

## PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 004 -2019

### RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

#### **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA S.O.S. SOLUCIONES DE OFICINA & SUMINISTROS**

1. Solicitamos a la entidad por favor aclare si los equipos a ofertar deben ser nuevos, o la entidad va a permitir la presentación de ofertas con equipos usados.

**Respuesta:** De manera atenta le informo que los equipos deben ser nuevos, lo anterior de conformidad con lo establecido en el numeral 4.1.1. IMPRESORAS de los pliegos de condiciones de la invitación abierta 004-2019, en el cual se establece que "(...) *Al entregar los equipos se debe incluir carta del fabricante de las impresoras donde certifique que son equipos nuevos...*"

2. Respecto del punto 4.2 Adición o Retiro de Impresoras, solicitamos a la entidad estipule un porcentaje Máximo de equipos que podrían ser retirados, ya que si como proponentes estructuramos una oferta con equipos 100% nuevos, el retiro de impresoras afecta económicamente y de manera negativa el desarrollo del contrato para nosotros como proveedores.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, estipulando como porcentaje máximo, veinte por ciento (20%) de los equipos que podrán ser retirados, así mismo se aclara que los precios de las impresoras no podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

3. Respecto del punto 4.3 Cambio de Impresoras por equipos Multifuncionales, al igual que la observación anterior, solicitamos a la entidad estipule un porcentaje máximo de impresoras que pudiesen ser cambiadas por equipos multifuncionales, ya que estos costos deben ser tenidos en cuenta por nosotros como proponentes a la hora de presentación de la oferta.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que estos cambios no se pueden calcular ya que estarán presentándose por demanda y ligados a los proyectos de digitalización. Adicionalmente la opción de multifuncional depende del costo del escáner adicional, es decir, si en la oferta del proponente elegido nos ofrece un mejor valor en escáner no optaremos por la multifuncional. La multifuncional se solicitaría como cambio de una

impresora tipo 1 en el momento en el que la sede requiera servicio de escáner y esta sea la opción más económica.

4. En el numeral 4.8 INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE, la entidad estipula 4 servidores para la impresión core del negocio, 2 servidores virtuales para documentos generales y 3 servidores locales. Queremos que nos aclare la entidad si esta infraestructura es de propiedad de la previsorora y se pondrá a disposición del oferente seleccionado, o por el contrario el oferente debe contemplar la compra y disposición de dichos servidores y licenciamiento?

**Respuesta:** Los servidores relacionados en el numeral 4.8 INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE con los incisos 4.8.1. PARA IMPRESIÓN DE CORE DEL NEGOCIO, 4.8.2. PARA DOCUMENTOS GENERALES y 4.9. IMPRESIÓN EN SUCURSALES son propiedad de Previsorora, se pondrá a disposición del oferente para configuración de colas de impresión.

5. La Previsorora permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o variación de la TRM?

**Respuesta:** De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM.

6. Por favor aclarar las especificaciones de los escáner y multifuncionales por demanda.

**Respuesta:** Las multifuncionales por demanda deberán cumplir como mínimo con las especificaciones de las impresoras tipo 1, la cual se encuentra detallada en el numeral 4.1.1.1 IMPRESORAS TIPO 1: IMPRESIÓN EN BLANCO Y NEGRO de los pliegos de condiciones de la invitación abierta 004-2019, y los equipos escáner deberán cumplir con un ciclo de trabajo diario mínimo de 2000 páginas, tal como se indica en el numeral 4.4. ESCANERES POR DEMANDA de los pliegos de condiciones de la invitación abierta 004-2019.

7. Dadas las aclaraciones que va a dar la entidad, y la complejidad del proceso y la propuesta que se debe presentar, solicitamos a la entidad postergar la presentación de las propuestas por lo menos 1 semana hasta el 3 de mayo.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, se correrán 2 días en el cronograma a partir de la fecha de “cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)” esto es el 30 de abril de 2019, hasta el “resultado del proceso” esto es el 10 de mayo de 2019, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

## **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA RICOH COLOMBIA S.A.**

### ETAPA DE TRANSICIÓN:

1. Entendemos que Ricoh Colombia solo está en la obligación de hacer los proceso de logística, instalación, configuración y puesta en marcha de la solución, en ningún momento deberá hacer la logística del proveedor actual, por favor aclarar

**Respuesta:** De manera atenta le informo que el proveedor actual se encargará de la logística necesaria para el retiro de los equipos que actualmente se encuentran funcionando.

### CAPACITACIÓN:

2. ¿Por favor especificar, si se debe dar capacitación a los 1300 usuarios de la Previsora?

**Respuesta:** De manera atenta le informamos que de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.18. ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN de los pliegos de condiciones de la invitación abierta 004-2019 el proveedor deberá presentar un plan de capacitación para el uso de las impresoras a todo el personal de la compañía y dicha capacitación será acordada y coordinada entre las dos partes.

3. ¿Dicha capacitación se puede hacer en esquema virtual?

