

2024117

El objeto del presente contrato es establecer los términos y condiciones para la prestación de servicios de mesa de ayuda, con el fin de brindar atención rápida y eficaz a los usuarios de Bancoldex.

Pregunta	Respuesta
Observación: Por favor aclarar quién será el encargado de la custodia de los equipos de bolsa de repuestos y equipos de stock. ¿La entidad suministrara un espacio para estos equipos?	La custodia de los equipos es responsabilidad del proponente, Bancóldex dispone de dos bodegas para el manejo de estos activos
Observación: por favor indicar los perfiles y las cantidades que solicita el cliente.	No es clara la pregunta
Observación: Por favor indicar cuales son los tiempos de atención y resolución para cada tipo de caso	Por favor verificar Anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 /catálogo de servicio
Observación: Favor entregar el inventario de equipos.	En el anexo N11 Técnico se especifica la cantidad de activos, el inventario específico se entregará al proveedor seleccionado
Observación: Por favor aclarar los tiempos de aprovisionamiento del personal.	No es clara la pregunta
Observación: Amablemente se solicita aclarar si el contratista podrá hacer uso de la herramienta ITSM implementada en la entidad. ¿La entidad cuenta con el soporte, actualizaciones de la herramienta ITSM?	El contratista podrá hacer uso de la herramienta ITSM que tiene el banco, la entidad cuenta con el soporte y las actualizaciones, como parte del servicio la implementación de las actualizaciones estará a cargo del proveedor seleccionado
Observación: ¿La herramienta ITSM, está integrada con los módulos de correo electrónico, portal web, chatbot y canal telefónico?	En el anexo N11 Técnico se especifica en el capítulo 1,6 la versión de la herramienta ITSM ,al día de hoy está integrada con correo y portal web
Observación: Por favor indicar cuantos eventos serán atendidos fuera los horarios hábiles	En el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico se especifica, por franja horaria 6 am a 6 pm , los eventos fuera del horario anterior son a demanda y serán programadas .
Observación: ¿La entidad cuenta con una solución de reporte automático a los usuarios?	Desde la herramienta ITSM se generan correos automáticos a los usuarios
Observación: ¿La entidad cuenta con una solución de gestión y administración remota de equipos?, Por favor indicar cuál?	Aranda virtual support y Teams
Observación: ¿La validación del inventario se realiza de manera automática con la herramienta que provee la entidad? ¿La herramienta está desplegada en todos los equipos que hacen parte del inventario entregado por la entidad?	La validación de inventario se realiza con Aranda, los agentes esta desplegados en los equipos que hacen parte del inventario, para los equipos con los que no se cuenta agente se debe realizar de manera manual
Observación: Agradecemos confirmar si las renovaciones de licencias y soportes con los fabricantes están a cargo de la entidad.	Están a cargo del Banco
Observación: Agradecemos aclarar si la entidad proveerá las licencias, actualizaciones y parches del software o hardware que se encuentra dentro del inventario de la entidad.	Están a cargo del Banco
Observación: Agradecemos aclarar los horarios y tiempos de ejecución de los mantenimientos	Mantenimientos una vez al año, los recursos adicionales para esta actividad se solicitan por demanda
Observación: Por favor aclarar si la entidad suministrara el espacio de trabajo, mobiliario y equipo para el personal que se ubicaría en las instalaciones de la entidad.	La entidad suministrara el espacio de trabajo, mobiliario y equipo para el personal que se ubicaría en las instalaciones de la entidad
Observación Por favor aclara en qué sedes se ubicará el personal en sitio.	Bogotá, sin embargo las sedes regionales el servicio en sitio será solicitado a demanda
Observación: Por favor indicar si la entidad realizara las capacitaciones y transferencia de conocimiento en las herramientas y software de las aplicaciones de la entidad al personal del contratista.	Esto hace parte del periodo de empalme que se realizará con el proveedor actual

<p>Observación: Agradecemos indicar si la entidad tendrá en cuenta los aumentos de IPC o SMMLV en las tarifas de los servicios, en tal caso indicar a partir de que fechas se realizaran estos incrementos</p>	<p>Los aumentos se realizaran con el SMMLV de manera anual</p>
<p>Bogotá D.C, 30 agosto de 2024</p> <p>Señores BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCOLDIX Bogotá</p> <p>Asunto: Observaciones a la Invitación Pública para la prestación de servicios de mesa de ayuda para BANCOLDIX.</p> <p>Cordial Saludo, De acuerdo con la INVITACIÓN PÚBLICA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE “MESA DE SERVICIOS” PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A”, nos permitimos presentar observaciones al mismo, en los siguientes Términos:</p> <p>? Observación No. 1</p> <p>Documento: “Términos de Referencia” Tema: “2.1. Requisitos para participar en la invitación” Pagina (s): 6 Texto: “Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos: Ser personas jurídicas nacionales, con mínimo veinte (20) años de existencia, cuya actividad económica u objeto social esté relacionado con la prestación de servicios de outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica y aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas como mesa de servicio, mesa de ayuda, procesos proactivos de soporte en IT, gestión de activos soporte técnico, gestión de requerimientos”</p> <p>Solicitamos a Bancóldex a modificar el tiempo de existencia mínimo requerido para participar en el proceso a un tiempo mínimo de 15 años, este tiempo estaría acorde al solicitado como experiencia específica dentro del proceso sin desatender que una empresa con más de 15 años de existencia en el sector cuenta con la suficiente experticia y conocimiento para llevar a cabo proyectos con el objeto y condiciones que se requiere en la presente contratación; de otro lado, limitar el proceso a un tiempo mayor generaría contradicción para la Entidad y sus principios y objeto de Adquisición y contratación que maneja Bancóldex, especialmente principios como el de la Igualdad en donde se especifica el deber del Banco en velar por la igualdad de derechos y de trato de todas las personas naturales y jurídicas interesadas en contratar con el Banco y claramente el de selección objetiva donde determina que la oferta seleccionada debe adelantarse con sujeción a la realización de una evaluación comparativa de las ofertas, situación que no se daría al minimizar el tiempo de existencia pues se reduciría la participación de posibles oferentes</p>	<p>Observación No. 1</p> <p>Documento: “Términos de Referencia” Tema: “2.1. Requisitos para participar en la invitación” Pagina (s): 6 Texto: “Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos: Ser personas jurídicas nacionales, con mínimo veinte (20) años de existencia, cuya actividad económica u objeto social esté relacionado con la prestación de servicios de outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica y aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas como mesa de servicio, mesa de ayuda, procesos proactivos de soporte en IT, gestión de activos soporte técnico, gestión de requerimientos”</p> <p>Solicitamos a Bancoldex a modificar el tiempo de existencia mínimo requerido para participar en el proceso a un tiempo mínimo de 15 años, este tiempo estaría acorde al solicitado como experiencia específica dentro del proceso sin desatender que una empresa con más de 15 años de existencia en el sector cuenta con la suficiente experticia y conocimiento para llevar a cabo proyectos con el objeto y condiciones que se requiere en la presente contratación; de otro lado, limitar el proceso a un tiempo mayor generaría contradicción para la Entidad y sus principios y objeto de Adquisición y contratación que maneja Bancoldex, especialmente principios como el de la Igualdad en donde se especifica el deber del Banco en velar por la igualdad de derechos y de trato de todas las personas naturales y jurídicas interesadas en contratar con el Banco y claramente el de selección objetiva donde determina que la oferta seleccionada debe adelantarse con sujeción a la realización de una evaluación comparativa de las ofertas, situación que no se daría al minimizar el tiempo de existencia pues se reduciría la participación de posibles oferentes al proceso limitando la concurrencia y por ende la comparación de ofertas para la selección de la mejor y más conveniente oferta a elegir.</p> <p>RTA: Bancóldex previo a la publicación del proceso de contratación, realizó un estudio de mercado en el cual participaron 8 empresas identificadas por la entidad, en este proceso se identificó que el promedio de existencia se encontraba aproximadamente en 32 años, lo que determino definir un criterio mínimo de 20 años de existencia.</p> <p>Observación No. 2</p> <p>Documento: “Términos de Referencia” Tema: “3.7.1. Experiencia específica del proponente” Pagina (s): 4 Texto: “Acreditado el tiempo de experiencia mínima señalado anteriormente, el puntaje de este criterio se otorgará de acuerdo con los siguientes subcriterios: (i) el tiempo de</p>

al proceso limitando la concurrencia y por ende la comparación de ofertas para la selección de la mejor y más conveniente oferta a elegir.

? Observación No. 2

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "3.7.1. Experiencia específica del proponente"

Página (s): 4

Texto: "Acreditado el tiempo de experiencia mínima señalado anteriormente, el puntaje de este criterio se otorgará de acuerdo con los siguientes subcriterios: (i) el tiempo de experiencia que se acredite para el "servicio solicitado", (ii) número de clientes, (iii) número de contratos vigentes y (iv) experiencia específica en el sector financiero, así:

Los criterios establecidos para acceder a estos 28 puntos están muy limitados, pues exigir una experiencia de más de 10 años en el servicio solicitado cuando este tipo de proyectos se realizan en vigencias de no más de un año, o que solo sea en el sector financiero cuando estos proyectos se pueden efectuar en cualquier sector de la economía garantizando la experticia y conocimiento en el "servicio solicitado", hacen reducir la posibilidad de concurrencia por parte de oferentes que cuentan con el conocimiento derivado de su participación previa en actividades iguales o similares a las previstas en el objeto del contrato con contratantes públicos, privados, nacionales y hasta extranjeros.

Queremos resaltar que Bancóldex dentro de sus valores corporativos, se resalta de las demás entidades por aplicar la honestidad cuando se practican procesos de selección Objetiva, así como el principio de imparcialidad que el Banco debe aplicar en todas sus actuaciones garantizando los derechos de las personas que se involucren en el proceso contractual, sin ningún tipo de discriminación, así como asegurar que las decisiones que se adopten en los procesos de contratación se basen en criterios objetivos y técnicos que beneficien al Banco.

Por lo que instamos a Bancóldex a reevaluar estos criterios y revisar el ampliar los mismos para que desde la equidad y objetividad se puede participar y con esto tener ofertas suficientes para elegir la que represente un costo - beneficio para la Entidad.

? Observación No. 3

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "2.2. Cronograma de la invitación"

Página (s): 6

Texto: "El cronograma podrá ser modificado por Bancóldex sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia:

Se solicita a la Entidad indicar la fecha tentativa de inicio de operaciones o de transición para el nuevo proveedor.

experiencia que se acredite para el "servicio solicitado", (ii) número de clientes, (iii) número de contratos vigentes y (iv) experiencia específica en el sector financiero, así:

Los criterios establecidos para acceder a estos 28 puntos están muy limitados, pues exigir una experiencia de más de 10 años en el servicio solicitado cuando este tipo de proyectos se realizan en vigencias de no más de un año, o que solo sea en el sector financiero cuando estos proyectos se pueden efectuar en cualquier sector de la economía garantizando la experticia y conocimiento en el "servicio solicitado", hacen reducir la posibilidad de concurrencia por parte de oferentes que cuentan con el conocimiento derivado de su participación previa en actividades iguales o similares a las previstas en el objeto del contrato con contratantes públicos, privados, nacionales y hasta extranjeros.

Queremos resaltar que Bancoldex dentro de sus valores corporativos, se resalta de las demás entidades por aplicar la honestidad cuando se practican procesos de selección Objetiva, así como el principio de imparcialidad que el Banco debe aplicar en todas sus actuaciones garantizando los derechos de las personas que se involucren en el proceso contractual, sin ningún tipo de discriminación, así como asegurar que las decisiones que se adopten en los procesos de contratación se basen en criterios objetivos y técnicos que beneficien al Banco.

Por lo que instamos a Bancoldex a reevaluar estos criterios y revisar el ampliar los mismos para que desde la equidad y objetividad se puede participar y con esto tener ofertas suficientes para elegir la que represente un costo - beneficio para la Entidad.

RTA: Bancóldex previo a la publicación del proceso de contratación, realizó un estudio de mercado en el cual participaron 8 empresas identificadas por la entidad, en este proceso se identificó que el promedio de existencia se encontraba aproximadamente en 32 años de experiencia, en un rango entre los 15 y los 50 años, lo que determino definir un criterio mínimo de 5 años de experiencia.

Observación No. 3

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "2.2. Cronograma de la invitación"

Página (s): 6

Texto: "El cronograma podrá ser modificado por Bancóldex sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia:

Se solicita a la Entidad indicar la fecha tentativa de inicio de operaciones o de transición para el nuevo proveedor.

RTA: Fecha de adjudicación del contrato 27 de diciembre de 2024

? Observación No. 4

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "3.5. Requerimiento Técnicos"

Página (s): 12

Texto: "El Proponente deberá dar respuesta puntual a cada ítem descrito en los numerales 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6.2, 1.7, 1.8.4 y 4 del Anexo No 11 "Anexo Técnico" indicando si su propuesta cumple con las condiciones técnicas y argumentando técnicamente cómo se dará el cumplimiento con lo solicitado. En caso de que el proponente no dé respuesta a la totalidad de las especificaciones señaladas junto con su respectiva justificación técnica, la propuesta será rechazada de plano"

Se solicita a la Entidad aclarar si para aquellos ítems en los cuales no se deba ampliar la respuesta pues no requieren justificación adicional se admite diligenciar el anexo técnico con la respuesta de: "Enterados, Aceptamos y Cumplimos".

? Observación No. 5

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "3.7.4. Sostenibilidad ambiental"

Página (s): 17

Texto: "Criterio

En caso de que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos, para lo cual se privilegiará el uso de papel 100% ecológico, o papel fabricado con madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles y 100% libre de coloro elemental o que cuente con el Sello Ambiental Colombiano. De igual manera y cuando el documento lo permita, se reutilizarán hojas ya usadas por una cara, por ejemplo, para listados de asistencia o similares"

Se solicita a Bancóldex aclarar si cuando se refiere a la impresión de documentos, son para aquellas impresiones asociadas al presente proceso y al equipo de trabajo de la mesa de ayuda y en caso tal generar la complementación de redacción en los términos de referencia.

? Observación No. 6

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.2. ENTREGABLES"

Página (s): 22

Texto: "A continuación, se relacionan los entregables requeridos:
Entrega del Modelo Operativo..."

Se solicita a la Entidad aclarar e indicar si el documento de entrega del Modelo Operativo

Observación No. 4

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "3.5. Requerimiento Técnicos"

Página (s): 12

Texto: "El Proponente deberá dar respuesta puntual a cada ítem descrito en los numerales 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6.2, 1.7, 1.8.4 y 4 del Anexo No 11 "Anexo Técnico" indicando si su propuesta cumple con las condiciones técnicas y argumentando técnicamente cómo se dará el cumplimiento con lo solicitado. En caso de que el proponente no dé respuesta a la totalidad de las especificaciones señaladas junto con su respectiva justificación técnica, la propuesta será rechazada de plano"

Se solicita a la Entidad aclarar si para aquellos ítems en los cuales no se deba ampliar la respuesta pues no requieren justificación adicional se admite diligenciar el anexo técnico con la respuesta de: "Enterados, Aceptamos y Cumplimos".

RTA: Todas las respuestas deben incluir una justificación detallada.

