

RESPUESTAS A CONSULTAS LICITACIÓN N° 195

Consultas empresa Sonda

#	Bases técnicas/económicas/administrativas	Numeral de las Bases	Pregunta	Respuesta
1	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor aclarar si el servicio requerido es de carácter presencial o puede ser entregado en modo remoto desde las instalaciones del proveedor.	Según se indica en el punto 3.6 de las bases técnicas el servicio debe ser prestado en modalidad remota y con un técnico residente el cual opera en modalidad de nivel 2 y de contacto directo con su equipo de apoyo remoto
2	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES, numeral 3.2 y 3.3	Se indica que el proveedor debe entregar soporte preventivo y reactivo a la infraestructura especificada en el anexo F. ¿Esta infraestructura cuenta con soporte vigente del fabricante?. Al respecto puede entregar los Números de Serie de cada equipo allí identificado.	Si, la infraestructura mencionada en el anexo F, posee contrato de garantía. Respecto a la solicitud de números de serie solicitados, no podemos entregar este tipo de información por políticas de Seguridad de nuestra Fundación.
3	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES, numeral 3.3	La fundación Integra cuenta con un sistema de ticketing para registrar y gestionar ticket de soporte, o específicamente se solicita en este punto que el proveedor realice este registro y gestione los ticket de soporte en su propio sistema.	Fundación cuenta con un sistema de tickets interno, pero se solicita que el proveedor que preste el servicio también cuente con herramienta de gestión la cual permita gestionar informes de gestión.
4	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES, numeral 3.4	Se solicita favor identificar la naturaleza y características de los 1500 dispositivos que deben ser cubiertos por el sistema de monitoreo.	No es clara la pregunta, por ende no se puede responder
5	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES, numeral 3.5	Que herramienta utiliza actualmente la Fundación para operar los respaldos de información.	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
6	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES, numeral 3.6 Se indica	Se indica que se debe proporcionar un técnico residente para atender requerimientos Nivel 2. Favor se pueden especificar específicamente cuales son requerimientos. Favor aclarar si este profesional es parte del equipo de 7 técnicos 7x24 solicitado en el punto 4 de las bases técnicas.	Las labores específicas se encuentran detalladas en el punto 4.1 de las bases técnicas. El técnico residente es parte del equipo de los 7.
7	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Para el equipo de 7 técnicos de continuidad operativa en modo 7x24, favor aclarar que se requiere específicamente que un miembro de dicho equipo tiene el rol de supervisor del servicio.	Las labores específicas se encuentran detalladas en el punto 4.1 de las bases técnicas.
8	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Para el equipo de 7 técnicos de continuidad operativa en modo 7x24, favor aclarar el número de posiciones 7x24 o la combinación de ellas según horario que son requeridas para el servicio.	Las posiciones deben ser definidas por el proveedor que prestará el servicio, siempre considerando que el modelo debe asegurar la continuidad operativa de los servicios.
9	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El equipo de 7 técnicos de continuidad operativa en modo 7x24 debe funcionar en las instalaciones de la Fundación Integra.	Según se indica en el punto 3.6 de las bases técnicas el servicio debe ser prestado en modalidad remota y con un técnico residente el cual opera en modalidad de nivel 2 y de contacto directo con su equipo de apoyo remoto
10	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Favor aclarar que las ausencias del personal del servicio será descontada del pago por horas y fracción de horas reales que no se cubre la posición.	Según se indica en el punto 4 de las bases técnicas, Toda ausencia de técnicos, no acordada previamente, por escrito, con el Jefe de Infraestructura Tecnológica de FUNDACIÓN INTEGRA , ameritará un descuento en la tarifa mensual del SERVICIO, correspondiente las horas de Servicios no prestados.
11	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	No está disponible el anexo G, puede ser entregado por favor.	El anexo G mencionado en el punto 4.1 corresponde al anexo F de los anexos publicados en la licitación
12	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Favor aclarar si se requiere un NOC para el monitoreo 7x24 y que es adicional al personal de 7 técnicos de continuidad operativa.	Si, se requiere una estructura de NOC la cual permita monitorear los servicios en modalidad 7x24.
13	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Para escalamiento a los fabricantes HPE, AcrServe, Vmware, Red Hat y Microsoft, la Fundación Integra cuenta con contratos de soporte vigente para cada uno de ellos. Favor confirmar.	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
14	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Para la administración del sistema de respaldo se indica "Ingeniero o técnico no puede ser el mismo que el residente, el cual debe tener sólo esta función". Favor aclarar que se está requiriendo un profesional certificado ArcServe en forma exclusiva y adicional para esta función. Cual es la jornada que deberá cubrir este profesional.	La jornada laboral del profesional es 7x24.
15	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Es posible reemplazar la administración del sistema de respaldo con "Ingeniero o técnico no puede ser el mismo que el residente, el cual debe tener sólo esta función" por un servicio que se entregue en modalidad remota desde las instalaciones del oferente.	Se indica en el punto 4.1 de las bases técnicas que el profesional de respaldos opera en modalidad remota y presencial cuando de se requiera realizar actividad de movimiento de cintas u otra que demande su presencia.
16	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Cuales el volumen mensual de incidentes y requerimientos que presenta a plataforma tecnológica actualmente.	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
17	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Específicamente se requiere se incluya en la propuesta un servicio de ingeniería de proyectos y de despliegue de proyectos de tecnología.	Se requiere una empresa que cuenta con un equipo de proyectos el cual pueda abordar consultorias basándose en las mejores prácticas del mercado en el ámbito de innovación, continuidad y seguridad.
18	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS. Comunicación Efectiva, Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación, Orientación al Cliente.	Favor aclarar si lo indicado en estos puntos corresponde a habilidades y competencias que debe tener el personal del servicio o sobre que aplica.	Confirmamos que las habilidades y competencias que se solicitan son para el personal de servicio.
19	Bases Técnicas	4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO	El cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicios viciante con penalidades.	No es clara la pregunta, por ende no se puede responder
20	Bases Técnicas	4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO	Favor aclarar si es excluyente el cumplimiento de niveles de servicio para aquellos casos en los cuales los fabricantes no comprometen tiempos de solución, por ejemplo plataformas de software o de productos con soporte discontinuado.	El nivel de servicio es excluyente, no obstante y dado la naturaleza del servicio, existen excepciones las cuales pueden ser manejadas cumpliendo protocolos y acuerdos consensuados entre el fabricante y el prestador de servicio.
21	Bases Técnicas	4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO	Se indica que el total de casos mensual es de al menos 500 ticket. Este es un valor promedio, o la mientar de un mes en particular. Favor puede entregar un detalle tipo o clasificación de estos ticket.	La redacción de la pregunta no es clara, por ende no podemos responder.
22	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.	Favor aclarar cuales son las versiones de los productos de software utilizados en las plataformas AcrServe, Vmware, Red Hat y Microsoft.	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.

