantenimiento mensual a la línea base, a que se refiere exactamente ese mantenimiento?


Respuesta: Realizar el mantenimiento mensual de la línea base de componentes de infraestructura, servicios, aplicaciones, recursos para el almacenamiento de información, matriz de escalamiento y demás ítems de

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 16 de 25

configuración que están relacionados con la prestación de los servicios brindados por el Departamentos de Tecnología de Las Entidades.

- Aunque la documentación tiene un breve resumen de los IC objeto del monitoreo, necesitamos por favor nos faciliten la información a este nivel de detalles.

INFORMACIÓN REQUERIDA	OBSERVACIONES
TOTAL DE INTERFACES A MONITOREAR	La sumatoria debe incluir interfaces de switches, routers, switches de SAN, servidores (todos los S.O, físicos y virtuales), IP virtuales de clusters o balanceadores, etc, toda interface que requiera ser monitoreada
TOTAL DE INTERFACES A MONITOREAR CON NETFLOW	Aquellas interfaces que tienen activo el netflow
TOTAL DE VOLUMENES DE SISTEMA OPERATIVO	La sumatoria debe incluir todos los volúmenes visibles desde el sistema operativo que requieran ser monitoreados, tanto para equipos físicos, como virtuales (Windows, Linux, AIX, etc)
TOTAL DE INSTANCIAS Y BASES DE DATOS A MONITOREAR	La sumatoria debe incluir y diferenciar las que son de oracle y las de sqlserver u otros motores que requieran
TOTAL DE URL A MONITOREAR	La sumatoria incluye todas las url de las aplicaciones que desean monitorear, tanto internas como las públicas
TOTAL DE SERVICIOS DE SISTEMA OPERATIVO	De acuerdo al catálogo de servicios que tienen incluir los servicios de sistema operativo que son requeridos por sus aplicaciones de negocio y que deben ser monitoreados
TOTAL DE PROCESOS DE SISTEMA OPERATIVO	De acuerdo al catálogo de servicios que tienen incluir los procesos en el sistema operativo relacionado a las aplicaciones de negocio que deben ser monitoreados en los diferentes sistemas operativos (WINDOWS, LINUX, AIX, etc)

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 17 de 25

TOTAL ROLES DE SERVIDORES WINDOWS	Totalizar cuantos son: - Controladores de dominio - DNS, DHCP - FILESERVER, PRINTSERVER - WEB SERVER (IIS), FTP SERVER - SQL SERVERS - ETC
TOTAL SERVIDORES WEB	La sumatoria debe incluir y diferenciar el tipo de web server, IIS, Apache, etc
TOTAL DE STORAGE Y NUMERO DE DISCOS FISICOS	Si hay storage que requieran ser monitoreados se requiere el número de discos físicos que tiene el storage
OTROS COMPONENTES	LISTADO DE OTROS COMPONENTES NO CITADOS QUE REQUIEREN SER MONITOREADOS (totalizar) - Ejecución de scripts - Puertos específicos a monitorear - recursos compartidos - etc.


Respuesta: La información será suministrada al proponente seleccionado.

- Por favor aclarar el alcance esperado de la gestión de eventos en el marco de este proceso teniendo en cuenta que un evento sobre la infraestructura puede generar un incidente y la gestión de incidentes está a cargo de la mesa de servicios o los administradores de plataforma.

Respuesta: Favor tener en cuenta lo establecido en el numeral 8.2. Alcance del Objeto, de los términos de referencia.