Observación No. 5

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "3.7.4. Sostenibilidad ambiental"

Página (s): 17

Texto: "Criterio

En caso de que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos, para lo cual se privilegiará el uso de papel 100% ecológico, o papel fabricado con madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles y 100% libre de coloro elemental o que cuente con el Sello Ambiental Colombiano. De igual manera y cuando el documento lo permita, se reutilizarán hojas ya usadas por una cara, por ejemplo, para listados de asistencia o similares"

Se solicita a Bancóldex aclarar si cuando se refiere a la impresión de documentos, son para aquellas impresiones asociadas al presente proceso y al equipo de trabajo de la mesa de ayuda y en caso tal generar la complementación de redacción en los términos de referencia.

RTA: El criterio indica textualmente "En caso de que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos."

Observación No. 6

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.2. ENTREGABLES"

Página (s): 22

debe ser entregado por el futuro contratista es decir es un documento contractual.

? Observación No. 7

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Página (s): 28

Texto: "14. Certificar que el software que se utilizará para la ejecución del CONTRATO se encuentra debidamente licenciado..."

Se solicita a la Entidad aclarar si el software requerido puede ser un software desarrollado por el proponente.

? Observación No. 8

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.7. Duración del Contrato"

Página (s): 34

Texto: "La duración del contrato será de treinta y seis (36) meses a partir de la legalización del contrato, distribuidos así:

1. El primer mes debe ser destinado para efectuar las actividades de empalme y recepción del servicio con el apoyo del proveedor actual.
2. Una vez se realice el empalme, el servicio de "Mesa de Servicios" se prestará por un periodo de treinta y cinco (35) meses.
3. El periodo de operación del servicio incluye un periodo de estabilización que será de tres (3) meses que inicia una vez se realice el empalme del servicio, en el cual, los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicios serán evaluados, pero no penalizados. En esta fase de estabilización solamente se medirán los indicadores de los ANS - Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se solicita a la Entidad indicar si el mes del empalme está incluido dentro del periodo de estabilización.

? Observación No. 9

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.2. Periodo de validez de la propuesta"

Página (s): 55

Texto: "La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta señalada en el calendario publicado a través del Sistema"

Se solicita a la Entidad que el periodo de validez sea de tres (3) meses y no de seis (6) meses, ya que un tiempo mayor a tres (3) meses es un tiempo atípico de validez para una

Texto: "A continuación, se relacionan los entregables requeridos:
Entrega del Modelo Operativo..."

Se solicita a la Entidad aclarar e indicar si el documento de entrega del Modelo Operativo debe ser entregado por el futuro contratista es decir es un documento contractual.

RTA: Este documento debe ser entregado por el proveedor seleccionado antes de iniciar la fase de operación

Observación No. 7

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Página (s): 28

Texto: "14. Certificar que el software que se utilizará para la ejecución del CONTRATO se encuentra debidamente licenciado..."

Se solicita a la Entidad aclarar si el software requerido puede ser un software desarrollado por el proponente.

RTA: Puede ser software desarrollado por el proponente siempre que cumpla con las condiciones de licenciamiento (protección de propiedad intelectual, en este caso) y seguridad de la información.

Observación No. 8

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.7. Duración del Contrato"

Página (s): 34

Texto: "La duración del contrato será de treinta y seis (36) meses a partir de la legalización del contrato, distribuidos así:

1. El primer mes debe ser destinado para efectuar las actividades de empalme y recepción del servicio con el apoyo del proveedor actual.
2. Una vez se realice el empalme, el servicio de "Mesa de Servicios" se prestará por un periodo de treinta y cinco (35) meses.
3. El periodo de operación del servicio incluye un periodo de estabilización que será de tres (3) meses que inicia una vez se realice el empalme del servicio, en el cual, los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicios serán evaluados, pero no penalizados. En esta fase de estabilización solamente se medirán los indicadores de los ANS - Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se solicita a la Entidad indicar si el mes del empalme está incluido dentro del periodo de estabilización.

propuesta, llegando a contrariar y afectar los demás hitos o fases posteriores del proceso.

? Observación No. 10

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.1 Objetivo de la mesa de Servicio"

Pagina (s): 3

Texto: "El software utilizado para las automatizaciones debe estar completamente licenciado. El PROPONENTE debe indicar el software utilizado y si el licenciamiento es propio o debe ser adquirido por EL BANCO"

Se solicita a la Entidad que aclare en qué parte del anexo técnico se debe indicar que el licenciamiento debe ser adquirido por el Banco, o si se debe manifestar en documento aparte, así mismo si se debe mencionar el valor del mismo, entendiendo que en este caso es un costo adicional al presupuesto establecido, en caso contrario por favor indicarlo.

? Observación No. 11

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.1 Objetivo de la mesa de Servicio"

Pagina (s): 3

Texto: "Descripción Tabla 1. Transformación digital [1] [2] [3] en líneas de servicio

Se solicita a la Entidad aclarar:

1. ¿Si el proponente puede escoger una sola Línea de Servicio o es necesario aplicar la mejora en todas las Líneas de Servicio?
2. ¿Si es selección libre del proponente el tipo de aplicación tecnológica con la que se trabajaría?

? Observación No. 12

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "Servicio de soporte primer nivel"

Pagina (s): 5

Texto: "Para la prestación del servicio se debe considerar lo siguiente:

? Formular propuestas de mejora en los usuarios finales (Ej. Cursos de formación o herramientas web de autoservicio, mejoras en la configuración de la herramienta de registro proporcionada por BANCÓLDEX)"

Se solicita a la Entidad aclarar que el proponente interesado podrá hacer las propuestas de mejora, sin embargo, es responsabilidad de Bancóldex la ejecución de dichas propuestas, previamente aprobadas por el equipo encargado.

RTA: No está incluido

Observación No. 9

Documento: "Términos de Referencia"

Tema: "5.2. Periodo de validez de la propuesta"

Pagina (s): 55

Texto: "La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta señalada en el calendario publicado a través del Sistema"

Se solicita a la Entidad que el periodo de validez sea de tres (3) meses y no de seis (6) meses, ya que un tiempo mayor a tres (3) meses es un tiempo atípico de validez para una propuesta, llegando a contrariar y afectar los demás hitos o fases posteriores del proceso.

RTA: De acuerdo con lo establecido en los Términos de referencia, las propuestas deberán tener un periodo de validez de seis (6) meses con el fin de que en este periodo se realicen todas las actividades previas a la celebración del contrato. No obstante, lo anterior se espera que este proceso precontractual se realice en un periodo inferior.

Observación No. 10

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.1 Objetivo de la mesa de Servicio"

Pagina (s): 3

Texto: "El software utilizado para las automatizaciones debe estar completamente licenciado. El PROPONENTE debe indicar el software utilizado y si el licenciamiento es propio o debe ser adquirido por EL BANCO"

Se solicita a la Entidad que aclare en qué parte del anexo técnico se debe indicar que el licenciamiento debe ser adquirido por el Banco, o si se debe manifestar en documento aparte, así mismo si se debe mencionar el valor del mismo, entendiendo que en este caso es un costo adicional al presupuesto establecido, en caso contrario por favor indicarlo.

RTA: Referirse al anexo N11 Técnico en el capítulo 1.1 Objetivo de la mesa de Servicio/ Requerimientos de seguridad de la información para las automatizaciones

Observación No. 11

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.1 Objetivo de la mesa de Servicio"

? Observación No. 13

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.1. Canales de atención, uso y apropiación"

Página (s): 6

Texto: "A continuación, se relacionan los canales de atenciones actuales para lograr una mayor eficiencia y efectividad en la atención a los usuarios. Solicitamos a los proponentes que presenten una estrategia clara y detallada sobre cómo planean automatizar y mejorar los canales de atención utilizando diferentes tecnologías.

Para contextualizar el volumen y tipo de solicitudes e incidentes que se gestiona actualmente, se proporciona la siguiente tabla con datos del año 2023 provenientes de la herramienta ITSM actual. Esta tabla detalla los diferentes canales de ingreso de solicitudes e incidentes, así como el volumen total de cada tipo de registro: revisar detalle el Anexo C Volumetría 2023

Se solicita a la Entidad aclarar y/o indicar, lo siguiente:

? ¿En la actualidad, el Banco cuenta con integración del correo electrónico con Aranda? o es un correo electrónico general al cual se tendrá acceso?

? Cuando se refieren al canal de monitoreo, ¿cómo es la comunicación? ¿Se entiende que la Entidad cuenta con un personal que efectúa tareas de Monitoreo, y este a su vez se comunica con la Mesa de Ayuda?

? Al indicar "Teléfono", se entiende que tienen un número fijo o una extensión definida, es decir, ¿no se cuentan con número celular?

? Microsoft Teams, es solo para chat y se entiende que tienen una cuenta definida para este fin, es decir, no se reciben llamadas por ese medio y no es comunicación de 1:1 (usuario con agente, con cuenta individual)

? Cuando se indica: "Herramienta centralizada de gestión", ¿se entiende que este aplicativo se dejará de usar y solo se mantendrá Aranda?

? En el canal Autogestión Aranda Web, solicitamos a la entidad indicar si esta herramienta tiene poco tiempo de uso.

? Para el canal "Chat Bot", solicitamos indicar si está asociado a una página web y su continuación podría formar parte de la nueva sección de Transformación digital [1] [2] [3] en líneas de servicio

? Para el Canal PQR, nos aclaran si este ChatBot está asociado a una página web, de igual manera solicitamos compartir el flujograma general, entendiendo que es un servicio que se debe continuar.

? Observación No. 14

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.5. Servicio de soporte primer nivel en Sitio"

Página (s): 8

Texto: "El servicio de Soporte en Sitio se inicia en el momento en que el soporte telefónico

Página (s): 3

Texto: "Descripción Tabla 1. Transformación digital [1] [2] [3] en líneas de servicio

Se solicita a la Entidad aclarar:

1. ¿Si el proponente puede escoger una sola Línea de Servicio o es necesario aplicar la mejora en todas las Líneas de Servicio?

RTA: Debe aplicar en las tres líneas de servicio solicitadas

2. ¿Si es selección libre del proponente el tipo de aplicación tecnológica con la que se trabajaría?

RTA: Es de selección libre

Observación No. 12

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "Servicio de soporte primer nivel"

Página (s): 5

Texto: "Para la prestación del servicio se debe considerar lo siguiente:

Formular propuestas de mejora en los usuarios finales (Ej. Cursos de formación o herramientas web de autoservicio, mejoras en la configuración de la herramienta de registro proporcionada por BANCÓLDEX)"

Se solicita a la Entidad aclarar que el proponente interesado podrá hacer las propuestas de mejora, sin embargo, es responsabilidad de Bancoldex la ejecución de dichas propuestas, previamente aprobadas por el equipo encargado.

RTA: Es correcto

Observación No. 13

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.1. Canales de atención, uso y apropiación"

Página (s): 6

Texto: "A continuación, se relacionan los canales de atenciones actuales para lograr una mayor eficiencia y efectividad en la atención a los usuarios. Solicitamos a los proponentes que presenten una estrategia clara y detallada sobre cómo planean automatizar y mejorar los canales de atención utilizando diferentes tecnologías.

Para contextualizar el volumen y tipo de solicitudes e incidentes que se gestiona actualmente, se proporciona la siguiente tabla con datos del año 2023 provenientes de la herramienta ITSM actual. Esta tabla detalla los diferentes canales de ingreso de solicitudes e incidentes, así como el volumen total de cada tipo de registro: revisar detalle el Anexo C Volumetría 2023

Se solicita a la Entidad aclarar y/o indicar, lo siguiente:

considera que la solución al incidente y/o requerimiento que fue reportado por un usuario no es posible resolverlo por vía telefónica o por medio de Microsoft TEAMS (corporativo de Bancóldex) y/o herramienta ITSM y es necesario enviar un técnico de soporte al sitio del usuario.

Una vez que el Técnico recibe la asignación del servicio, se desplazará al lugar (de acuerdo con los lugares de distribución geográfica donde BANCÓLDEX tiene presencia) en donde se encuentre el usuario y ejecutará la estrategia de Recuperación de Disponibilidad que haya lugar. A continuación, se describen las actividades mínimas que estarán a cargo del servicio de soporte en sitio:

? Pruebas del equipo: Son las actividades realizadas con herramientas de hardware o con programas utilitarios de software especializados para evaluar el funcionamiento del dispositivo a soportar.

? Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.

? Reinstalación de Software: Cuando el diagnóstico así lo indique se instala nuevamente el software que ha sido afectado, se personalizarán y configurarán los equipos que presentaron el incidente. Cuando sea requerido, se realizará la toma de copia de seguridad de los datos del usuario y su posterior restauración como proceso natural de la prestación completa del servicio. Siempre se deberá asegurar la completitud, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información respaldada”

Se solicita a la Entidad aclarar:

? Pruebas de Equipo:

1. ¿El futuro Contratista debe disponer de Kit de soporte de equipos de cómputo para el personal de atención en sitio?
2. Con relación a los programas, ¿son suministrados y dispuestos por la Entidad?

? Máquinas de Reemplazo:

1. ¿La Entidad dispone de unos equipos de repuestos mientras se escala al proveedor de los equipos de cómputo?
2. La Entidad dispone de una bolsa de repuestos para elementos como: Teclados, Mouse, Diademas, Cables de Red, entre otros, ¿que permitan la ejecución de las actividades sin afectación de los ANS por parte del proveedor?

? Reinstalación de Software:

1. Se entiende que la Entidad, es responsable del suministro de software y aplicaciones que se reinstalarán, ¿además de las herramientas para hacer respaldo de los equipos de cómputo asociados al presente proceso?

? Observación No. 15

? ¿En la actualidad, el Banco cuenta con integración del correo electrónico con Aranda? o es un correo electrónico general al cual se tendrá acceso?

RTA: Actualmente está integrado con Aranda

? Cuando se refieren al canal de monitoreo, ¿cómo es la comunicación? ¿Se entiende que la Entidad cuenta con un personal que efectúa tareas de Monitoreo, y este a su vez se comunica con la Mesa de Ayuda?

RTA: Bancóldex cuenta con el servicio de NOC que genera los casos a la mesa de ayuda

? Al indicar “Telefónico”, se entiende que tienen un número fijo o una extensión definida, es decir, ¿no se cuentan con número celular?

RTA: El banco cuenta con una extensión y número fijo definido, no se cuenta con número de celular.

? Microsoft Teams, es solo para chat y se entiende que tienen una cuenta definida para este fin, es decir, no se reciben llamadas por ese medio y no es comunicación de 1:1 (usuario con agente, con cuenta individual)

RTA: Se utiliza para soporte no es un canal oficial para recepción de solicitudes.

? Cuando se indica: “Herramienta centralizada de gestión”, ¿se entiende que este aplicativo se dejará de usar y solo se mantendrá Aranda?

RTA: Cuando se especifica “Herramienta centralizada de gestión” es uno de los canales de atención en este caso Aranda, no se indica que se dejen de usar los demás canales de atención

? En el canal Autogestión Aranda Web, solicitamos a la entidad indicar si esta herramienta tiene poco tiempo de uso.

RTA: Esta implementada pero su usabilidad es baja

? Para el canal “Chat Bot”, solicitamos indicar si está asociado a una página web y su continuación podría formar parte de la nueva sección de Transformación digital [1] [2] [3] en líneas de servicio

RTA: El “Chat Bot” esta implementado en Whatsapp, si el nuevo proponente desea implementar un Chat bot deberá gestionarlo desde cero.