**Respuesta:** La capacitación será acordada y coordinada entre las dos partes, en la etapa de transición se podrá evaluar la posibilidad de realizarla de manera virtual.

4. Como se indica en la página 47 y 48 ¿Es viable utilizar a través script se puede instalar de manera masiva o la cola de impresión en cada uno de los computadores de los usuarios?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la instalación en cada uno de los computadores de los usuarios se podrá revisar en la etapa de transición.

### TONER Y MÁQUINA DE BACKUP

5. ¿Se puede utilizar máquinas de backup con similares características para no afectar la operatividad de la entidad?

**Respuesta:** De manera atenta aclaramos que se podrán utilizar máquinas de backup con similares características.

6. ¿Podemos manejar toner de backup, para que en el momento que se agote sea este cambiado inmediatamente?

**Respuesta:** De manera atenta informamos que de acuerdo con lo indicado en el numeral 4.14.5 del pliego de condiciones de la invitación abierta 004-2019 los tóner se deberán enviar por demanda ya que no se cuenta con bodega para almacenamiento.

#### DIMENSIONAMIENTO SOFTWARE:

7. ¿La sede principal está ubicada en la ciudad de Bogotá?

**Respuesta:** Si, la Casa Matriz de La Previsora se encuentra ubicada en la Calle 57 No. 9-07

8. ¿Cada una de las sedes opera de forma independiente a la sede principal?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que no es clara su pregunta, razón por la cual no se tendrá en cuenta.

9. ¿Por favor indicar la cantidad de estaciones – PC´s por sistemas operativo (MAC, Windows y Linux)?

**Respuesta:** La Previsora cuenta con un promedio de 1300 usuarios finales trabajando en red a nivel nacional, donde la mayoría de ellos emplean como sistema operativo Windows 7 a 32 y 64 bits y Windows 10 a 32 y 64 bits.

10. ¿Todos los ordenadores – PC´s de los usuarios efectuarían impresiones a través del servidor de impresión?

**Respuesta:** Si, excepto 29 equipos que tienen conexión por usb, de las cuales 25 impresoras son de punto y 4 de láser; asimismo, se aclara que en las sucursales Medellín, Cali y Centro Empresarial Corporativo están instaladas las colas de impresión en servidores locales y en las demás sucursales imprimen de forma centralizada en Bogotá Casa Matriz.

11. ¿Todos los PC´s descritos anteriormente están dentro del dominio de la Previsora?

**Respuesta:** No, Cuatro (4) equipos se encuentran fuera del dominio de Previsora, son equipos externos.

12. ¿Cuántos PC´s se encuentran fueran del dominio del Previsora?

**Respuesta:** Cuatro (4) equipos se encuentran fuera del dominio de Previsora

13. ¿La solución de tracking a implementar será implementada en los servidores descritos en el RFP, propios del cliente?

**Respuesta:** No, se debe instalar el software en el servidor que el proponente entregará en el datacenter principal en donde centralizará toda la información de impresión en una base de datos local y será el servidor maestro del software de Gestión, Control y Auditoría. Así mismo, deberá configurar réplica con el servidor ubicado en el Datacenter alterno suministrado por el proponente.

14. ¿Por favor enumerar la cantidad de dominios que se tienen?

**Respuesta:** La Previsora cuenta con un dominio de Windows.

15. ¿Si tiene más de un dominio, confirmar si se tiene relación de confianza estable entre los dominios numerados anteriormente?

**Respuesta:** Como se informó en la anterior respuesta, la compañía cuenta con un solo dominio.

16. ¿El cliente tiene Directorio Activo para todos los usuarios?

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la compañía cuenta con un Directorio Activo para todos los usuarios.

17. ¿Es posible integrar el software de control al Directorio Activo de la Previsora?

**Respuesta:** Puede ser viable, se podría realizar en la etapa de transición previa validación por parte de la especialista de seguridad y de infraestructura.

18. ¿El Directorio Activo está organizado y cuenta con la información de los usuarios, centros de costo, departamentos, etc...?

**Respuesta:** Si, la compañía cuenta con un Directorio Activo.

19. ¿Por favor indicar el número de impresoras que funcionan por paralelo o USB?

**Respuesta:** Se informa que 29 equipos tienen conexión por usb, de los cuales 25 impresoras son de punto y 4 impresoras de láser.

20. ¿El cliente cuenta con una base de datos SQL Server, que se pueda usar para almacenar todos los registros de configuración y de transacciones?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que su inquietud no es relevante para este proceso, teniendo en cuenta que el proponente debe brindar toda la infraestructura y software requerido para el software de gestión.

21. ¿Se solicita a la Previsora para el ítem - Costo Total de Propiedad (TCO), nos explique a que hace referencia, y cual es alcance? Por favor un ejemplo.
22. Por favor indicar si el informe de Costo Total de Propiedad (TCO) para una impresora, como lo están midiendo?
23. ¿Se solicita a la Previsora se ajuste dejándolo de manera opcional, el reporte y estadística en: Costo Total de Propiedad (TCO) para una impresora? Lo anterior para tener pluralidad de oferentes.