Consulta empresa AQUANTA

1	Bases Técnicas		¿Cuál es el nivel de crecimiento de la plataforma de los últimos 3 años?	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
2	Bases Técnicas		¿Cuál es el nivel de crecimiento esperado de plataforma de hardware y software para los próximos 18 meses que puedan impactar en el contrato?	No tenemos información que nos permita responder a esa pregunta.

3	Bases Técnicas		¿Cuál es el nivel de escalamiento que se requiere con las marcas para el contrato? Especificar si existen contratos activos con proveedores como Microsoft, Arcserve, HPE, entre otros.	Un nivel de escalamiento directo con el fabricante, el cual permita entregar continuidad operativa a los servicios. Respecto a contratos, toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
4	Bases Técnicas		¿Con respecto a los informes de gestión se requiere en forma semanal, mensual o trimestral?	Los informes de gestión deben ser mensuales.
Consulta empresa Anida				
1	Bases Administrativas	XI. VIGENCIA DEL CONTRATO	Favor indicar cuales son las condiciones del Termino Anticipado del Contrato, ya que no están especificadas.	Como se declara en el punto XV de las bases administrativas- Término de contrato : "Fundación Integra podrá poner término al contrato que celebre con el oferente adjudicado, si la ejecución del proceso fuese manifiestamente deficiente o el oferente adjudicado no da cumplimiento a las obligaciones contraídas por él en virtud del contrato y su oferta, que se entenderá forma parte de éste. En dicho caso, Fundación Integra podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato, sin perjuicio de su derecho de demandar indemnización de perjuicios. "
2	Bases Administrativas	XVIII. ATRASOS Y SANCIONES	Favor indicar si existe algún tope de multa	20 % de facturación es el tope de la multa.
3	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor enviar un diagrama de Microsoft AD y su integración con MS O365	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
4	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor enviar un diagrama de Microsoft Exchange y su integración con MS O365	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
5	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar el alcance cubierto por la herramienta Microsoft SCOM	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
6	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la arquitectura de la plataforma VMware vSphere y los productos instalados	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
7	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar el diagrama de la plataforma Backup Arcserve	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
8	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la cantidad de cuentas en Microsoft AD	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
9	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la cantidad de casillas en Microsoft Exchange	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
10	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la cantidad de casillas en Microsoft O365	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
11	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor enviar un listado de servidores virtuales, indicando Sistema Operativo, funcionalidad, criticidad	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
12	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor enviar un listado de servidores físicos, indicando Marca, modelo, Sistema Operativo, funcionalidad, criticidad, vigencia soporte o garantía, Firmware instalado	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
13	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar vigencia soporte o garantía, Firmware instalado y Softwares licenciados para el Storage 3PAR C7200	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
14	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar vigencia soporte o garantía, firmware instalado y cantidad de bocas licenciados para los Switch Brocade	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
15	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar vigencia soporte o garantía y Firmware instalado de los Switch HP 6125G	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
16	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar vigencia soporte o garantía, Firmware instalado y cantidad de Drives que tiene la librería HP LTO6	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
17	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la cantidad de Jobs, tipo y frecuencia de la plataforma de respaldo	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
18	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar al cantidad de cintas que manejan mensualmente para los respaldos, y de ellas, la cantidad de cintas que se deben transportar y almacenar mensualmente	Según punto 4.1 de las bases técnicas : Almacenaje de las cintas en lugar resguardado y apto para el almacenaje. (empresa externa certificada para la tenencia de cintas) cintas aproximadas almacenadas 150 unidades.
19	Bases Técnicas	2. ALCANCES DE LA PROPUESTA	Favor indicar la cantidad de servidores de Bases de Datos, versión, edición y cantidad de Instancias	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