? Para el Canal PQR, nos aclaran si este ChatBot está asociado a una página web, de igual manera solicitamos compartir el flujograma general, entendiendo que es un servicio que se debe continuar.

RTA: El canal de PQR se maneja por medio de correo, no se encuentra asociado en el ChatBot, el flujograma para la continuidad del servicio se debe establecer por el nuevo proponente.

Observación No. 14

Documento: “anexo_no_11_anexo_tecnico”

Tema: “1.2.5. Servicio de soporte primer nivel en Sitio”

Página (s): 8

Texto: “El servicio de Soporte en Sitio se inicia en el momento en que el soporte telefónico considera que la solución al incidente y/o requerimiento que fue reportado por un usuario no es posible resolverlo por vía telefónica o por medio de Microsoft

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.7. Servicio de soporte primer nivel intermedio (nivel 1.5) Gestión de aplicaciones"

Página (s): 10

Texto: "Este servicio no se requiere para administración de plataformas, el perfil de este servicio es de nivel Técnico operador/básico, no se requiere que sea un profesional. El objetivo de este servicio es brindar soporte a las principales aplicaciones de Bancóldex. Se realiza el cierre de incidentes y en caso de no ser posible se escala al segundo nivel. Estas actividades incluyen:

? Atención a usuarios internos y externos, brindando soporte técnico y resolviendo consultas, solicitudes e incidentes..."

Se solicita a la Entidad aclarar:

? ¿Cuál es el alcance de atención de usuarios externos?

? ¿A qué se refiere con usuarios externos?

? ¿Cuál es el tipo de usuario externo?

? ¿Estos usuarios se comunican por un canal diferente al establecido?

? Observación No. 16

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2 Servicio de soporte primer nivel"

Página (s): 13

Texto: "1.2.8 Soporte de Segundo Nivel (informativo): Se refiere al soporte prestado por los grupos de Resolución especializados del área de tecnología de BANCÓLDEX. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la Resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel.

1.2.9 Soporte de Tercer Nivel (informativo): Se refiere al soporte prestado por los proveedores, fabricante o desarrollador del producto de hardware o software. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la Resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el tercer nivel. Para los casos que el Banco lo requiera, El PROPONENTE tendrá interacción directa con este nivel de soporte, con el fin de agilizar la solución de los incidentes o solicitudes..."

Se solicita a la Entidad especificar el alcance de la responsabilidad que tendrá el proponente para el control y seguimiento indicado en los numerales 1.2.8 y 1.2.9 en cuanto a si es hacerle seguimiento y garantizar que se dé solución sobre el escalamiento efectuado.

? Observación No. 17

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

TEAMS (corporativo de Bancóldex) y/o herramienta ITSM y es necesario enviar un técnico de soporte al sitio del usuario.

Una vez que el Técnico recibe la asignación del servicio, se desplazará al lugar (de acuerdo con los lugares de distribución geográfica donde BANCÓLDEX tiene presencia) en donde se encuentre el usuario y ejecutará la estrategia de Recuperación de Disponibilidad que haya lugar. A continuación, se describen las actividades mínimas que estarán a cargo del servicio de soporte en sitio:

? Pruebas del equipo: Son las actividades realizadas con herramientas de hardware o con programas utilitarios de software especializados para evaluar el funcionamiento del dispositivo a soportar.

? Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.

? Reinstalación de Software: Cuando el diagnóstico así lo indique se instala nuevamente el software que ha sido afectado, se personalizarán y configurarán los equipos que presentaron el incidente. Cuando sea requerido, se realizará la toma de copia de seguridad de los datos del usuario y su posterior restauración como proceso natural de la prestación completa del servicio. Siempre se deberá asegurar la completitud, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información respaldada"

Se solicita a la Entidad aclarar:

? Pruebas de Equipo:

1. ¿El futuro Contratista debe disponer de Kit de soporte de equipos de cómputo para el personal de atención en sitio?

RTA: Si, Kit básico de soporte

2. Con relación a los programas, ¿son suministrados y dispuestos por la Entidad?

RTA: Es correcto

? Máquinas de Reemplazo:

1. ¿La Entidad dispone de unos equipos de repuestos mientras se escala al proveedor de los equipos de cómputo?

RTA: Es correcto

2. La Entidad dispone de una bolsa de repuestos para elementos como: Teclados, Mouse, Diademas, Cables de Red, entre otros, ¿que permitan la ejecución de las actividades sin afectación de los ANS por parte del proveedor?

RTA: Es correcto

Tema: "1.2.13 Encuestas de Satisfacción de Usuarios y recomendación del servicio"

Página (s): 14

Texto: "Se requiere que el PROPONENTE realice una medición general anual de la satisfacción del usuario (CSAT) y recomendación del servicio (NPS). Esta evaluación anual permitirá analizar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios y las soluciones implementadas a lo largo del año, y retroalimentar las mejores prácticas para su mejora continua"

Se solicita a la Entidad indicar cómo se llevarán a cabo los procesos de Encuestas de Satisfacción, si debe realizarse por vía telefónica, web o por la herramienta de ITSM.

? Observación No. 18

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.17 Horario de prestación del servicio"

Página (s): 15

Texto: "El servicio se deberá prestar de acuerdo con el siguiente horario:

Nota: En el Anexo C Volumetría 2023, se especifica la volumetría de casos según la franja horaria actual, donde se debe realizar el respectivo análisis de la cantidad de casos teniendo en cuenta que las horas valle serían de 6 am a 8 am y de 5 pm a 6 pm. Las actividades fuera de horario laboral estarán sujetas bajo la siguiente tabla, los precios serán deberán ser suministrados en la propuesta y tendrán un aumento anual de SMLV

Se solicita a la Entidad que aclarar:

1. En el documento de Volumetría no se logra identificar los datos de solicitudes y atención de soporte por demanda de sábado, domingos y festivos, por tal razón se solicita indicar el promedio mensual de solicitudes y atención en esos días.
2. Sobre el proceso de cierre anual, indicar la fecha en que se efectúa, así mismo qué tipo de apoyo se requiere, y cuántas personas asociadas a la mesa lo han gestionado en los últimos años.
3. A cuál perfil se refiere o es un valor integral de los perfiles, los siguientes elementos:

? Valor mes (Horario oficina)

? Valor mes (Horario 7x24)

? Valor mes (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio 15 días (Horario oficina)

? Precio 15 días (Horario 7x24)

? Precio 15 días (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio por semana (Horario oficina)

? Precio por semana (Horario 7x24)

? Precio por semana (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio por día (hábil 8 horas)

? Precio por hora (diurna)

? Reinstalación de Software:

1. Se entiende que la Entidad, es responsable del suministro de software y aplicaciones que se reinstalarán, ¿además de las herramientas para hacer respaldo de los equipos de cómputo asociados al presente proceso?

RTA: Es correcto

Observación No. 15

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.7. Servicio de soporte primer nivel intermedio (nivel 1.5) Gestión de aplicaciones"

Página (s): 10

Texto: "Este servicio no se requiere para administración de plataformas, el perfil de este servicio es de nivel Técnico operador/básico, no se requiere que sea un profesional. El objetivo de este servicio es brindar soporte a las principales aplicaciones de Bancóldex. Se realiza el cierre de incidentes y en caso de no ser posible se escala al segundo nivel. Estas actividades incluyen:

? Atención a usuarios internos y externos, brindando soporte técnico y resolviendo consultas, solicitudes e incidentes..."

Se solicita a la Entidad aclarar:

? ¿Cuál es el alcance de atención de usuarios externos?

RTA: Apoyo de nivel básico a los proveedores del Banco que den soporte a los aplicativos mencionados en este literal.

? ¿A qué se refiere con usuarios externos?

RTA: Proveedores del Banco que den soporte a los aplicativos mencionados en este literal

? ¿Cuál es el tipo de usuario externo?

RTA: Proveedores del Banco que den soporte a los aplicativos mencionados en este literal

? ¿Estos usuarios se comunican por un canal diferente al establecido?

RTA: Canal telefónico

? Observación No. 16

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2 Servicio de soporte primer nivel"

Página (s): 13

Texto: "1.2.8 Soporte de Segundo Nivel (informativo): Se refiere al soporte prestado por los grupos de Resolución especializados del área de tecnología de BANCÓLDEX. El

? Precio por hora (nocturna)

4. En el documento de Volumetría no se logra identificar la información que se relaciona a continuación, ya que la misma está expresada en valores mensuales, por lo tanto, solicitamos se indique ¿qué tipo de perfil se relaciona? además de que indiquen la frecuencia promedio mensual de consumo bajo demanda de:

? Precio por día (Festivo 8 horas)

? Precio por hora (diurna dominical y festiva)

? Precio por hora (nocturna dominical y festiva)

? Stand by fines de semana 8:00 am - 6:00 pm (sábado)

? Stand by fines de semana 8:00 am - 6:00 pm (Domingo y Festivos)

? Stand by fines de semana 24 horas

? Observación No. 19

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.4. Servicio de Administración de activos"

Página (s): 17

Texto: "Se refiere a la gestión de los activos de hardware y software propiedad de BANCÓLDEX. En esta tarea, el PROPONENTE desempeñará un papel fundamental, encargándose de una serie de actividades específicas que contribuirán al éxito de la administración de estos activos:

? Inventario y Etiquetado: Realizar un inventario completo de todos los activos de hardware y software, asignándoles etiquetas de identificación únicas para un seguimiento eficiente.

? Distribución y Asignación: Coordinar la distribución de activos a los usuarios finales y garantizar una asignación adecuada según sus roles y responsabilidades..."

Se solicita a la Entidad indicar si cuenta con el equipo de etiquetado de elementos del inventario o debe ser suministrado por el proponente.

? Observación No. 20

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.4.1 Administración de Activos de Hardware y Software"

Página (s): 17

Texto: "El servicio de administración de activos comprende:

? Validación del inventario

? Seguimiento de activos de hardware y software

? Conciliación de activos

? Administración de las 2 Bodegas que Bancóldex suministra para la conservación de sus activos..."

PROPONENTE hará control y seguimiento a la Resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel.

1.2.9 Soporte de Tercer Nivel (informativo): Se refiere al soporte prestado por los proveedores, fabricante o desarrollador del producto de hardware o software. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la Resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el tercer nivel. Para los casos que el Banco lo requiera, El PROPONENTE tendrá interacción directa con este nivel de soporte, con el fin de agilizar la solución de los incidentes o solicitudes..."

Se solicita a la Entidad especificar el alcance de la responsabilidad que tendrá el proponente para el control y seguimiento indicado en los numerales 1.2.8 y 1.2.9 en cuanto a si es hacerle seguimiento y garantizar que se dé solución sobre el escalamiento efectuado.

RTA: En el literal 1.2.11 del Anexo No 11 "Anexo Técnico" se especifica que es responsabilidad del proponente seleccionado, hacer control del backlog mediante el servicio de incidentes y problemas solicitado en estos terminos.

? Observación No. 17

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.13 Encuestas de Satisfacción de Usuarios y recomendación del servicio"

Página (s): 14

Texto: "Se requiere que el PROPONENTE realice una medición general anual de la satisfacción del usuario (CSAT) y recomendación del servicio (NPS). Esta evaluación anual permitirá analizar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios y las soluciones implementadas a lo largo del año, y retroalimentar las mejores prácticas para su mejora continua"

Se solicita a la Entidad indicar cómo se llevarán a cabo los procesos de Encuestas de Satisfacción, si debe realizarse por vía telefónica, web o por la herramienta de ITSM.

RTA: Se realizan encuestas por IVR y forms de los casos gestionados, adicional al año hay una encuesta general de satisfacción

? Observación No. 18

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.2.17 Horario de prestación del servicio"

Página (s): 15

Texto: "El servicio se deberá prestar de acuerdo con el siguiente horario:

Nota: En el Anexo C Volumetría 2023, se especifica la volumetría de casos según la franja horaria actual, donde se debe realizar el respectivo análisis de la cantidad de casos

Se solicita a la Entidad indicar la ubicación física de las Bodegas y con qué frecuencia semanal o mensual, se deben visitar.

? Observación No. 21

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.6 Herramienta ITSM"

Página (s): 19

Texto: "BANCÓLDEX actualmente utiliza la herramienta ITSM Aranda, versión 8.3. A continuación, se detallan las configuraciones y capacidades actuales de la herramienta"

Se solicita a la Entidad indicar si los puntos, relacionados a continuación, serán manejados en la herramienta de ITSM, e indicar si hay otros elementos adicionales:

? Gestión de incidentes

? Gestión de activos

? Gestión de problemas

? Gestión de requerimientos

? Gestión de conocimiento

Por otro lado, confirmar si la herramienta de gestión está integrada con el directorio activo de la Entidad.

? Observación No. 22

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.6.2. Servicio por demanda de gestión herramienta ITSM"

Página (s): 21

Texto: "Este servicio será responsable de desarrollar soluciones personalizadas y atender solicitudes específicas relacionadas con la herramienta ITSM. Esto incluye la creación de desarrollos, la configuración de la herramienta de acuerdo con los requisitos de BANCÓLDEX, y proporcionar soporte técnico especializado para abordar las necesidades particulares de la organización en relación con la herramienta ITSM. Además, colaborará estrechamente con otros equipos para integrar la herramienta ITSM de manera efectiva en los procesos de gestión de activos de tecnología. Este servicio es requerido a demanda."

Se solicita a la Entidad aclarar qué tipo de personalización y desarrollos se debe contemplar, además, mencionar qué otras áreas se deben tener en cuenta.

? Observación No. 23

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.7.1 Telefonía"

teniendo en cuenta que las horas valle serían de 6 am a 8 am y de 5 pm a 6 pm. Las actividades fuera de horario laboral estarán sujetas bajo la siguiente tabla, los precios serán deberán ser suministrados en la propuesta y tendrán un aumento anual de SMLV

Se solicita a la Entidad que aclarar:

1. En el documento de Volumetría no se logra identificar los datos de solicitudes y atención de soporte por demanda de sábado, domingos y festivos, por tal razón se solicita indicar el promedio mensual de solicitudes y atención en esos días.

RTA: 8 servicios mensuales en promedio aproximados.

2. Sobre el proceso de cierre anual, indicar la fecha en que se efectúa, así mismo qué tipo de apoyo se requiere, y cuántas personas asociadas a la mesa lo han gestionado en los últimos años.

RTA: Con relación a las fechas es la establecida por la superintendencia financiera. Respecto a los apoyos requeridos se solicitan dos recursos (roles y perfiles y soporte 1.5), este soporte es de disponibilidad y apoyo no realizan actividades pertinentes al cierre.