- Solicitamos por favor nos puedan enviar la minuta del contrato

Respuesta: La minuta del contrato se remitirá oportunamente al Proponente seleccionado por las Entidades

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 18 de 25

PROPONENTE 4

ID	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Todos Los servicios actualmente configurados en Orión SolarWinds, tienen notificaciones de alerta por Email?	Es correcto
2	¿Se requiere la implementación de un servicio de alta disponibilidad para el servicio de Orión SolarWinds?	Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.
3	¿pueden compartir el detalle técnico de los servicios críticos de negocio con las características de sus componentes?	Ver anexo “Detalle de servicios críticos”.
4	¿Se puede ofrecer una herramienta diferente para los servicios de monitoreo, o debe de ser la herramienta con que ya cuentan?	Si, en el objeto está indicado: “El servicio de monitoreo podrá prestarse a través de la plataforma que ofrezca el proponente o a través de las plataformas utilizadas actualmente por Las Entidades. Esta circunstancia deberá reflejarse en la oferta técnica y económica.” Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.
5	¿podrían compartir la matriz de escalamiento para los servicios o la cantidad de personas a las cuales se realizaría escalamientos directos?	La matriz será entregada en la fase post-contractual, durante la transición del servicio.
6	¿Loa ANS presentados están asociados a la conectividad a la herramienta desde el NOC, se excluirán cuando las fallas estén asociadas al software de monitoreo y su componentes?	Los ANS están asociados a la plataforma de monitoreo, no a la conectividad.
7	¿Se requiere la implementación de Dashboard adicionales a los provistos por las herramientas?	Si la operación lo requiere, deben ser implementados.
8	¿Se requiere dentro del alcance también la administración de las herramientas de monitoreo?	Si la herramienta no es del Proponente, debe ser administrada por el Oferente.
9	¿Las herramientas actuales cuentan con soporte de fabricante?	Si
10	¿ las herramientas actuales tienes plan de recuperación de servicio, cuáles son sus RTO y RPO?	No cuenta con RTO y RPO definidos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 19 de 25

PROPONENTE 5

Solicitamos amablemente a la Entidad compartir el inventario de los equipos y servicios objetos del servicio, incluyendo las versiones de las plataformas a monitorear.

Respuesta: Ver anexo “Detalle de servicios críticos”.

Solicitamos nos aclaren si el canal de comunicaciones o VPN, lo provee Bancóldex o debe ser incluido en el valor de la propuesta

Respuesta: la conexión será por VPN “site to site”.

Solicitamos conocer si es requerido ejecutar Jobs o comandos para reestablecer servicios identificados como afectados en el monitoreo.

Respuesta: No, esta está cubierta por la Mesa de Servicios, con quien el Oferente debe tener contacto.

PROPONENTE 6


- Por favor confirmar si la capacidad administrativa solo se evaluará mediante una visita o también es necesario allegar documentación con la entrega de la oferta.

Respuesta: Para la evaluación administrativa también se deben entregar los documentos requeridos en los Términos de referencia y en el Anexo No 8 Formulario Vinculación persona jurídica 825.

- Favor confirmar el medio por el cual las entidades darán acceso a las herramientas de gestión (Orion SolarWinds, Tango04 y Aranda)

Respuesta: Se debe tener en cuenta que el software en caso de ser seleccionada la opción de uso del software actualmente utilizado por las entidades (Orion SolarWinds, Tango04) quedará instalado sobre la infraestructura del Proponente. Para el caso de aranda, el acceso por VPN permitira el acceso a los puertos requeridos. en caso que se

- Favor suministrar la cantidad de eventos por mes gestionados a la fecha para cada entidad

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 20 de 25

- Favor confirmar si las entidades brindarán los accesos a la herramienta de ARANDA, para el registro de los eventos. (8.3. Requerimientos específicos)
- Favor confirmar si el CONTRATISTA debe incluir el Gestor de Incidentes, dentro de los recursos para la operación. (8.3. Requerimientos específicos)
- Favor suministrar el alcance específico del mantenimiento preventivo a realizar a la plataforma (8.3. Requerimientos específicos)
- Favor confirmar si las herramientas Orion SolarWinds y Tango04, cuentan con soporte del fabricante (8.3. Requerimientos específicos)
- Favor confirmar la cantidad de recursos que se encuentran actualmente para la prestación del servicio de monitoreo (8.3. Requerimientos específicos)
- Favor suministrar el detalle técnico de los servicios (Anexo 4)

