

CONSULTAS LICITACIÓN CONTINUIDAD OPERATIVA TECNOLÓGICA



N°	Empresa	Bases Técnicas-económicas/ Administrativas	numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	APIUX TECNOLOGIA SPA	Administrativas		¿Cuál es el presupuesto disponible para el proyecto?	El valor se encuentra en el Anexo E.
2		Técnicas	4	Los perfiles deben ser ingenieros informaticos, pero que especialidad?	No se solicitan especialidades, solo experiencia comprobada.
3		Técnicas	3	Las certificaciones se refieren a los profesionales que se oferten o al proveedor? De ser así, es excluyente que el proveedor demuestre certificaciones como dice en el punto : "Se requiere que el proveedor pueda demostrar que cuenta con metodologías y practicas ITIL y procesos de mejora continua, certificaciones en Arcserve (versión 6 en adelante), HPE, Microsoft, Vmware 6.7, Linux Red Hat, 0365."	Si, es excluyente.
4		Administrativas	X	Cómo se puntuarán los certificados? por cantidad? Para obtener los 100 puntos en cualquiera de estos puntos: Arcserve (versión 6 en adelante), HPE, Microsoft, Vmware 6.7, Linux Red Hat, 0365; se deben tener más de 2 por línea? o cuantos?	No no se puntuaran por cantidad, se evaluarán las certificaciones que el proveedor o los ingenieros posean. En lo requerido en las bases.
5		Técnicas		Los perfiles presentados deberán tener una relación contractual activa con el proveedor, o se podrá realizar esto una vez adjudicado?	Debe tener una relación contractual activa y demostrable.
6		Administrativas	X	Como será el criterio evaluativo en base al informe de mejora continua? Este se debe entregar antes de la adjudicación?	Debe ser entregado con la información solicitada.
7		Administrativas	X	Según que parametros se evaluara el factor Ingeniero Residente? Se debe anexar CV? Certificados?	Se evaluara según lo indicado en el punto 3. ESPECIFICACIONES GENERALES de las Bases Técnicas. (Pág. 5) Si deseable.
8		Técnicas		En cuanto a contenido, a que se refieren con el informe de mejora continua, es decir, a como se va a llevar a cabo ?, o netamente a un informe de mejora continua?, entiendo que para hacer eso hay que hacer un levantamiento de información..., lo mismo para el soporte de monitoreo, se refiere a como lo vamos a llevar a cabo, cual va a ser el plan para el monitoreo?	Se refiere a un informe de mejora continua, y sobre el monitoreo un plan que pueda mejorar lo actual.
9		Administrativas	X	No se evaluará el monto ofertado?	Se considerará según indica la Base Administrativa, en el punto X Evaluación de Ofertas, La tercera parte de los Criterios mínimos evaluación técnica.
10		Técnicas	4	En que pauta de trabajo se deberá trabajar el 24/7? Es 24/7 in situ?	La modalidad 24/7 sera ser según se requiera.
1	STEFANINI	Técnicas	Infraestructura	En las bases se menciona que ,Fundación Integra proporcionará sus dependencias para realizar las tareas de continuidad, ¿Es necesario que todo el equipo tecnico del servicio solicitado este in situ? ¿ Pueden realizarse tareas remotas? Definir cuales se pueden realizar en forma remota?	Fundacion integra proporcionará espacio en sus dependencias solo para el Ing.residente. En el resto de las actividades debe ser según requerimiento.
2		Técnicas	3. EPECIFICACIONES GENERALES. PUNTO 3.8	Se menciona que se debe trabajar con una herramienta de registro y control para todas las tareas de intervencion de soporte ¿ Quien será el responsable de proveer esta herramienta, el proveedor o Integra?	El Proveedor. Punto 3 Especificaciones Generales de las Bases Técnicas. (Pág. 4)
3		Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TECNICAS	Se menciona la necesidad de 7 personas tecnicas para cubrir el servicio de continuidad operativa, ¿Es obligatorio el contar con 7 personas? Podriamos dimensionar de otra manera siempre y cuando cumplamos los SLA?	No es requisito 7, si deseable, no obstante se debe cumplir el sla requerido.
4		Técnicas	3. EPECIFICACIONES GENERALES.	En cuanto a los servidores, favor indicar cuantos corresponden a Windows, Linux o algún otro.	Por políticas de seguridad , no es posible entregar la información solicitada Solo indicar que el 70% del parque es Windows y el 30% es Linux.
5		Técnicas	3. EPECIFICACIONES GENERALES. PUNTO 3.5	¿Cuenta Fundación Integra con alguna herramienta para la realización de tareas de respaldo?, ¿En caso de así serlo, señalar cual es la herramienta con que cuenta?	Se detalla en el punto 4. ESPECIFICACIONES TECNICAS. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS. (Pág. 8)
6		Técnicas	5.2 Plan de Trabajo	¿Existe algún tiempo límite o estimado para la toma de control del servicio?	Se especifican en las Bases Administrativas (Pág 3) calendario de Licitacion.