3. A cuál perfil se refiere o es un valor integral de los perfiles, los siguientes elementos:

? Valor mes (Horario oficina)

? Valor mes (Horario 7x24)

? Valor mes (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio 15 días (Horario oficina)

? Precio 15 días (Horario 7x24)

? Precio 15 días (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio por semana (Horario oficina)

? Precio por semana (Horario 7x24)

? Precio por semana (Horario nocturno L - V 8:00 pm - 7:00 am)

? Precio por día (hábil 8 horas)

? Precio por hora (diurna)

? Precio por hora (nocturna)

RTA: Es un valor estándar

4. En el documento de Volumetría no se logra identificar la información que se relaciona a continuación, ya que la misma está expresada en valores mensuales, por lo tanto, solicitamos se indique ¿qué tipo de perfil se relaciona? además de que indiquen la frecuencia promedio mensual de consumo bajo demanda de:

? Precio por día (Festivo 8 horas)

? Precio por hora (diurna dominical y festiva)

Página (s): 22

Texto: "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad del PROPONENTE. Los usuarios finales se comunicarán con la Mesa de Servicio a través del número interno 800. Además, el proponente es responsable del ACD Telefónico, que permite controlar el servicio prestado por los Agentes de la Mesa de Servicio. Esto incluye supervisar la disponibilidad de los agentes, obtener estadísticas en tiempo real sobre las llamadas recibidas y atendidas, y evaluar la ocupación de las troncales telefónicas por parte de los agentes.

El PROPONENTE deberá informar las estrategias de contingencia y continuidad para restablecer el servicio frente a fallas en la Infraestructura de red y comunicación. Las diademas requeridas para el servicio de soporte de primer nivel telefónico deben ser provistas por El PROPONENTE"

Se solicita a la Entidad indicar que planta telefónica tiene hoy en día, para conocer la conexión que se efectuará entre la PBX del proponente y la Entidad.

? Observación No. 24

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.8.2. Alcance geográfico de la Mesa de Servicio

Página (s): 23

Texto: " La Mesa de Servicios deberá recibir los incidentes y las solicitudes de los usuarios finales establecidos en Colombia, considerando que la mayor proporción de los usuarios está centralizada en la sede principal de Bancóldex y los restantes se encuentran ubicados en las ciudades principales del país.

Esto se especifica en el numeral Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo Las solicitudes de las ciudades diferentes a Bogotá se hacen por demanda según la solicitud que se requiera y serán independientes de la facturación. (Puede variar al momento de la contratación)

Se solicita a la Entidad indicar la volumetría por regional y la de Bogotá, ya que en el documento de volumetría no se identifica la cantidad de casos por sedes.

? Observación No. 25

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "2. TRANSICIÓN DEL SERVICIO"

Página (s): 26

Texto: " Después del periodo de migración de la Mesa de Servicio (un (1) mes - soporte en paralelo actual y transferencia de conocimiento) más la fase de estabilización/periodo de ajuste (tres (3) meses)"

? Precio por hora (nocturna dominical y festiva)

? Stand by fines de semana 8:00 am - 6:00 pm (sábado)

? Stand by fines de semana 8:00 am - 6:00 pm (Domingo y Festivos)

? Stand by fines de semana 24 horas

RTA: Es un valor estándar

? Observación No. 19

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.4. Servicio de Administración de activos"

Página (s): 17

Texto: "Se refiere a la gestión de los activos de hardware y software propiedad de BANCÓLDEX. En esta tarea, el PROPONENTE desempeñará un papel fundamental, encargándose de una serie de actividades específicas que contribuirán al éxito de la administración de estos activos:

? Inventario y Etiquetado: Realizar un inventario completo de todos los activos de hardware y software, asignándoles etiquetas de identificación únicas para un seguimiento eficiente.

? Distribución y Asignación: Coordinar la distribución de activos a los usuarios finales y garantizar una asignación adecuada según sus roles y responsabilidades..."

Se solicita a la Entidad indicar si cuenta con el equipo de etiquetado de elementos del inventario o debe ser suministrado por el proponente.

RTA: El equipo de etiquetado lo proporciona Bancóldex

? Observación No. 20

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.4.1 Administración de Activos de Hardware y Software"

Página (s): 17

Texto: "El servicio de administración de activos comprende:

? Validación del inventario

? Seguimiento de activos de hardware y software

? Conciliación de activos

? Administración de las 2 Bodegas que Bancóldex suministra para la conservación de sus activos..."

Se solicita a la Entidad indicar la ubicación física de las Bodegas y con qué frecuencia semanal o mensual, se deben visitar.

RTA: La ubicación física de las bodegas se encuentra en la sede principal de Bogotá y la frecuencia es permanente.

Se solicita a la Entidad aclarar si el mes de transición se encuentra incluido en el periodo de estabilización.

? Observación No. 26

Documento: "Documento anexo_no._c_-_invitacion_volumetria_2023"

Tema: "Pestaña Talento humano servicio actual"

Texto: "

Se solicita a la Entidad aclarar:

? El personal de la Mesa debe tener unos accesorios de identificación, por ejemplo: Chalecos, Carnet, etc.

? Es necesario que el personal en sitio tenga el certificado de curso de alturas

? La Entidad dispondrá de un espacio dedicado para el equipo de la presente propuesta, con mobiliario, sillas y equipo de cómputo.

? Observación No. 27

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Análisis planta telefónica"

Texto: "

Solicitamos a la Entidad aclarar cuál es la información que debemos contemplar en la estructuración de la oferta para este ítem debido a que no se relaciona información en el anexo.

? Observación No. 28

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Tableros de control"

Texto: "

Solicitamos a la Entidad aclarar si la información de los Tableros que hoy en día maneja el banco es suministrada por la herramienta ITSM de Aranda.

? Observación No. 28

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Pestaña ANS"

Texto: "

Se solicita a la Entidad aclarar si la meta para los numerales 15 y 16, se refiere a usuarios atendidos y/o casos resueltos por mes, o es una medición por cantidad de propuestas al mes, lo anterior para efectos de clarificar la medición indicada.

Observación No. 21

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.6 Herramienta ITSM"

Pagina (s): 19

Texto: "BANCÓLDEX actualmente utiliza la herramienta ITSM Aranda, versión 8.3. A continuación, se detallan las configuraciones y capacidades actuales de la herramienta"

Se solicita a la Entidad indicar si los puntos, relacionados a continuación, serán manejados en la herramienta de ITSM, e indicar si hay otros elementos adicionales:

? Gestión de incidentes

? Gestión de activos

? Gestión de problemas

? Gestión de requerimientos

? Gestión de conocimiento

RTA: Los puntos relacionados anteriormente son manejados desde la herramienta Aranda

Por otro lado, confirmar si la herramienta de gestión está integrada con el directorio activo de la Entidad.

RTA: Esta integrada con el directorio activo

Observación No. 22

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.6.2. Servicio por demanda de gestión herramienta ITSM"

Pagina (s): 21

Texto: "Este servicio será responsable de desarrollar soluciones personalizadas y atender solicitudes específicas relacionadas con la herramienta ITSM. Esto incluye la creación de desarrollos, la configuración de la herramienta de acuerdo con los requisitos de BANCÓLDEX, y proporcionar soporte técnico especializado para abordar las necesidades particulares de la organización en relación con la herramienta ITSM. Además, colaborará estrechamente con otros equipos para integrar la herramienta ITSM de manera efectiva en los procesos de gestión de activos de tecnología. Este servicio es requerido a demanda."

Se solicita a la Entidad aclarar qué tipo de personalización y desarrollos se debe contemplar, además, mencionar qué otras áreas se deben tener en cuenta.

RTA: Se refiere a desarrollos asociados a los servicios prestados por la mesa de ayuda,

En los anteriores términos se dejan planteadas las observaciones frente a la Invitación Pública y sus documentos anexos.

Atentamente,

por ejemplo tableros de control adicionales. De otra parte, actualmente hay tres proyectos configurados bajo la herramienta Aranda.

Observación No. 23

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.7.1 Telefonía"

Página (s): 22

Texto: "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad del PROPONENTE. Los usuarios finales se comunicarán con la Mesa de Servicio a través del número interno 800. Además, el proponente es responsable del ACD Telefónico, que permite controlar el servicio prestado por los Agentes de la Mesa de Servicio. Esto incluye supervisar la disponibilidad de los agentes, obtener estadísticas en tiempo real sobre las llamadas recibidas y atendidas, y evaluar la ocupación de las troncales telefónicas por parte de los agentes. El PROPONENTE deberá informar las estrategias de contingencia y continuidad para restablecer el servicio frente a fallas en la Infraestructura de red y comunicación. Las diademas requeridas para el servicio de soporte de primer nivel telefónico deben ser provistas por El PROPONENTE"

Se solicita a la Entidad indicar que planta telefónica tiene hoy en día, para conocer la conexión que se efectuará entre la PBX del proponente y la Entidad.

RTA: Unify Open Sacape Voice V10

? Observación No. 24

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "1.8.2. Alcance geográfico de la Mesa de Servicio"

Página (s): 23

Texto: " La Mesa de Servicios deberá recibir los incidentes y las solicitudes de los usuarios finales establecidos en Colombia, considerando que la mayor proporción de los usuarios está centralizada en la sede principal de Bancóldex y los restantes se encuentran ubicados en las ciudades principales del país. Esto se especifica en el numeral Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo Las solicitudes de las ciudades diferentes a Bogotá se hacen por demanda según la solicitud que se requiera y serán independientes de la facturación. (Puede variar al momento de la contratación)

Se solicita a la Entidad indicar la volumetría por regional y la de Bogotá, ya que en el documento de volumetría no se identifica la cantidad de casos por sedes.

RTA: En el Anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, de la cantidad total de casos en este año, el 5% corresponde a las solicitudes de las sedes diferentes a Bogotá.

? Observación No. 25

Documento: "anexo_no_11_anexo_tecnico"

Tema: "2. TRANSICIÓN DEL SERVICIO"

Página (s): 26

Texto: " Después del periodo de migración de la Mesa de Servicio (un (1) mes - soporte en paralelo actual y transferencia de conocimiento) más la fase de estabilización/periodo de ajuste (tres (3) meses)"

Se solicita a la Entidad aclarar si el mes de transición se encuentra incluido en el periodo de estabilización.

RTA: No está incluido.

Observación No. 26

Documento: "Documento anexo_no._c_-_invitacion_volumetria_2023"

Tema: "Pestaña Talento humano servicio actual"

Texto: "

Se solicita a la Entidad aclarar:

? El personal de la Mesa debe tener unos accesorios de identificación, por ejemplo: Chalecos, Carnet, etc.

RTA: Si es necesario para el personal que realice desplazamiento dentro de las áreas del banco.

? Es necesario que el personal en sitio tenga el certificado de curso de alturas

RTA: No es necesario

? La Entidad dispondrá de un espacio dedicado para el equipo de la presente propuesta, con mobiliario, sillas y equipo de cómputo.

RTA: La entidad dispondrá de estos espacios, sillas y equipos de computo

Observación No. 27

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Análisis planta telefonica"

Texto: "

Solicitamos a la Entidad aclarar cuál es la información que debemos contemplar en la estructuración de la oferta para este ítem debido a que no se relaciona información en el anexo.

RTA: No es clara la pregunta dado que no hace referencia de cual ANS requiere aclaración

Observación No. 28

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Tableros de control"

Texto: "

Solicitamos a la Entidad aclarar si la información de los Tableros que hoy en día maneja el banco es suministrada por la herramienta ITSM de Aranda.

RTA: Los tableros actualmente establecidos extraen su información de Aranda y son contruidos y PowerBI

Observación No. 28

Documento: "Documento anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio"

Tema: "Pestaña ANS"

Texto: "

Se solicita a la Entidad aclarar si la meta para los numerales 15 y 16, se refiere a usuarios atendidos y/o casos resueltos por mes, o es una medición por cantidad de propuestas al mes, lo anterior para efectos de clarificar la medición indicada.

RTA: Los numerales 15 y 16 hacen referencia a la cantidad de PQR establecidas por estos grupos de funcionarios.

En los anteriores términos se dejan planteadas las observaciones frente a la Invitación Pública y sus documentos anexos.

Atentamente,

Se solicita confirmar si Bancóldex realiza la entrega de equipos de Backup para las máquinas de reemplazo
Se cuenta con un repositorio del SW, adicional requiere confirmar si se cuenta con una herramienta de distribución?
Se requiere confirmar cuantas solicitudes se atienden por IMAC, se manejan IMAC masivos?
Se solicita confirmación si el profesional que tiene actualmente realiza la gestión tando de incidentes como de problemas
"Se solicita confirmar para que línea de servicios son solicitados estos valores: Mesa de Servicio o sitio.
Se solicita aclarar cuando dicen servicio mes, es el valor por 1 recurso? "
"Se solicita a Bancóldex confirmar los siguientes puntos:
1- Quien entrega las etiquetas para los equipos?
2- Cuantos activos hay por ubicación?
3- Se deben etiquetar todos los CI, o solo los equipos de computo
En donde están las bodegas? Quien tiene acceso?"
¿Cómo se mide la satisfacción del cliente actualmente?
¿Qué nivel de experiencia y habilidades se espera del personal de soporte?
¿Cuál es el proceso de escalamiento para incidencias críticas?
Sobre la "Presentación de la propuesta", pedimos nos aclaren que aspectos se esperan abordemos en esta sesión
La experiencia para acreditar puntaje en los ítems i, ii, iii, y iv podrán ser las mismas?
Sobre el ítem i., los 10 años de experiencia requerida podrán acreditarse con contratos ejecutados en un mismo periodo, decir, 2 contratos ejecutados en el año 2018, le acumularán 2 años de experiencia al proveedor?
5.8. Garantía del contrato, pedimos que la garantía de salarios, sea del 20% y no del 30%, esto considerando el estándar de la industria.