PROPONENTE 7

Observaciones administrativas:


- En el numeral 6.5.1 Experiencia del proponente, la entidad solicita certificaciones de experiencias que contengan Nombre completo de (2) contactos y sus cargos, como los datos de contacto, solicitamos a la entidad retirar este requerimiento o que el mismo sea solicitado en un Formato específico, se solicita lo anterior teniendo en cuenta que algunas empresas expiden las experiencias a través de un sistema y es firmado por el administrador de la misma, por lo cual no es posible colocar los dos contactos solicitados.

Respuesta: Para dichos casos favor anexar una nota aclaratoria o números de contacto alternos.

- En el numeral 6.5.1 Experiencia del proponente, la entidad solicita certificaciones de experiencias que contengan calificación del servicio, solicitamos a la entidad que este requerimiento no sea solicitado teniendo en cuenta que algunas empresas expiden las experiencias a través de un sistema y es firmado por el administrador de la misma y esta sale sin calificación.

Respuesta: Para dichos casos favor anexar una nota aclaratoria e indicar números de contactos

Observaciones operativas:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 21 de 25

¿El Proponente asumiría el monitoreo del proyecto en la herramienta Orion solarwinds o se realizaría migración de dicha infraestructura a otra herramienta de monitoreo oficial de El Proponente?

Respuesta: El servicio de monitoreo deberá prestarse a través de la infraestructura del proponente y mediante el software que ofrezca el proponente o mediante el uso del software que actualmente utilizan las Entidades (Orion SolarWinds y TANGO04) y sobre la infraestructura del proponente. El Proponente debe asumir el costo de migración a la herramienta de monitoreo que proponga. En todos los casos las Entidades evaluarán la mejor alternativa, es decir mediante el uso del software que suministran las entidades o mediante el uso del software oficial que posea el Proponente.

En caso de ser Orion SolarWinds y Tango04 las herramientas de monitoreo a asumir; ¿cuál sería la contingencia a plantear (alta disponibilidad) ya que solo cuentan con un servidor virtual en el cual está la licencia de orion?

Respuesta: **Ver nota aclaratoria al inicio de este documento.**

Si el monitoreo se realizara por medio de VPN con que contingencia cuentan en caso de falla de (enlaces de internet, equipos firewall, ¿UPS) ya que se perdería por completo el monitoreo remoto?


Respuesta: La infraestructura para VPN y sus componentes base poseen alta disponibilidad.

JURIDICO


N°	REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACIÓN	RESPUESTA
1	3.3. Documentos y Prelación c. En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y el contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato.	Sugerimos agregar el siguiente fragmento, "el cual debe estar redactado en congruencia con lo establecido en dichos Términos de Referencia."	En efecto el contrato se realizará de acuerdo a los solicitados en los términos de referencia y la propuesta presentada por el futuro contratista.
2	4.3. Instrucciones para presentar la propuesta Las Propuestas recibidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la	Solicitamos que en esta cláusula se haga referencia explícita al procedimiento establecido en el numeral 6.9, sobre la subsanación	En el numeral 6.9 de Subsanación se establece: "Las Entidades podrán solicitar aclaraciones o

**RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825
 SERVICIO DE MONITOREO**

	documentación exigida en los presente términos de referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.	de falencias de las propuestas. Lo anterior, con el fin de dar claridad sobre la aplicabilidad preliminar de este procedimiento, antes de cualquier rechazo.	complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente Convocatoria, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento. En la solicitud concederán un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar”
3	6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo debajo del 88% 80 Por debajo del 90%-25%	Solicitamos que se modifique el porcentaje de descuento máximo en la factura mensual de 25% a 20%, con el fin de estar alineados a las mejores prácticas de la industria.	Se mantiene de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia.
4	6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes Por debajo del 78% 80 Por debajo del 80% - 25%	Solicitamos que se modifique el porcentaje de descuento máximo en la factura mensual de 25% a 20%, con el fin de estar alineados a las mejores prácticas de la industria.	Se mantiene de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 23 de 25