7		Comercial	Administrativa	La Boleta de Garantía,. Se requiere definir el porcentaje o monto por la cual se debe presentar??	Tal como se indican en las Bases Administrativas (Pág 12, Párrafo 1)
8		Comercial	Administrativa	La Boleta de Garantía, se sube al sistema de Fundación Integra solo como imagen? Es decir no va el documento físicamente...	Si, solo como imagen.
9		Comercial	Administrativa	De la Evaluación: Que porcentaje final es la propuesta Técnica respecto de la Económica ?	Se detalla en la tabla en la Pág 9 de las Bases Administrativas
10		Comercial	Administrativa	Fundación Integra acepta se presenten los EEFF Cooprotivos para las compañías que sean Globales??	En estricto rigor se toma como información financiera la del holding. Podrían presentar los balances individuales y corporativos, además la malla societaria para ver su incidencia dentro del balance corporativo.

11	Técnicas	Anexo A Referencias del Proveedor	Los Casos de éxito a presentar, pueden ser locales en Chile y también en otros países??	Deben ser solo éxitos locales de preferencia.
12	Comercial	Anexo D Cumplimiento formal	Confirmar si este anexo, solo debe ir firmado por el proveedor o es necesario adjuntar alguna información particular?? Señalar que información debe contener??	Corresponde a una declaración, por tanto la podría firmar.
13	Otras	Sistema Repositorio de documentis Fundacion Integra	Cuando se entra al Sistema Repositorio para adjuntar Documentos este lo direcciona a la licitación anterior de # 251 de Servicio Continuidad Operativa SAP Netwever... Debiendo ser # 252 Servicio de Continuidad Operativa...	Cuando sea la fecha para ingreso de antecedentes, se redireccionará a la licitación 252.
14	Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El equipo de Monitoreo, los profesionales ¿ pueden ser un pool de profesionales de Monitoreo o deben ser de dedicación exclusiva para el servicio ?	Si, es posible, siempre y cuando se cumpla con SLA.
15	Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Para los turnos 24x7 de Monitoreo, ¿ya existe un esquema de turnos o se puede proponer un nuevo esquema ?	Monitoreo 7x24, y resolución de ticket según lo definido en Pág 9 Punto 4.2 de las Bases Técnicas.
16	Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	¿ Que software o sistema ocupan actualmente para el Monitoreo ? Es de propiedad de Fundacion Integra? Se puede utilizar para esta nueva licitación o debe ser un nuevo sistema proporcionado por el oferente ?	Software PRTG,
17	Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Que sistema de tickets se ocupa actualmente ? Este sistema de tickets sera provisto por integra ?	Debe ser provisto por el Oferente.
1	AQUANTA	Técnica	3. ESPECIFICACIONES GENERALES punto 4	Fundacion provee las licencias de monitoreo (2000) o el proveedor del contrato, debe proveerlas como parte del servicio
2		Técnica	4 Punto 4 Labores específicas	Se establece un máximo de 45 ticket de recuperaciones, se puede presentar tabla de cobros específicos por ticket de recuperación
3		Administrativas	XV. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN	se reviso la propuesta y no se especifica un monto máximo o presupuesto para los servicios mensuales, cual es presupuesto que cuenta fundación para este contrato
1		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Características del Monitoreo actual
2		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Tipo de Monitoreo
3		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Posee herramientas de monitoreo
4		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Soporte preventivo y reactivo puede ser remoto
5		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Soporte preventivo y reactivo del Ingeniero Residente puede ser remoto
6		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Cuando se mencionan que el SERVICIO es como mínimo de 6 Ingenieros en Informática o telecomunicaciones, eso es mandatorio y debe ser presencial
7		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El proveedor debe integrarse con la Mesa de ayuda (NOC) del cliente.
8		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	La mesa de ayuda que el proveedor ofrece va a tener un unico punto de contacto con el cliente o con el usuario final del problema
9		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Definición de los canales de escalamiento
10		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El proveedor deberá atender requerimiento de los usuarios finales (ofimática)
11		Técnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Características de los 2000 dispositivos a monitorear en modalidad NOC 7x24, es cuanto a estaciones de trabajo, móviles, tablet, etc
12		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	En relacion a los respaldos: politicas de retención y tipo de respaldo (full e incrementales) y politicas de los tiempos y ambientes a respaldar (DB, sistemas, etc)
13		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Hoy día el proveedor actual ejecuta el servicio remoto y/o presencial
14		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	En caso afirmativo de la respuesta anterior cuales serian los presencial y los remotos
15		Técnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El proveedor actual que tipo de conexión posee a la plataforma a soportar de manera remota al datacenter de telefonica, es mediante VPN, etc.