Se solicita confirmar si Bancóldex realiza la entrega de equipos de Backup para las máquinas de reemplazo
Estos equipos serán suministrados por Bancóldex
Se cuenta con un repositorio del SW, adicional requiere confirmar si se cuenta con una herramienta de distribución?
Se cuenta con un repositorio de Software en file server, la herramienta actual de distribución es Aranda
Se requiere confirmar cuantas solicitudes se atienden por IMAC, se manejan IMAC masivos? }
En el Anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, se especifican los casos de N1_Gestión de activos con su respectiva volumetría, no hay IMAC masivos.
Se solicita confirmación si el profesional que tiene actualmente realiza la gestión tando de incidentes como de problemas
El servicio de incidentes y problemas lo gestiona la misma persona

"Se solicita confirmar para que línea de servicios son solicitados estos valores: Mesa de Servicio o sitio.
No es clara la pregunta
Se solicita aclarar cuando dicen servicio mes, es el valor por 1 recurso? "
No es clara la pregunta
"Se solicita a Bancóldex confirmar los siguientes puntos:
1- Quien entrega las etiquetas para los equipos?
Si hacen referencia a las plaquetas de inventario las entrega Bancóldex
2- Cuantos activos hay por ubicación?
La cantidad de equipos de cómputo y telefonía con su ubicación se especifican en el anexo N11 Técnico.
3- Se deben etiquetar todos los CI, o solo los equipos de computo
Si hacen referencia a las plaquetas de inventario, los equipos cuentan actualmente con plaquetas
En donde están las bodegas? Quien tiene acceso?"
Bogotá, el acceso lo tiene el administrador de activos
¿Cómo se mide la satisfacción del cliente actualmente?
Se realizan encuestas por IVR y forms de los casos gestionados, adicional al año hay una encuesta general de satisfacción
¿Qué nivel de experiencia y habilidades se espera del personal de soporte?
Nivel técnico con experiencia en mesas de ayuda
¿Cuál es el proceso de escalamiento para incidencias críticas?
A través del servicio de incidentes y problemas y/o coordinador de la mesa de ayuda, reportando a las áreas de ingeniería de Bancóldex
Sobre la "Presentación de la propuesta", pedimos nos aclaren que aspectos se esperan abordemos en esta sesión
Presentación de los puntos entregados por los proponentes
La experiencia para acreditar puntaje en los ítems i, ii, iii, y iv podrán ser las mismas?
Pueden ser los mismos

	<p>Sobre el ítem i., los 10 años de experiencia requerida podrán acreditarse con contratos ejecutados en un mismo periodo, decir, 2 contratos ejecutados en el año 2018, le acumularán 2 años de experiencia al proveedor?</p> <p>Es correcto.</p> <p>5.8. Garantía del contrato, pedimos que la garantía de salarios, sea del 20% y no del 30%, esto considerando el estándar de la industria</p> <p>Por políticas establecidas en el Manual de Contratación de Bancóldex para este tipo de servicios se exige un amparo de salario y prestaciones sociales con una suma asegurada de 30 %</p>
<p>Respetuosamente se le solicita a Bancóldex, que se complemente la información del numeral "3.3 Capacidad Financiera", con los indicadores financieros mínimos que se tendrán en cuenta o que indiquen de donde saldrá la fuente de información con la cual compararan al sector, ya que esto, puede diferir según la fuente y muestras de la misma, por lo que no permite desde un inicio ver si los proponentes cumplen con los requisitos mínimos que lo habiliten.</p>	<p>La evaluación de capacidad financiera se realiza de conformidad con lo establecido en el numeral 3.3. "Capacidad Financiera", así: El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente deberá diligenciar la "matriz de capacidad financiera" Anexo No. 6 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad de documentación solicitada de acuerdo con el numeral (documentación de la propuesta) de la presente invitación.</p> <p>Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.</p>
<p>Entendemos que tanto el plan de continuidad, como el de contingencia se entregan después de ser adjudicado el contrato y no antes, ¿es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Dado que el contrato se basa en la prestación de un servicio apoyado por recurso humano y tecnología, se espera recibir un plan de continuidad y contingencia que mitigue el impacto de los riesgos de ausencia de personal e infraestructura de red y comunicaciones, posteriormente, y cuando se realice la adjudicación del contrato se deberá establecer los planes de contingencia y continuidad para entre otros servicios las integraciones con el Banco.</p>
<p>Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años más</p> <p>Solicitamos amablemente al Banco disminuir el porcentaje (%) asignado al amparo de pago de salarios y prestaciones sociales a un veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, en atención al objeto y cuantía del proceso.</p>	<p>Por políticas establecidas en el Manual de Contratación de Bancóldex para este tipo de servicios se exige un amparo de salario y prestaciones sociales con una suma asegurada de 30 %</p>

Con ocasión al proceso nos permitimos hacer las siguientes observaciones para que sean aclaradas

Solicitamos a la entidad aclarar en que anexo se encuentra detallado el perfil solicitado para la prestación del servicio, toda vez que dentro de los documentos de la invitación no se evidencian.

Solicitamos a la entidad aclarar si el software utilizado para las automatizaciones debe estar completamente licenciado. El PROPONENTE debe indicar el software utilizado y si el licenciamiento es propio o debe ser adquirido por EL BANCO.

Solicitamos a la entidad aclarar si El PROPONENTE suministrar la herramienta ITSM y en caso de afirmativo que modulos debe implementar

En caso de que la entidad sea quien suministre la herramienta ITSM si suministran las licencias para el contratista y cuántas serían.

Solicitamos a la entidad conformar si se exigirá una remuneración mínima para los perfiles

Con respecto a lo que menciona la entidad "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor"

¿Cuáles son las especificaciones técnicas de la infraestructura de red y comunicaciones unificadas que requieren?

Esto incluye detalles sobre el tipo de red, protocolos de comunicación, capacidades requeridas, etc.

¿Qué tipo de plataforma de telefonía están utilizando actualmente y qué características específicas tiene?

Es importante saber cómo se integrará la nueva infraestructura con el sistema existente.

¿Qué tipo de servicios unificados de comunicación necesitan (voz, video, chat, correo electrónico, etc.)?

¿Qué requisitos de redundancia y alta disponibilidad tienen?

Es decir, qué nivel de respaldo y continuidad del servicio esperan.

¿Existen integraciones específicas que deben considerarse con otros sistemas o aplicaciones?

¿Necesitan que el proveedor proporcione formación o capacitación para el personal de Bancóldex?

¿Qué requisitos de seguridad tienen para la infraestructura de red y comunicaciones?

Incluye protección de datos, encriptación, acceso seguro, etc.

¿Qué características específicas necesitan en el ACD Telefónico?

Preguntas repetidas en un solo campo, se responden más adelante donde quedaron en campos específicos por el mismo proponente que las formuló

<p>(...)</p> <p>Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.</p> <p>Solicitamos amablemente al Banco que la causal contemplada en el numeral 6 (terminación anticipada) del capítulo de "Causales de terminación", tenga como plazo mínimo de notificación, sesenta (60) días calendario con el fin de poder reaccionar (de manera operativa) ante la notificación</p>	<p>No es aceptable la modificación, para el Banco es necesario contar con esta causal de terminación unilateral</p>
<p>Solicitamos amablemente al Banco manifestar cual será el porcentaje (%) asignado a las multas y clausula penal en caso de un posible incumplimiento</p>	<p>Para este contrato no se pacta cláusula penal o multas. Los proponentes deben tener en cuenta que si se realizarán descuentos en la facturación por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados en el contrato.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA BANCOLDEX</p> <p>Los servicios requeridos que ser deben prestar dentro de las instalaciones de Bancoldex, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación de la mesa de servicio • Gestión de Accesos • Gestión de activos • Gestión de servicios incidentes y problemas • Administración herramienta ITSM <p>Entendemos que las hojas de vida y los soportes del personal que desarrollará los servicios deberán ser presentados por el contratista adjudicado del proceso. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Referirse a lo indicado en los términos de referencia</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA BANCOLDEX</p> <p>Los servicios requeridos que ser deben prestar dentro de las instalaciones de Bancoldex, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación de la mesa de servicio • Gestión de Accesos • Gestión de activos • Gestión de servicios incidentes y problemas • Administración herramienta ITSM <p>Entendemos que la formación y experiencia del personal que prestará los servicios deben ser dimensionadas por el oferente. ¿Es correcto nuestro entendimiento?</p>	<p>Se debe dimensionar por el oferente, se aclara que los perfiles de estos servicios son de nivel Técnico operador/básico, no se requiere que sea un profesional</p>

<p>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA BANCOLDEX Los servicios requeridos que ser deben prestar dentro de las instalaciones de Bancoldex, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación de la mesa de servicio • Gestión de Accesos • Gestión de activos • Gestión de servicios incidentes y problemas • Administración herramienta ITSM <p>Solicitamos de manera atenta a la entidad nos indique la cantidad de roles y perfiles que actualmente prestan los servicios.</p>	<p>En las aplicaciones gestionadas por el servicio requerido por el banco, se tiene un rango aproximado de 1500 perfiles</p>
<p>En este criterio de evaluación se calificarán las soluciones que permitan optimizar y modernizar los servicios a través de la implementación de nuevas tecnologías</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor indicar Qué tecnologías específicas planean implementar para la transformación digital y cómo estas tecnologías mejorarán la eficiencia del servicio?</p>	<p>El oferente debe proponer las herramientas que considere, basados en la experiencia que tienen en este tipo de servicios y teniendo en cuenta lo indicado en los términos de referencia.</p>
<p>Para que una propuesta sea considerada en la evaluación de la propuesta económica, la evaluación de todos los criterios técnicos deberá alcanzar al menos 64 puntos del total asignado para los criterios técnicos.</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor detallar cómo planean cumplir con los criterios técnicos y económicos para asegurar una evaluación favorable?</p>	<p>En los términos de referencia se indica los criterios y la metodología de evaluación</p>
<p>Como parte de la gestión y el control realizado por EL CONTRATISTA se deben generar reportes periódicos según los Requerimientos de BANCÓLDEX</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad aclarar qué tipo de reportes periódicos se generarán y cómo se utilizarán estos reportes para el seguimiento y mejora continua del servicio?</p>	<p>Revisar en los términos de referencia "Reportes, seguimiento y control"</p>
<p>TRANSICIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor indicar si el tiempo de transición sera facturable por el contratista?</p>	<p>Es facturable</p>
<p>Objetivo de la mesa de Servicio</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor Podrían detallar qué tipos específicos de procesos esperan automatizar en cada una de las líneas de servicio (N1_Mesa de Servicio CDG, N1_Mesa de Servicio Sitio, N1_Gestión de activos)? ¿Cuáles son las expectativas en cuanto a la reducción de carga de trabajo manual y el impacto esperado en la eficiencia operativa?</p>	<p>En el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico se especifica la tipificación de los casos por cada una de las líneas de servicio, se espera el análisis de los proponente y basados en su experiencia en este tipo de servicios poder optimizar estas líneas entre el 25 % y 50 % .</p>

<p>Requerimientos de seguridad de la información para las automatizaciones</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor aclarar las herramientas y metodologías específicas que se espera utilizar para asegurar el desarrollo seguro y la implementación de automatizaciones dentro de la infraestructura de Bancóldex? ¿Hay requisitos específicos en términos de auditoría y monitoreo de las automatizaciones que debemos tener en cuenta?</p>	<p>Bancóldex espera que el desarrollo e implementación de automatizaciones dentro de su infraestructura sigan las mejores prácticas de la industria para asegurar la seguridad, confiabilidad y eficiencia. Entre las herramientas y metodologías específicas se espera que se consideren, herramientas de control de versiones, desarrollo seguro (OWASP), pruebas de automatizaciones.</p> <p>En cuanto a los requisitos específicos en términos de auditoría y monitoreo de automatizaciones Bancóldex requiere que todas las automatizaciones implementadas sean auditables y monitoreadas para asegurar su funcionamiento adecuado y detectar cualquier comportamiento anómalo. Por lo anterior debieran dejar log de las actividades que ejecutan. Estos logs debieran tener, como mínimo: fecha y hora de ejecución, usuario que ejecuta, dirección IP/máquina desde la que se ejecuta, acción realizada.</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Detalles de Implementación</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad por favor indicarCuál es el objetivo específico en términos de porcentaje de automatización que Bancóldex desea alcanzar en las líneas de servicio mencionadas?</p>	<p>En el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico se especifica la tipificación de los casos por cada una de las líneas de servicio, se espera el análisis de los proponente y basados en su experiencia en este tipo de servicios poder optimizar estas líneas entre el 25 % y 50 % .</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Automatización</p> <p>Con respecto a la tabla ¿Podrían especificar cuáles son las expectativas en cuanto a la profundidad y detalle que se debe proporcionar en la columna de "Detalles de Implementación"? ¿Se espera que se incluyan diagramas de flujo, cronogramas, o casos de uso específicos?, por favor aclarar como se debe diligenciar</p>	<p>En el anexo No.12 Transformación digital en líneas de servicio, se describe lo requerido: " Detalles de Implementación: Proporcionar de manera detallada los métodos y tecnologías específicas que los proponentes utilizarán para mejorar las siguientes líneas de servicio: N1_Mesa de Servicio CDG (llamadas), N1_Mesa de Servicio Sitio y N1_Gestión de activos indicando los aspectos técnicos, tiempo de implementación (Máximo 6 meses) y recursos requeridos."</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Implicaciones de Seguridad</p> <p>En la columna de "Implicaciones de seguridad", ¿se espera un análisis detallado de todos los posibles riesgos y cómo se mitigarán? ¿Podrían dar ejemplos de las configuraciones específicas de seguridad que consideran críticas para el éxito de la automatización en estas líneas de servicio?, o como se debe diligenciar, que es lo que se espera en esa columna?</p>	<p>En la columna de "Implicaciones de seguridad" se deberán ingresar cosas como: para el funcionamiento de la automatización X se requiere Ej1: un usuario de servicio con privilegios de administración sobre las estaciones del dominio. , ¿se espera un análisis detallado de todos los posibles riesgos y cómo se mitigarán, Ej2: una estación de trabajo que tenga abierto el puerto xxx, Ej3: poder acceder desde la estación de automatización a repositorios de código en la nube, Ej4: mantener el antivirus abajo, Ej5: acceso remoto a las estaciones vía RDP. Lo anterior, con el objetivo de evaluar los potenciales riesgos que pudieran presentarse a raíz de las automatizaciones, si el proponente presenta este análisis junto con sus respectivos controles, facilita la labor del Banco.</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Tecnologías Aplicadas</p> <p>¿Podrían aclarar qué tipo de tecnologías más allá del Machine Learning y la IA se espera que se mencionen en la columna de "Aplicación Tecnológica"? ¿Deberían incluirse herramientas específicas de automatización o plataformas que Bancóldex ya esté utilizando?</p>	<p>El objetivo es poder disminuir la volumetría de las líneas de servicio presentados en el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, las tecnologías aplicadas son criterio del proponente, son herramientas específicas de automatización.</p>

<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Estimación de Impacto</p> <p>¿Cómo debería estructurarse la estimación del impacto en la automatización? ¿Se espera un desglose porcentual específico por cada línea de servicio o una estimación general? Además, ¿debería incluirse una comparación del impacto antes y después de la implementación de las tecnologías propuestas?, agradecemos a la entidad por favor aclarar como se espera que se diligencie esta tabla, es importante dar claridad para poder dimensionar y así dar una respuesta clara por parte del contratista.</p>	<p>En el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico se especifica la tipificación de los casos por cada una de las líneas de servicio, se espera el análisis de los proponente y basados en su experiencia en este tipo de servicios poder optimizar estas líneas entre el 25 % y 50 % .</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Alcance de la Automatización</p> <p>En términos de automatización, ¿Bancóldex espera que los proponentes consideren solo las actividades críticas o también las de menor prioridad que podrían beneficiarse de la automatización? ¿Cómo se debe priorizar el impacto en la eficiencia operativa versus la reducción de errores?, por favor aclarar como requieren que se diligencie la tabla?</p>	<p>Para poder obtener un impacto en cuanto a la disminución de casos generados se debe hacer énfasis en la tipificación de casos que generan un volumen más alto, verificar anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, referirse al anexo No.12 Transformación digital en líneas de servicio, donde se indican las líneas de servicio a automatizar</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Recursos Requeridos</p> <p>¿Podrían detallar qué tipo de información esperan en cuanto a los "recursos requeridos" para la implementación de las tecnologías propuestas? ¿Esto incluye solo recursos humanos o también consideraciones de infraestructura y tecnología adicionales?, por favor aclarar como requieren que se de respuesta a esta tabla</p>	<p>Recursos humanos y consideraciones tecnológicas que se puedan medir como se especifica en los términos de referencia "(dedicación en horas por rol a la semana. Ej: 3 horas diarias de Ing. Infraestructura), recursos técnicos que deben ser proporcionados por el Banco para la implementación de las soluciones (interfaces, cantidad de servidores incluyendo sus configuraciones, estaciones de trabajo, etc.)"</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Tiempo de Implementación</p> <p>En cuanto a la columna de "tiempo de implementación", ¿se espera que el proponente detalle un cronograma específico con hitos clave? ¿Qué nivel de flexibilidad espera Bancóldex en los plazos propuestos para la implementación de las automatizaciones?</p>	<p>Referirse a lo indicado en los términos de referencia y el anexo técnico</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Validación de Resultados</p> <p>¿Cómo espera Bancóldex que los proponentes validen los resultados de las automatizaciones implementadas? ¿Deberían incluirse mecanismos de prueba y verificación específicos dentro del "Detalle de Implementación" o en una sección aparte?, agradecemos ser más claros con lo que esperan en este diligenciamiento</p>	<p>Bancóldex espera que los proponentes incluyan un proceso claro y detallado para la validación de los resultados de las automatizaciones implementadas. Este proceso debe asegurar que las automatizaciones cumplen con los objetivos funcionales y de rendimiento establecidos, y que no generan impactos negativos en los sistemas o servicios involucrados. Es esencial que se incluyan mecanismos específicos de prueba y verificación dentro del "Detalle de Implementación"</p>
<p>Descripción Tabla 1. Transformación digital: Expectativas en el Uso de Datos</p> <p>¿Qué expectativas tiene Bancóldex sobre el uso de datos para optimizar las líneas de servicio automatizadas?, agradecemos ser más claros con lo que esperan en este diligenciamiento</p>	<p>No es clara la pregunta, sin embargo, en el anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico se especifica la tipificación de los casos por cada una de las líneas de servicio, se espera el análisis de los proponente y basados en su experiencia en este tipo de servicios poder optimizar estas líneas entre el 25 % y 50 % .</p>