5	6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo debajo del 88% 80 6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes Por debajo del 78% 80 Por debajo del 90%-25%	Solicitamos dejar claro en los TDR si el descuento mensual por los incumplimientos en niveles del servicio es acumulable.	El descuento mensual por los incumplimientos en niveles del servicio será acumulable.
6	6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo debajo del 88% 80 6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes Por debajo del 78% 80 Por debajo del 90%-25%	Solicitamos fijar un tope máximo del 20% al descuento total en la mensualidad por el incumplimiento en niveles del servicio. Lo anterior, debido a que el contrato contempla mecanismos alternativos para tratar situaciones de incumplimientos graves.	Se mantiene de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia.
7	6.6.3 Cumplimiento escalamiento de eventos: Cumplimiento del escalamiento oportuno de eventos según la matriz de escalamiento proporcionada por las Entidades.	Solicitamos que se modifique el porcentaje de descuento máximo en la factura mensual de 25% a 20%, con el fin de estar alineados a las mejores prácticas de la industria.	Se mantiene de acuerdo a lo indicado en los términos de referencia.
8	9.6. Causales de Terminación del Contrato: 4. Por decisión unilateral de EL CONTRATANTE notificada con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de terminación, caso en el cual el reconocimiento de los servicios se hará en forma proporcional a los productos efectivamente entregados por EL	Sugerimos la ampliación del término del aviso de terminación unilateral con el fin de gestionar efectiva y oportunamente las contingencias asociadas a una terminación anticipada del contrato.	No es viable esta modificación, para Bancóldex es el tiempo suficiente de aviso para dar por terminado el contrato manteniendo una comunicación efectiva.


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 24 de 25

	CONTRATISTA a EL CONTRATANTE al momento de la terminación, sin que EL CONTRATANTE se encuentre obligado al pago de sumas adicionales por conceptos de indemnización de perjuicios.		
9	9.10. Indemnidad El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a Las Entidades, por cualquier perjuicio o daño, que Las Entidades, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de los contratos que se celebren.	Solicitamos que la responsabilidad del contratista esté limitada al valor del contrato, con el fin de tener certeza del riesgo jurídico asumido como contratista.	Se evaluará internamente la solicitud ante las instancias correspondientes, lo cual quedará reflejado en el contrato.

RESPUESTAS ARCO

PROPONENTE A

En caso de ser Orion -tango04 las herramientas de monitoreo a asumir; ¿cuál sería la contingencia a plantear (alta disponibilidad) ya que solo cuentan con un servidor virtual en el cual está la licencia de Orion?

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
RESPUESTAS A PROPONENTES – PUBLICACIÓN 825 SERVICIO DE MONITOREO		Página 25 de 25

Respuesta ARCO: No tenemos contingencia para esta herramienta

PROPONENTE B

1. Favor confirmar si las herramientas Orion SolarWinds y Tango04, cuentan con soporte del fabricante (8.3. Requerimientos específicos) Respuesta ARCO: el soporte esta hasta noviembre 2019
2. Favor confirmar la cantidad de recursos que se encuentran actualmente para la prestación del servicio de monitoreo (8.3. Requerimientos específicos) Respuesta ARCO: El único recurso es el servidor en el cual está instalada la herramienta

PROPONENTE C

TIPO DE CI	
Aire	Schneider Electric, APC
Enlaces Ciudades	CANALES MPLS
SERVIDOR AS400	POWER 8
SERVIDOR WINDOWS	WINDOWS SERVER 2012 Y DATA CENTER 2016
SWITCHES	HP A 5500, CISCO SG 550xg BODER, IBM SAN 24B-5
TELEFONIA IP	AVAYA, SISTEMA DE GRABACION
UPS	APC MGE GALAXY 3500