20	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES	Favor indicar el alcance del soporte preventivo que requiere Fundación Integra	El alcance es para todos los servicios e infraestructura detallada en el anexo F
21	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES	Favor enviar un listado de los 1500 dispositivos a monitorear, ya que no están en Anexo F	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
22	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES	Favor indicar para que servicios se requiere el monitoreo de Experiencia de Usuario.	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
23	Bases Técnicas	3. ESPECIFICACIONES GENERALES	Favor indicar si se requiere solo un técnico residente en modalidad de 5x8 en dependencias de Fundación Integra y que el resto del personal para el servicio puede ser remoto	Según se indica en el punto 3.6 de las bases técnicas el servicio debe ser prestado en modalidad remota y con un técnico residente el cual opera en modalidad de nivel 2 y de contacto directo con su equipo de apoyo remoto
24	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Se indica que el servicio debe contar con 7 personas. Estos deben estar ubicados en dependencias de Fundación Integra?	Según se indica en el punto 3.6 de las bases técnicas el servicio debe ser prestado en modalidad remota y con un técnico residente el cual opera en modalidad de nivel 2 y de contacto directo con su equipo de apoyo remoto
25	Bases Técnicas	4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	El horario de los servicios (Lunes a Domingo 7x24), es solo para el servicio de monitoreo o incluye el servicio de continuidad operativa en cuanto a requerimientos?	Según punto 4.1 de las bases técnicas : de las labores específicas : "Soporte Operacional de todas las actividades que son necesarias para el apoyo efectivo y eficiente de los procesos operacionales según plataformas mencionadas en anexo G en modalidad 7x24 (Diseño, Transición, Operación y Mejora continua del Servicio).
26	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS	Se indica un Anexo G, pero no existe, favor enviar	El anexo G mencionado en el punto 4.1 corresponde al anexo F de los anexos publicados en la licitación
27	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS	Favor indicar cuales son los contratos de soporte que Fundación Integra cuenta con las marcas asociadas a la plataforma (HP, ArcServe, VMware, Red Hat, Microsoft)	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
28	Bases Técnicas	4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS	Favor indicar con que empresa se encuentra actualmente el servicio de tenencia de cintas	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
29	Bases Técnicas	4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO	Favor indicar el alcance del SLA de Solución, ya que para los incidentes que se requiere escalar al fabricante, depende de los contratos actuales que tiene Fundación Integra	El cumplimiento de los niveles de servicio es vital para este tipo de servicios, no obstante y dado la naturaleza del servicio, existen excepciones las cuales pueden ser manejadas cumpliendo protocolos y acuerdos consensuados entre el fabricante y el prestador de servicio.
30	Bases Técnicas	4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO	Se indica que existen menos de 500 tickets mensuales, el cual 90% es en horario normal y 90% es fuera de horario, favor aclarar	Según se indica en el punto 4.2.1.2 :OTA: el total de casos mensual de requerimientos es de menos de 500 ticket, con un 90% de ellos en horario normal, mantenciones y soporte proactivo 90% fuera de horario.
Consulta empresa ACT.S.A.				
1			Para la correcta evaluación del proyecto es necesario disponer del detalle del HW y software a soportar , ¿disponen de este inventario en detalle o una aproximación inicial que permita evaluar los esfuerzos?.	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas. Importante destacar que en el anexo F se encuentra un detalle global de la infraestructura a administrar.
2			Existe un control de garantías del HW	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.
3			¿EL licenciamiento de los productos de software esta al día?	Toda la infraestructura se encuentra con garantía y soporte al día, destacar que la renovación no va por parte del proveedor.

4			Se dispone de un diagrama SAN	Por políticas de seguridad no podemos responder este tipo de preguntas.
5			De acuerdo a lo indicado , se registran 500 tickets mensualmente , de los cuales el 90% es en horario de oficina, pero no se entiende la parte donde indican : "mantenciones y soporte proactivo 90% fuera de horario". ¿Se referirán al 10% restante?.	No,son miradas independientes, se refiere a que un 90% de las actividades de mantención y soporte proactivo son realizadas fuera de horario.
6			En relación a las mantenciones preventivas, a que equipos se realizan y cada cuanto tiempo.	Se realizan procesos de mantención preventiva a todos los equipos que lo requieran y que formen parte de los servicios críticos de nuestra Fundación, lo cual se declara en el anexo F.
7			Si dentro del proyecto entran equipos específicos de la compañía. Control de excesos. Auto consultas. Periféricos específicos (mouse, lentes)	No es clara la pregunta, por ende no se puede responder