<p>1.2.1 Canales de atención, uso y apropiación</p> <p>¿Existen canales de atención adicionales o emergentes que Bancóldex esté considerando para integrar en el servicio de soporte, y que deban ser contemplados en el proceso de transformación digital? ¿Qué tipo de tecnologías o soluciones se esperan para mejorar la eficiencia y efectividad de estos canales?</p>	<p>Los canales adicionales de atención con el propósito de optimizar el servicio se deben revisar en conjunto con el proponente adjudicado, se espera bajo la experiencia de este, poder implementar las mejoras que sean necesarias en el servicio de mesa de ayuda</p>
<p>1.4 Servicio de Administración de activos</p> <p>En cuanto a la administración de activos, ¿qué herramientas de descubrimiento y monitoreo deben utilizarse para asegurar que todo el hardware y software esté correctamente inventariado y gestionado? ¿Existen requerimientos específicos en cuanto a la actualización y sincronización de estos activos con la herramienta ITSM?</p>	<p>La herramienta actual es Aranda. Esto es labor del servicio de gestión de activos detectar anomalías de equipos que no reportan en Aranda y solicitar con la mesa de ayuda que se realicen las revisiones y reinstalaciones de los agentes</p>
<p>1.4.2 Inventario de Hardware</p> <p>¿Podrían detallar cómo se espera que se gestione la coordinación con los proveedores de equipos para cumplir con el ciclo de vida de los activos? ¿Cuáles son las expectativas en cuanto a la trazabilidad y responsabilidad por la pérdida o deterioro de activos?</p>	<p>Bancóldex proporcionará el instructivo de administración de activos al proponente seleccionado. La gestión de activos será de total responsabilidad del proponente seleccionado, en caso de pérdida, daño o deterioro de un activo que sea ocasionado por el proponente seleccionado, este debe asumir el costo.</p>
<p>1.6 Herramienta ITSM</p> <p>¿Cuáles son las expectativas en cuanto a la integración de la herramienta ITSM con otros sistemas existentes en Bancóldex? ¿Se espera que el proponente desarrolle nuevas funcionalidades o integraciones personalizadas que vayan más allá de las capacidades actuales de Aranda versión 8.3?</p>	<p>Referirse a lo solicitado a los términos de referencia y el anexo técnico.</p>
<p>1.2.11 Servicio de gestión de Incidentes y Problemas</p> <p>¿Podrían aclarar las expectativas en cuanto a la frecuencia y el formato de los informes de causa raíz para incidentes mayores? ¿Qué nivel de detalle se espera en los reportes de rendimiento del equipo de gestión de incidentes?</p>	<p>En los términos de referencia en la parte de Reportes, seguimiento y control, se especifica la frecuencia y el detalle. Referente a la frecuencia y formato son a demanda y el banco proporcionará la plantilla</p>
<p>1.7 Condiciones Tecnológicas</p> <p>En cuanto a la infraestructura de telefonía, ¿qué estrategias de contingencia y continuidad se deben implementar para asegurar la disponibilidad ininterrumpida del servicio en caso de fallos en la infraestructura de red y comunicación? ¿Hay requerimientos específicos en cuanto al monitoreo y reporte de la ocupación de las troncales telefónicas?</p>	<p>Se interconectan con la planta de Bancóldex, en caso de falla se recibirán las llamadas por la planta de Bancóldex</p>

<p>3.7.1. Experiencia especifica del proponente</p> <p>Para el caso de certificaciones, las mismas deberán contener como mínimo la siguiente información:</p> <p>Nombre del contratante Objeto del contrato Fecha de suscripción del contrato Fecha de terminación del contrato Valor del contrato (Opcional) Estado de cumplimiento del contrato. Datos del contacto: Nombre, cargo, número de celular, número fijo y extensión, correo electrónico del funcionario responsable del servicio en la entidad contratante o supervisor del contrato. Calificación del servicio otorgada por el contratante en escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta. (Opcional)</p> <p>Solicitamos amablemente a la entidad que para acreditar la informacion que debe contener las certiifcaciones se pueda acreditar por medio de los siguientes criterios asi:</p> <p>Fecha de suscripción del contrato y/o Fecha de Inicio Datos del Contacto Nombre, cargo, número de celular, y/o número fijo y extensión, y/o correo electrónico del funcionario Estado de cumplimiento del contrato y/o Calificación del servicio otorgada por el contratante en escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta. (Opcional) y/o EXCELENTE o BUENA</p> <p>Teniendo en cuenta que no todos Clientes incluyen esta informacion en sus certificaciones</p>	<p>Es importante que se tenga en cuenta que de acuerdo al numeral 3.7.1 Experiencia Especifica del proponente que la información de las certificaciones se puede completar o remplazar por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente. También es aceptable que las certificaciones la calificación del servicio en una escala numérica.</p>
<p>Acreditado el tiempo de experiencia mínima señalado anteriormente, el puntaje de este criterio se otorgará de acuerdo con los siguientes subcriterios: (i) el tiempo de experiencia que se acredite para el “servicio solicitado”, (ii) número de clientes, (iii) número de contratos vigentes y (iv) experiencia especifica en el sector financiero, así</p> <p>Solicitamos amablemente aclarar si es correcto nuestro entendimiento para el cumplimiento de los criterios se puede aportar una misma certificacion de cliente en los subriterios (i),(ii) (iii) y (iv) siempre y cuando se cumpla con lo solicitado ?</p>	<p>Es correcto</p>
<p>El proponente deberá presentar el modelo operativo para el funcionamiento de todas las líneas de servicio, de tal manera que se garanticen los niveles de atención, Escalamiento, así como el seguimiento y control de la operación.</p> <p>Entendemos que el modelo de servicio solicitado se entregará una vez sea adjudicado el contrato, es claro nuestro entendimiento?</p>	<p>Es un entregable que se deben entregar después de legalizado el contrato</p>

<p>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA BANCOLDEx</p> <p>Los servicios requeridos que se deben prestar dentro de las instalaciones de Bancoldex, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación de la mesa de servicio • Gestión de Accesos • Gestión de activos • Gestión de servicios incidentes y problemas • Administración herramienta ITSM <p>Solicitamos amablemente a la Entidad aclarar el nivel de madurez actual que tienen estas prácticas en la Compañía y si existe documentación propia de la Entidad (Procesos, procedimientos, entre otros)</p>	<p>En el año 2023 se realizó el ejercicio de modelo de madurez de ITIL para incidentes, solicitudes y problemas quedando en 3 (definido) en una escala de 1 a 5.</p>
<p>Solicitud Bancoldex: Servicio de soporte primer nivel en Sitio, La prestación de este servicio debe realizarse dentro de las instalaciones de Bancoldex - Agradecemos confirmar si los equipos de cómputo los provee BANCOLDEx?</p>	<p>Los equipos los provee Bancóldex</p>
<p>Solicitud Bancoldex: Herramienta ITSM : BANCÓLDEX actualmente utiliza la herramienta ITSM Aranda, versión 8.3.</p> <p>Agradecemos confirmar si la propuesta debe contemplar el uso de la herramienta actual Aranda o se requiere propuesta de nueva herramienta a entregar por el proveedor</p>	<p>El PROPONENTE deberá trabajar con la herramienta ITSM actual proporcionada por BANCOLDEx bajo las condiciones indicadas en el Anexo No 11 "Anexo Técnico", BANCOLDEx adquirirá las licencias necesarias de la herramienta ITSM del fabricante ARANDA para sus respectivas actualizaciones. El PROPONENTE será responsable de realizar las actualizaciones de licenciamiento proporcionado por BANCOLDEx</p>
<p>Solicitud Bancoldex: Inventario: El PROPONENTE utilizará la herramienta ITSM que permita llevar el control del inventario de software y licencias de programas.</p> <p>Agradecemos confirmar si BANCOLDEx suministra la herramienta ITSM para la gestión de activos o si se debe proponer herramienta.</p>	<p>La herramienta ITSM Aranda es el insumo actual para el inventario de activos</p>
<p>Para el otorgamiento de los puntos frente al criterio 3.7.2. ANS - Acuerdo de Niveles de Servicio, agradecemos a la entidad nos confirmen como se realizara la asignación de puntos se debe enviar una carta con los ANS escogidos es decir si se aceptan los ANS Meta 1 se otorgaran 21 puntos y se entregará una carta firmada por el representante aceptando en las ofertas el cumplimiento de estos? O agradecemos nos confirmen cual es el entregable</p>	<p>El proponente puede escoger una combinación de cada una de las Metas de ANS para los diferentes indicadores o la selección completa de una Meta de ANS específica, esto se debe entregar dentro de la propuesta del servicio</p>
<p>Para la asignación de puntos en el ítem Transformación digital en líneas de servicio agradecemos por favor nos confirmen el correcto diligenciamiento del anexo ya que al leer la forma de otorgamiento de los puntos se mencionan criterios que no necesariamente están plasmados en el anexo, ejemplo Uso y apropiación de la solución es un criterio que no está para diligenciar en el anexo quiere decir que cada criterio debe ir compartido de un documento adicional que lo explique?</p>	<p>Se debe diligenciar el Anexo con lo solicitado. Los criterios de evaluación están definidos de manera independiente en los términos de referencia</p>
<p>Solicitud Bancoldex: Máquinas de Reemplazo: Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad</p> <p>Agradecemos confirmar si las Máquinas de Reemplazo, serán provistas por BANCOLDEx.</p>	<p>Estas máquinas son provistas por Bancóldex</p>

Agradecemos a la entidad nos pueda confirmar cuantas personas actualmente trabajan en la mesa	Referirse al anexo No. C - Invitación Volumetría 2023 Técnico pestaña talento humano actual
Agradecemos a la entidad nos pueda confirmar si el proveedor actual de servicio entregara los manuales o material de formacion como transferencia del proyecto	Es correcto
Solicitamos a la entidad aclarar en que anexo se encuentra detallado el perfil solicitado para la prestación del servicio, toda vez que dentro de los documentos de la invitación no se evidencian.	El perfil solicitado para estos servicios es en de carácter Técnico/Tecnólogo, para las líneas de servicio nivel intermedio (nivel 1.5) Infraestructura y nivel intermedio (nivel 1.5) Gestión de aplicaciones en el anexo N11 Técnico se especifica, el perfil de este servicio es de nivel Técnico/Tecnólogo operador/básico, no se requiere que sea un profesional.
Solicitamos a la entidad aclarar si el software utilizado para las automatizaciones debe estar completamente licenciado. El PROPONENTE debe indicar el software utilizado y si el licenciamiento es propio o debe ser adquirido por EL BANCO.	El software proporcionado o entregado por el proponente debe contar con su respectivo licenciamiento.
Solicitamos a la entidad aclarar si El PROPONENTE suministrar la herramienta ITSM y en caso de afirmativo que modulos debe implementar	El contratista podrá hacer uso de la herramienta ITSM que tiene el banco, la entidad cuenta con el soporte y las actualizaciones, es deber del contratista realizar las actualizaciones que correspondan
En caso de que la entidad sea quien suministre la herramienta ITSM si suministran las licencias para el contratista y cuántas serían.	En el anexo N11 Técnico se especifica en el capítulo 1,6 la versión de la herramienta ITSM, con su volumetría
Solicitamos a la entidad conformar si se exigirá una remuneración mínima para los perfiles	Es obligación del proponente determinar la remuneración de sus empleados, basados en el valor del contrato publicado en los términos de referencia
Con respecto a lo que menciona la entidad "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor" ¿Cuáles son las especificaciones técnicas de la infraestructura de red y comunicaciones unificadas que requieren? Esto incluye detalles sobre el tipo de red, protocolos de comunicación, capacidades requeridas, etc.	Bancóldex espera que los proponentes ofrezcan una infraestructura de red y comunicaciones que garantice la continuidad y calidad del servicio, manejar el volumen de llamadas esperadas sin degradación de la calidad. Los proponentes deben ofrecer detalles sobre el ancho de banda, latencia, y capacidad de manejo de tráfico
Con respecto a lo que menciona la entidad "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor" ¿Qué tipo de plataforma de telefonía están utilizando actualmente y qué características específicas tiene? Es importante saber cómo se integrará la nueva infraestructura con el sistema existente.	Unify Open Sacape Voice V10
Con respecto a lo que menciona la entidad "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor" ¿Qué tipo de servicios unificados de comunicación necesitan (voz, video, chat, correo electrónico, etc.)?	Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas, solamente la integración de las plantas telefónicas

<p>Con respecto a lo que menciona la entidad “El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor” ¿Qué requisitos de redundancia y alta disponibilidad tienen? Es decir, qué nivel de respaldo y continuidad del servicio esperan.</p>	<p>Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas. Se espera que la infraestructura propuesta a nivel de canal de comunicación tenga alta disponibilidad, con redundancia en la red,</p>
<p>Con respecto a lo que menciona la entidad “El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor” ¿Existen integraciones específicas que deben considerarse con otros sistemas o aplicaciones?</p>	<p>Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas, solamente con la telefonía actual del banco,</p>
<p>Con respecto a lo que menciona la entidad “El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor” ¿Necesitan que el proveedor proporcione formación o capacitación para el personal de Bancóldex?</p>	<p>Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas. Bancóldex espera que el proponente proporcione capacitación inicial para el personal, asegurando que estén familiarizados con la operación y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones y el ACD telefónico.</p>
<p>Con respecto a lo que menciona la entidad “El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor” ¿Qué requisitos de seguridad tienen para la infraestructura de red y comunicaciones?</p>	<p>Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas. Con respecto a la interconexión entre la planta telefónica del proponente y el banco, se requiere un canal dedicado MPLS de 10mb y configuración de VPN site to site sobre el mismo.</p>
<p>Con respecto a lo que menciona la entidad “El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor” ¿Qué requisitos de seguridad tienen para la infraestructura de red y comunicaciones? Incluye protección de datos, encriptación, acceso seguro, etc.</p>	<p>Se generará una adenda, no se requieren comunicaciones unificadas. Con respecto a la interconexión entre la planta telefónica del proponente y el banco, se requiere un canal dedicado MPLS de 10mb y configuración de VPN site to site sobre el mismo.</p>