16	GRUPO GTD	Tecnicas	4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	La conectividad a la plataforma para realizar administración y monitoreo remoto de la plataforma la debe ofrecer el proveedor o el cliente la tiene considerada.	Ambas partes. Mediante VPN SITE TO SITE.
17		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	La oferta del servicio es en función de la venta de HH/mes es decir como pool de horas hombre o como servicio de administración.	Como servicio de administracion.
18		Tecnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Es mandatorio la certificación Administración full Backup Arcserve Version 6	Si es mandatorio.
19		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Especificar con mas detalle el punto cuando menciona: Considerar una administración del servicio, que pueda crecer o disminuir en el tiempo en las cantidades de máquinas virtuales, de infraestructura, servidores o de un nuevo servicio, entre otros. Por este motivo Fundación Integra podrá solicitar la creación de un anexo de contrato, el cual pudiera indicar la disminución o el aumento de los servicios que se administran, lo cual deberán evaluarse en conjunto con el oferente los montos que involucran dichos cambios al contrato vigente.	No se entiende que mas se debe detallar. Esto es Proporcional a la infraestructura, servicios o MV que se especifican en las Bases Tecnicas.
20		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Se requiere servicios de administrador en los siguientes perfiles: AD, O365 y correo.	Se requiere que se administre la plataforma.
21		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Especificar el alcance de la bolsa de 20 Horas mensuales para servicios de apoyo funcional y proyectos.	El alcance se detalla en las Bases Tecnicas, (Pág 6).
22		Tecnicas	4.2.1 SLAs de Control y Gestión:	Se requiere servicios de explotacion	Si es mandatorio.
23		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Especificar el alcance del monitoreo de los 2000 sensores que se encuentran en dos servidores. Que tipo de monitoreo se realiza y el licenciamiento del mismo	Se monitorea Uptime, Capacidad, Servicios y Procesos de toda la plataforma. Mediante PRTG, las licencias son facilitadas por Fundacion Integra.
24		Tecnicas	3 ESPECIFICACIONES GENERALES	Evidenciar las condiciones de la garantías de la plataforma existente y licenciamiento soportado por las marcas	Se informará una vez adjudicado.
25		Tecnicas	5.2. PLAN DE TRABAJO	Para la fase de transición o toma de control se requiere el trabajo que sea fuera de horario	Todo lo necesario para mantener la continuidad operativa.
26		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Cantidad de bases de datos e instancias Sql Server	Por políticas de seguridad , no es posible entregar la informacion solicitada.
27		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Existe cluster SQL server y cuantos	No, no existe cluster de SQL.
28		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	En relacion al sistema SCCM quien realizara y controlará el soporte de las configuracion para los 3.700 Usuarios y 3.000 Equipos	Nuestra MDA, el proveedor debe garantizar el buen funcionamiento de las plataformas SCCM.
29		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Favor confirmar el dato del O365 con relacion a los 25.500 Usuarios CLOUD	No se entiende la pregunta.
30		Tecnicas	CONSIDERACIONES GENERALES	Nombre del proveedor actual tanto del servicio de continuidad de la Plataforma en el Datacenter de Telefonica como el servicio de administracion de los distintos ambientes (O365, AD, Exchange, SQL, SCCM, etc)	No aplica envío de esta información.
31		Tecnicas	2 ALCANCES DE LAPROPUESTA	Con cuantos perfiles cuenta hoy día este contrato	No se entiende la pregunta.
32		Administrativas	IX. Presentación de Antecedentes Legales y Financieros	Se indica que se debe entregar "Último balance anual clasificado firmado por el representante legal y el jefe de finanzas o contador". Debido a que nuestra empresa aun no cuenta con el balance correspondiente al año 2019, ¿Es posible entregar el balance del año 2018 auditado?	El último balance anual y EERR firmado por el representante legal y jefe de finanzas o contador general se refiere a que antes de abril el balance aún puede estar abierto y solo bajo esta condición se acepta balance anterior al año en curso abierto, esto tiene como fecha tope el 08 de mayo de cada año, fecha en que todas las empresas están obligadas a presentar su declaración de Renta y por ende para confeccionarla deben tener su balance y estado de resultado cerrado. Dicho esto, no podríamos aceptar el balance del año 2018.
33		Administrativas	IX. Presentación de Antecedentes Legales y Financieros	Se indica que se debe entregar "Último estado de resultados". Debido a que nuestra empresa aun no cuenta con el estado de resultados correspondiente al año 2019, ¿Es posible entregar el estado de resultados correspondiente al año 2018?	El último balance anual y EERR firmado por el representante legal y jefe de finanzas o contador general se refiere a que antes de abril el balance aún puede estar abierto y solo bajo esta condición se acepta balance anterior al año en curso abierto, esto tiene como fecha tope el 08 de mayo de cada año, fecha en que todas las empresas están obligadas a presentar su declaración de Renta y por ende para confeccionarla deben tener su balance y estado de resultado cerrado. Dicho esto, no podríamos aceptar el balance del año 2018.