<p>Con respecto a lo que menciona la entidad "El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones unificadas para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad El proveedor"</p> <p>¿Qué características específicas necesitan en el ACD Telefónico?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribución automática de llamadas 2. Enrutamiento 3. Cola de llamadas inteligente 4. IVR (Respuesta de Voz Interactiva) 5. Priorización de llamadas 6. Informes y análisis en tiempo real 7. Grabación de llamadas 8. Monitoreo y escucha silenciosa 9. Transferencia de llamadas 10. Gestión de horarios y disponibilidad de agentes 11. Mensajes de espera personalizados 12. Desbordamiento de llamadas 13. Gestión de llamadas salientes <p>Las anteriores características entre otras que caracterizan un ACD.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. CLAUSULA OCTAVA: TERMINACION DE CONTRATO : Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de agregar a la cláusula el siguiente parrafo: el contratante 2. CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SEGUROS Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de que el porcentaje de dicha garantía sea reducido al 20% del precio mismo, con una vigencia única a la que se estipula en el plazo del contrato. 3. CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DEFINICIÓN DE LA TITULARIDAD Y DERECHOS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL: Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de agregar a la clausula el siguiente parrafo: se cede la propiedad intelectual que sea directamente encargada y pagada por EL CONTRATANTE durante la prestación de los servicios, y siempre y cuando esta no sea derivada de propiedad intelectual propia de EL CONTRATISTA que haga parte del CORE de su negocio, o licenciada por este a terceros, pues, bajo este entendido, las modificaciones, ajustes, parametrización, etc., solo se pueden entender como la customización necesaria de la tecnología a los servicios requeridos por EL CONTRATANTE. 4. anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx :on respecto al anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx, indicador Índice de Rotación de personal, la meta para el ans 1 es del 15% pero en el cuadro de penalidad RANGO ANS 1 esta penalizable desde el 12% 	<p>Se generará adenda con respecto al tema de ANS</p>

Bogotá DC, 30 de agosto del 2024 Señores: BancóldexAsunto: Observaciones al proceso 00151 - 2024117 Prestación de servicios de mesa de ayuda. Respetados miembros del comité evaluador. Por medio de la presente, me permito remitir las observaciones clave al pliego definitivo del proceso 00151-2024117. Estas observaciones se fundamentan en aspectos técnicos y obligaciones contractuales inherentes a dicho proceso. A continuación, detallamos las observaciones correspondientes:

Observación 1 Anexo técnico 1.2.5 Servicio de soporte primer nivel en sitio Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional. Pregunta: Se solicita confirmar la volumetría mensual de IMACs (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) tanto a nivel regional como en las oficinas de Bogotá. Esta información es necesaria para determinar si los movimientos pueden ser gestionados por el personal de soporte en sitio actualmente asignado, o si es necesario contemplar la contratación de personal adicional para apoyar estas actividades.

Observación 2 Anexo técnico 1.8.2 Alcance geográfico de la mesa de servicios Pregunta: Solicitamos cordialmente a la entidad confirmar los ANS correspondientes para la atención de las visitas a las regionales que se gestionarán bajo demanda, y si ANS se detendrán considerando el desplazamiento del técnico. Además, agradeceríamos nos informaran si, en caso de ser necesario un cambio de equipo por daño, existen dispositivos de reemplazo disponibles en cada regional o si es preciso realizar un envío desde las bodegas en Bogotá.

Observación 3 Anexo técnico 4.4 Puesta en servicio – Transición del servicio Después del periodo de migración de la Mesa de Servicio (un (1) mes - soporte en paralelo actual y transferencia de conocimiento) más la fase de estabilización/periodo de ajuste (tres (3) meses). Pregunta: Es de nuestro correcto entendimiento que, durante la etapa de transición, los ANS de operación no serán aplicables durante los primeros tres meses. Además, solicitamos confirmar si estos meses de transición serán facturables.

Observación 4 Anexo técnico Perfiles del personal que ofrece el servicio. Pregunta: Se solicita amablemente a la entidad confirmar la formación académica, los años de experiencia y las certificaciones requeridas para cada uno de los perfiles solicitados.

- Operación mesa de servicios
- Soporte en sitio
- Soporte 1.5 Infraestructura y aplicaciones
- Gestion de accesos
- Gestion de Inventarios
- Gestor de incidentes
- Coordinador de Mesa de servicios

Observación 5 modelo_contrato_mesa_de_servicios– Obligaciones El proponente deberá asegurar la continuidad del personal presentado, salvo fuerza mayor, caso en el cual deberá reemplazar al colaborador por otro que como mínimo tenga las mismas calidades y experiencia, previa calificación de la entidad contratante. Solicitamos cordialmente a la entidad, en cumplimiento con las obligaciones de garantizar la continuidad del personal, proporcionar un aproximado de los sueldos actuales. Esto con el fin de asegurar que no haya desmejoras en las ofertas salariales propuestas por el oferente, y así garantizar la retención del personal.

Observación 6 Anexo técnico - Estimación de Impacto: Estimar el porcentaje de automatización que los proponentes esperan alcanzar, basado en los datos del Anexo C Volumetría 2023. El objetivo del banco es lograr optimizar el servicio entre un entre el 25 % y 50 % debe verse reflejado a nivel de recursos del proyecto y costos. Pregunta: Por favor indicar que variables se tendrán en cuenta para el cálculo de eficiencia en las operaciones. Adicional, por favor indicar si la entidad busca que estas

Preguntas repetidas en un solo campo, se responden más adelante donde quedaron en campos específicos por el mismo proponente que las formuló

eficiencias sean trasladadas a la facturación

Observación 7 Anexo técnico – Automatizaciones No se maneja integración con correo ni con Teams debido a Requerimientos de publicación de servidores en internet y certificados SSL

Pregunta: Por favor aclarar si la limitante de Teams a nivel de publicación en internet impacta también el uso de Teams por parte del usuario interno del Banco. Esto en caso de que el oferente quiera exponer funcionalidades a través de Teams al usuario final.

Observación 8 Anexo técnico – Automatizaciones Se cuenta con 2 APIs funcionales para el proyecto Mesa de Servicios (NOC Solarwinds y SOC elastic).

Pregunta: Por favor ampliar la información de los métodos y funcionalidad de las APIs de integración con Solarwinds y SOC elastic. Para esto requerimos por favor suministrar un ejemplo de request y response de consumo del Web Service

Observación 9: Transformación digital en líneas de servicio Por favor indicar si se tienen definidos tiempos de interacción para los ciclos de transformación y si el oferente debe puede plantear la metodología de iteración de transformación o se debe alienar a alguna metodología propuesta por el cliente

Observación 10: Transformación digital en líneas de servicio Por favor ampliar la información de como las innovaciones podrían representar un elemento importante en la evaluación. Por favor indicar cuál será la metodología de evaluación

Observación 11: Automatizaciones Por favor aclarar si con las APIs de integración, se refiere a que las soluciones planteadas estén integradas y que la información funcione como un lago de datos, de tal manera que por ellas transite este alineada a los objetivos planteados por la entidad respecto a transformación e innovación focalizada en el negocio

Observación 12: Software / Ofimática Agradecemos nos confirmen si, dado que el banco ya cuenta con la suite de Office 365, es posible realizar el despliegue e implementación de Intune para utilizarlo en las mejoras de automatización de procesos dentro de la mesa de servicios.

Observación 13: Solicitamos amablemente al banco que nos informe qué aplicaciones realizan autenticación contra LDAP y que, además, valide si es posible trabajar con proxy AD.

Observaciones Legales

Anexo No. 11. Anexo técnico. Item 1.2.17 Horario de prestación del servicio. Teniendo en cuenta que los sabados, domingos y festivos, y cierre anual se realizará por demanda; con que tiempo de antelación le sera informado al contratista el horario requerido por el contratante?

Anexo No. 5 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, hoja No. 1, Requisito seguridad social, menciona que "Toda persona que posea una relación laboral o contractual con el Contratista deberá portar el carné de afiliación a EPS y ARL durante la realización de la labor, trabajo o servicio (...)", teniendo en cuenta que hoy en día ninguna de las entidades entrega el carnet, es suficiente validarlo con el certificado de afiliación?

Términos de referencia: Hoja No. 35 apartado 5.9. Causales de terminación del contrato numeral 6 menciona que "por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación (...)", por lo cual solicitamos por favor ampliar el término por 90 días en el sentido que detrás del proyecto hay un equipo de trabajo .

¿Las cláusulas contractuales serán negociadas con el contratistas, en dado caso que se deban evaluar las mismas o estas sean inmodificables?

Teniendo en cuenta que no hay cláusulas sancionatorias, ¿estas seran objeto de negociación?

Dentro de los requisitos de seguridad social se requiere que acrediten afiliación y paz salvo con las obligaciones de seguridad social

Observación 1

Anexo técnico 1.2.5 Servicio de soporte primer nivel en sitio
Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional.

Pregunta: Se solicita confirmar la volumetría mensual de IMACs (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) tanto a nivel regional como en las oficinas de Bogotá. Esta información es necesaria para determinar si los movimientos pueden ser gestionados por el personal de soporte en sitio actualmente asignado, o si es necesario contemplar la contratación de personal adicional para apoyar estas actividades.

En el Anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, se especifican los casos de N1_Gestión de activos con su respectiva volumetría, los casos generados a nivel regional se gestionan desde la sede Bogotá, las actividades que requieran presencia en regionales se solicitan por demanda.

<p>Observación 2 Anexo técnico 1.8.2 Alcance geográfico de la mesa de servicios</p> <p>Pregunta: Solicitamos cordialmente a la entidad confirmar los ANS correspondientes para la atención de las visitas a las regionales que se gestionarán bajo demanda, y si ANS se detendrán considerando el desplazamiento del técnico. Además, agradeceríamos nos informaran si, en caso de ser necesario un cambio de equipo por daño, existen dispositivos de reemplazo disponibles en cada regional o si es preciso realizar un envío desde las bodegas en Bogotá</p>	<p>Los tiempos de ANS se detendrán en caso de requerir un desplazamiento, es responsabilidad de Bancoldex suministrar los equipos o repuestos para cambios y se realizará el envío desde la sede de Bogotá</p>
<p>Observación 3 Anexo técnico 4.4 Puesta en servicio – Transición del servicio Después del periodo de migración de la Mesa de Servicio (un (1) mes - soporte en paralelo actual y transferencia de conocimiento) más la fase de estabilización/periodo de ajuste (tres (3) meses).</p> <p>Pregunta: Es de nuestro correcto entendimiento que, durante la etapa de transición, los ANS de operación no serán aplicables durante los primeros tres meses. Además, solicitamos confirmar si estos meses de transición serán facturables.</p>	<p>Los ANS no serán aplicables para penalizaciones, estos meses serán facturables</p>
<p>Observación 4 Anexo técnico Perfiles del personal que ofrece el servicio.</p> <p>Pregunta: Se solicita amablemente a la entidad confirmar la formación académica, los años de experiencia y las certificaciones requeridas para cada uno de los perfiles solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación mesa de servicios • Soporte en sitio • Soporte 1.5 Infraestructura y aplicaciones • Gestión de accesos • Gestión de Inventarios • Gestor de incidentes • Coordinador de Mesa de servicios 	<p>Los perfiles requeridos para los servicios solicitados están orientados a un nivel técnico/Tecnólogo -operativo básico , por lo que no es necesario que los candidatos posean títulos profesionales, con respecto al Coordinador de Mesa de Servicios, este perfil requiere un mayor nivel de responsabilidad, aunque no es indispensable un título profesional, se espera que la persona seleccionada cuente con experiencia significativa en gestión de mesas de servicio o roles afines, así como con habilidades en comunicación, gestión de escalamientos, presentación de informes y coordinación entre equipos. El Coordinador debe ser capaz de actuar como un enlace efectivo entre Bancóldex y el proveedor, asegurando que la información se presente de manera clara y oportuna y que los problemas, solicitudes e incidentes se gestionen eficientemente. Sin embargo en los términos de referencia la solicitud que hace el banco es enfocada a un servicio por tanto el proponente debe dimensionar los perfiles.</p>
<p>Observación 5 modelo_contrato_mesa_de_servicios– Obligaciones El proponente deberá asegurar la continuidad del personal presentado, salvo fuerza mayor, caso en el cual deberá reemplazar al colaborador por otro que como mínimo tenga las mismas calidades y experiencia, previa calificación de la entidad contratante. Solicitamos cordialmente a la entidad, en cumplimiento con las obligaciones de garantizar la continuidad del personal, proporcionar un aproximado de los sueldos actuales. Esto con el fin de asegurar que no haya desmejoras en las ofertas salariales propuestas por el oferente, y así garantizar la retención del personal.</p>	<p>No es posible proporcionar esta información</p>

<p>Observación 6</p> <p>Anexo técnico - Estimación de Impacto: Estimar el porcentaje de automatización que los proponentes esperan alcanzar, basado en los datos del Anexo C Volumetría 2023. El objetivo del banco es lograr optimizar el servicio entre un entre el 25 % y 50 % debe verse reflejado a nivel de recursos del proyecto y costos</p> <p>Pregunta: Por favor indicar que variables se tendrán en cuenta para el cálculo de eficiencia en las operaciones.</p> <p>Adicional, por favor indicar si la entidad busca que estas eficiencias sean trasladadas a la facturación</p>	<p>Se calculará basados en la volumetría manejada en el 2023.</p>
<p>Observación 7</p> <p>Anexo técnico – Automatizaciones No se maneja integración con correo ni con Teams debido a Requerimientos de publicación de servidores en internet y certificados SSL</p> <p>Pregunta: Por favor aclarar si la limitante de Teams a nivel de publicación en internet impacta también el uso de Teams por parte del usuario interno del Banco. Esto en caso de que el oferente quiera exponer funcionalidades a través de Teams al usuario final.</p>	<p>Actualmente no se cuenta con esto, no es una limitante.</p>
<p>Observación 8</p> <p>Anexo técnico – Automatizaciones Se cuenta con 2 APIs funcionales para el proyecto Mesa de Servicios (NOC Solarwinds y SOC elastic).</p> <p>Pregunta: Por favor ampliar la información de los métodos y funcionalidad de las APIs de integración con Solarwinds y SOC elastic.</p> <p>Para esto requerimos por favor suministrar un ejemplo de request y response de consumo del Web Service</p>	<p>Esta es información se le entregará al proponente seleccionado</p>
<p>Observación 9: Transformación digital en líneas de servicio</p> <p>Por favor indicar si se tienen definidos tiempos de interacción para los ciclos de transformación y si el oferente debe puede plantear la metodología de iteración de transformación o se debe alinear a alguna metodología propuesta por el cliente</p>	<p>Actualmente, Bancóldex no tiene tiempos de interacción predefinidos para los ciclos de transformación. Se espera que el oferente proponga una metodología de iteración para la transformación que se ajuste a las necesidades del proyecto y que pueda ser adaptada de acuerdo con las mejores prácticas del sector.</p>
<p>Observación 10: Transformación digital en líneas de servicio</p> <p>Por favor ampliar la información de como las innovaciones podrían representar un elemento importante en la evaluación.</p> <p>Por favor indicar cuál será la metodología de evaluación</p>	<p>La metodología de evaluación es la descrita en los términos de referencia en el numeral 3.7.3 Transformación digital en líneas de servicio allí se indican la distribución de los puntajes</p>

<p>Observación 11: Automatizaciones</p> <p>Por favor aclarar si con las APIs de integración, se refiere a que las soluciones planteadas estén integradas y que la información funcione como un lago de datos, de tal manera que por ellas transite este alineada a los objetivos planteados por la entidad respecto a transformación e innovación focalizada en el negocio</p>	<p>No es clara la pregunta</p>
<p>Observación 12: Software / Ofimática</p> <p>Agradecemos nos confirmen si, dado que el banco ya cuenta con la suite de Office 365, es posible realizar el despliegue e implementación de Intune para utilizarlo en las mejoras de automatización de procesos dentro de la mesa de servicios.</p>	<p>Se debe revisar si las condiciones actuales de licenciamiento lo permiten, si es viable se puede implementar</p>
<p>Observación 13:</p> <p>Solicitamos amablemente al banco que nos informe qué aplicaciones realizan autenticación contra LDAP y que, además, valide si es posible trabajar con proxy AD.</p>	<p>Esta información se le proporcionará al proponente seleccionado</p>
<p>Observaciones 15 Jurídica</p> <p>Anexo No. 11. Anexo técnico. Item 1.2.17 Horario de prestación del servicio. Teniendo en cuenta que los sabados, domingos y festivos, y cierre anual se realizará por demanda; con que tiempo de antelación le sera informado al contratista el horario requerido por el contratante?</p>	<p>Será informado durante la semana previa al fin de semana.</p>
<p>Observaciones 14 Jurídica:</p> <p>Anexo No. 5 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, hoja No. 1, Requisito seguridad social, menciona que "Toda persona que posea una relación laboral o contractual con el Contratista deberá portar el carné de afiliación a EPS y ARL durante la realización de la labor, trabajo o servicio (...)", teniendo en cuenta que hoy en día ninguna de las entidades entrega el carnet, es suficiente validarlo con el certificado de afiliación?</p>	<p>Dentro de los requisitos de seguridad social se requiere que acrediten afiliación y paz salvo con las obligaciones de seguridad social</p>
<p>Observaciones 16 Jurídica:</p> <p>Términos de referencia: Hoja No. 35 apartado 5.9. Causales de terminación del contrato numeral 6 menciona que "por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación (...)", por lo cual solicitamos por favor ampliar el término por 90 días en el sentido que detrás del proyecto hay un equipo de trabajo .</p>	<p>No es aceptable la modificación, para el Banco es necesario contar con esta casual de terminación unilateral</p>
<p>Observación 17 Jurídica:</p> <p>Teniendo en cuenta que no hay cláusulas sancionatorias, ¿estas serán objeto de negociación?</p>	<p>Para este contrato no se pacta cláusula penal o multas. Los proponentes deben tener en cuenta que si se realizarán descuentos en la facturación por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados en el contrato. El contrato se elabora de conformidad con los términos de referencia publicados</p>
<p>1. CLAUSULA OCTAVA: TERMINACION DE CONTRATO :Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de agregar a la clausula el siguiente parrafo: el contratante</p>	<p>No es aceptable la modificación, para el Banco es necesario contar con esta casual de terminación unilateral tal como se encuentra redactada</p>

deberá éste deberá reembolsar a EL CONTRATISTA los costos, gastos e inversiones realizados, en proporción al tiempo en que solicite la terminación.	
CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SEGUROS Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de que el porcentaje de dicha garantía sea reducido al 20% del precio mismo, con una vigencia única a la que se estipula en el plazo del contrato.	Por políticas establecidas en el Manual de Contratación de Bancóldex para este tipo de servicios se exige un amparo de salario y prestaciones sociales con una suma asegurada de 30 %
CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DEFINICIÓN DE LA TITULARIDAD Y DERECHOS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL: Se solicita respetuosamente a la entidad revisar la posibilidad de agregar a la clausula el siguiente parrafo: se cede la propiedad intelectual que sea directamente encargada y pagada por EL CONTRATANTE durante la prestación de los servicios, y siempre y cuando esta no sea derivada de propiedad intelectual propia de EL CONTRATISTA que haga parte del CORE de su negocio, o licenciada por este a terceros, pues, bajo este entendido, las modificaciones, ajustes, parametrización, etc., solo se pueden entender como la customización necesaria de la tecnología a los servicios requeridos por EL CONTRATANTE.	La propiedad intelectual se encuentra regulada por lo establecido en el numeral 5.6 Propiedad Intelectual. Así: 5.6. Propiedad intelectual Corresponderá a la parte que, conforme a la legislación vigente en materia de derechos de autor sea propietario de la titularidad de los derechos morales y patrimoniales derivados de la producción intelectual, que se derive del presente contrato. En todo caso, aquellos documentos que realice EL CONTRATISTA en relación directa y cumplimiento del objeto del contrato podrán ser usados por EL BANCO, sin perjuicio de la explotación comercial u económica que pueda realizar EL CONTRATISTA, si las mencionadas producciones son de su autoría. Todas las actividades que adelante EL CONTRATISTA que impliquen programación, configuración, investigación y desarrollo, serán de titularidad del EL CONTRATISTA respecto de los derechos morales y económicos, sin perjuicio de los usos de Códigos y programación que pueda hacer EL BANCO únicamente para su uso interno.
anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx : Con respecto al anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx, indicador Índice de Rotación de personal, la meta para el ans 1 es del 15% pero en el cuadro de penalidad RANGO ANS 1 esta penalizable desde el 12%	Se publicará adenda con el ajuste
anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx : Tan amable confirmar a que se requiere con que las penalidades podrán ser acumulables de forma mensual.	Si se incumplen más de un ANS durante un mes de operación, se sumará el porcentaje de descuento en cada uno de las penalidades y se aplicarán en la factura mensual
anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx: Por favor confirmar si todos los indicadores solicitados se encuentran configurados y parametrizados en la herramienta de gestión	Los que corresponden se encuentran parametrizados en Aranda
anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx : Es correcto nuestro entendimiento que en ans de PQR es penalizable siempre que sea atribuible al proponente.	Es correcto
anexo_no_10_ans_acuerdos_de_nivel_de_servicio.xlsx : Tan amable confirmar como esta el estado de cumplimiento de los indicadores actuales, con los integrantes actuales mencionados en el rfp.	Estos ANS hace parte de la contratación anterior
anexo_no_11_anexo_tecnico.docx : Tan amable nos confirmar el % de servicios VIP mensual	El porcentaje de casos generados por usuarios VIP en el año 2023 es del 10 %
anexo_no_11_anexo_tecnico.docx : Tan amable nos confirmar Cantidad de usuarios VIP	Actualmente 93 Usuarios
anexo_no_11_anexo_tecnico.docx, Herramienta ITSM : Es correcto nuestro entendimiento que con respecto a las herramientas de ARANDA, se requiere solo tarifas a demanda o la administración de estas herramientas y la resolución de incidentes si se debe incluir en la tarifa mensual.	Se está solicitando el servicio de administración a demanda como lo indica el numeral 1.6.2 del anexo N11 Técnico, este valor debe estar incluido dentro de la mensualidad.

<p>1. Se solicita a la entidad aclarar si cuenta con una herramienta de gestión de inventario automática?</p> <p>2. Se solicita a la entidad aclarar si cuenta con implementaciones de IA o RPA en el servicio?</p> <p>3. Se solicita a la entidad validar la experiencia en el sector financiero, según el servicio prestado al usuario final, que sea regulada por la Superintendencia Financiera.</p> <p>4. Se solicita a la entidad validar la experiencia en donde el usuario final sea una entidad financiera.</p> <p>5. Se solicita a la entidad aclarar si los puestos de trabajo, con equipo de cómputo serán provistos por la entidad</p>	<p>1. No se cuenta con una herramienta de gestión de inventario automática. El inventario se toma con aranda</p> <p>2. No se tiene RPA ni IA en el servicio actual</p> <p>3. Los términos de referencia continuaran con las mismas condiciones</p> <p>4. Los términos de referencia continuaran con las mismas condiciones</p> <p>5. Los puestos de trabajo y los equipos serán provistos por Bancóldex</p>
<p>Se indica; Requerimientos técnicos de la solución (Puntaje máximo de 7 puntos): Evaluación de la compatibilidad de la solución con los siguientes sistemas que tiene actualmente Bancóldex: (Sistemas operativos Windows server 2019, RedHat Linux 7.8, Oracle 12 C, Oracle 19 C, Aranda 8.3) El proponente que presente una solución que sea compatible con lo informado por Bancóldex obtendrá un puntaje máximo de 7 puntos en este subcriterio, a los demás se les dará una calificación de cero puntos.</p> <p>Agradecemos confirmar a que tipo de solución compatible hace referencia la solicitud dado que la solución ITSM para gestión del servicio será provista por EL BANCO</p>	<p>Referirse al anexo N11 Técnico en el capítulo 1.1 Objetivo de la mesa de Servicio , donde se indica la Transformación digital en líneas de servicio</p>
<p>Se indica; Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato. Agradecemos confirmar como serán remuneradas las inversiones (licenciamiento o tecnologías) que hayan sido realizadas en caso de terminación anticipada</p>	<p>No es aceptable la modificación, para el Banco es necesario contar con esta casual de terminación unilateral</p>
<p>Se indica; El software utilizado para las automatizaciones debe estar completamente licenciado. El PROPONENTE debe indicar el software utilizado y si el licenciamiento es propio o debe ser adquirido por EL BANCO.</p> <p>Agradecemos confirmar si de acuerdo a esto, las soluciones que hayan sido desarrolladas por EL PROPONENTE , no serán viable para uso en el servicio?</p>	<p>Las soluciones desarrolladas por el proponente que cumplan con condiciones de licenciamiento y seguridad de la información son viables</p>
<p>Se indica; Los equipos de cómputo necesarios para la operación de las líneas de servicios de mesa de servicio solicitados en el Anexo técnico, serán proporcionados por Bancóldex y su utilización se efectuará únicamente dentro de las instalaciones del Banco.</p> <p>Agradecemos confirmar si la mesa sería ubicada en instalaciones de EL BANCO</p>	<p>La mesa sería ubicada en instalaciones de EL BANCO</p>
<p>Agradecemos confirmar cual es la fecha prevista de inicio del contrato</p>	<p>Fecha adjudicación 27 de Diciembre 2024</p>
<p>En el numeral 1.2.4 Servicio de soporte de Primer Nivel telefónico, Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la planta telefónica de la entidad y aclarar si se requiere una troncal SIP para asignar a los diferentes agentes de la mesa de ayuda</p>	<p>Unify Open Sacape Voice V10, la troncal SIP ya la posee el banco</p>

<p>En el numeral "1.2.5 Servicio de soporte primer nivel en Sitio: " se tiene el siguiente texto: Por último, si no ha sido posible la recuperación de este, para el caso de hardware, se deberá escalar directamente al fabricante o proveedor que corresponda según el contrato al cual pertenezca el equipo averiado; para el caso de software, se deberá escalar al siguiente nivel según el caso.</p> <p>Solicitamos a la entidad entregar la relación del inventario con las fechas de finalización de garantía de sus equipos</p>	<p>Esta información se le entregará al proponente seleccionado</p>
<p>En el numeral "1.2.5 Servicio de soporte primer nivel en Sitio: " Se tiene el siguiente texto: "• Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional."</p> <p>Solicitamos a la entidad indicar el promedio mensual de los IMAC del ultimo año</p>	<p>En el Anexo No. C - Invitación Volumetría 2023, se especifican los casos de N1_Gestión de activos con su respectiva volumetría, pestaña Análisis por área solicitudes</p>
<p>En el numeral 1.2.13 Encuestas de Satisfacción de Usuarios y recomendación del servicio Se tiene el siguiente texto: Se requiere que el PROPONENTE realice una medición general anual de la satisfacción del usuario (CSAT) y recomendación del servicio (NPS). Esta evaluación anual permitirá analizar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios y las soluciones implementadas a lo largo del año, y retroalimentar las mejores prácticas para su mejora continua.</p> <p>Solicitamos a la entidad aclarar si actualmente está habilitado el módulo de encuestas en la herramienta ITSM</p>	<p>Actualmente no se tiene activo el módulo de encuestas en la herramienta ITSM, se tiene un FORMS independiente, si el proponente considera que se requiere activar es viable esta solicitud</p>
<p>En el numeral 1.2.17 Horario de prestación del servicio Se tiene el siguiente texto: Día Horario de atención telefónica y en sitio Lunes a viernes 6:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua Sábados Por demanda Domingos y festivos Por demanda Cierre anual Por demanda</p> <p>Solicitamos a la entidad informar el promedio mensual de servicios por demanda atendidos los sabados domingos, festivos y cierre anual</p>	<p>8 servicios mensuales en promedio aproximados.</p>
<p>En el numeral: 1.3 Servicio de gestión de accesos Se tiene el siguiente texto: El Proveedor deberá ofrecer el servicio de gestión de accesos, basados en las mejores prácticas de ITIL v3 o superior en caso de que se actualice, desempeñando las siguientes actividades: Solicitamos a la entidad informar si actualmente con software de gestión de contraseñas</p>	<p>No contamos con el software de gestión de contraseñas, contamos con la solución de office 365</p>

<p>En el numeral: 1.4.2 Inventario de Hardware Se tiene el siguiente texto: "El proponente debe gestionar el inventario de hardware, efectuar el debido control, ser responsable por la pérdida o deterioro de elementos almacenados en las bodegas de tecnología y reintegrar el activo o el valor de su costo. "</p> <p>Solicitamos a la entidad se revise este requerimiento dado que el deterioro de elementos en una bodega puede ser ocasionado por diferentes causas externas que no son responsabilidad del administrador de la bodega, así mismo informar si estas bodegas cuentan con sus respectivas cámaras de seguridad interna y externa para controlar la entrada y salida de estas bodegas.</p>	<p>La gestión de activos será de total responsabilidad del proponente seleccionado, en caso de pérdida, daño o deterioro de un activo que sea ocasionado por el proponente seleccionado, este debe asumir el costo. Las bodegas cuentan con cámaras y son monitoreadas por el área de seguridad física del banco.</p>
<p>En el numeral: "1.6.2 Propuestas para la Herramienta ITSM" "1.6.2 Propuestas para la Herramienta ITSM" Se tiene el siguiente texto: El PROPONENTE deberá trabajar con la herramienta ITSM actual proporcionada por BANCOLDEX bajo las condiciones indicadas en el numeral 1.6.1 del presente anexo técnico, BANCOLDEX adquirirá las licencias necesarias de la herramienta ITSM del fabricante ARANDA para sus respectivas actualizaciones. El PROPONENTE será responsable de realizar las actualizaciones de licenciamiento proporcionado por BANCOLDEX y de implementar las automatizaciones correspondientes en las líneas de servicio, enfocándose en la mejora de la automatización de procesos conforme a lo indicado en el numeral 1.1 objeto de la mesa de servicio.</p> <p>Solicitamos a la entidad aclarar si la entidad piensa cambiar a la última versión de la herramienta ITSM y si es de nuestro entender que debemos realizar la implementación de esta actualización</p>	<p>En caso dado que el Banco adquiera licenciamiento para actualizar la versión actual de Aranda es responsabilidad del proponente seleccionado hacer esta actualización</p>