**Respuestas preguntas 21, 22 y 23:** De manera atenta se informa que el ítem Costo Total de Propiedad (TCO) se eliminará del reporte y estadística estipulado en el numeral 4.5.11 del pliego de condiciones, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

24. ¿Se solicita a la Previsora para el ítem - calidad en que se envió la impresión, explique a que hace referencia, y cual es alcance? Por favor un ejemplo.

**Respuesta:** Al respecto, se informa que el ítem - calidad en que se envió la impresión se refiere al tipo de resolución utilizado en la impresión.

25. ¿Se solicita a la Previsora se ajuste dejándolo de manera opcional, el reporte y estadística en: calidad en que se envió la impresión? Lo anterior para tener pluralidad de oferentes.

**Respuesta:** Agradecemos su solicitud, pero no se tendrá en cuenta. Es preciso aclarar que con dicho reporte se podrá hacer seguimiento y monitoreo a la calidad de la impresión.

26. ¿Por favor indicar el tiempo como plan de continuidad para el RTO y RPO esperado, para solución de Gestión de impresión?

**Respuesta:** Al respecto se aclara que para el RTO no podrá exceder de 4 horas hábiles y para el RPO no podrá exceder de 24 horas hábiles.

27. ¿Los servidores que se encuentran en las sucursales, la Previsora actualizaría su SO Windows, a versiones vigentes y soportadas por el fabricante?

**Respuesta:** Se está realizando un proyecto de actualización del Sistema Operativo, pero posiblemente no se alcanza a finalizar antes del 1° de Julio de 2019; razón por la cual el proponente deberá tener en cuenta las versiones de Sistema operativo relacionadas en el pliego de condiciones de la invitación abierta No. 004-2019.

28. ¿De requerir mejorar las características de los servidores que actualmente el cliente provee para la solución de impresión, la Previsora colocara nuevos servidores basados en las recomendaciones del proponente o en su defecto también se puede proveer servidores nuevos?

**Respuesta:** Al respecto se aclara que los servidores que se proveen son virtuales, la aplicación de impresión debe estar certificada para que funcione en este tipo de servidores.

#### PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN) y PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

29. ¿Desean que el software de impresión pueda federarse con el directorio activo (si es que la Previsora tiene Directorio Activo)?

**Respuesta:** De manera atenta informamos que se podrá revisar en la etapa de transición si existe esta necesidad.

30. De ser afirmativa la pregunta anterior: Las conexiones al directorio activo las haríamos por LDAP o LDAPS

**Respuesta:** De manera atenta informamos que de ser necesario se revisará en la etapa de transición.

31. ¿Para él envió de reportes por correo electrónico, La Previsora suministrará el servicio de Open Relay para que nuestro software pueda realizar el envió de correos? ¿O deberíamos costear e implementar un servicio SMTP para dicho fin?

**Respuesta:** De manera atenta informamos que de ser necesario se revisará en la etapa de transición.

32. Para lograr tareas de gestión remota, descubrimiento, monitoreo; muchas herramientas solicitan apertura de puertos en las redes LAN/WAN; ¿esto está contemplado abiertamente por el área de seguridad de la información?, de ser afirmativo: ¿nos pueden compartir el protocolo para solicitar apertura de puertos? o al menos indicar los hitos principales de esta tarea?

**Respuesta:** Al respecto, se informa que la observación se podrá revisar en la etapa de transición, en caso de requerirse, el protocolo a seguir es: Realizar solicitud formal al supervisor del contrato para que efectúe el trámite con las áreas correspondientes.

33. En un caso específico, ¿podríamos solicitar servidores virtuales dentro de su Clúster de Virtualización? ¿O si o si debe ser servidor físico como lo indica la

propuesta? Dado que un servidor virtual ofrece mayores garantías de disponibilidad del servicio y está más cerca de un escenario de DRP.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la Previsora solo ofrece servidores virtuales para la configuración de colas de impresión, por lo cual para la configuración y gestión de la solución el proponente deberá suministrar su propia infraestructura.

**34.** Cuando hablan del modelo de réplica de datos entre los servidores de sucursales y los servidores principales (Datacenter principal y alterno), ¿La Previsora espera que esta replica tenga una frecuencia? ¿Diaria?, dos por Día?, por favor especificar, así mismo el corte horario (tardes, noches, madrugadas) para la réplica.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que estas inquietudes serán revisadas en la etapa de transición de acuerdo a las necesidades que surjan.

**35.** Para aprovisionar los servidores, además de las especificaciones entregadas, ¿La Previsora exige o requiere un fabricante y modelo de hardware en específico?, de ser así, ¿La Previsora tiene algún acuerdo marco con el fabricante para obtener estos servidores a un precio especial?

**Respuesta:** Al respecto informamos que la compañía no exige o requiere un fabricante o modelo de hardware específico.

**36.** Los servidores aprovisionados, deben ser federados con alguna herramienta propiedad de la Previsora, tales como: software de backup, software de monitoreo y gestión, software para control y actualizaciones de firmware y software, solución de antivirus corporativa, directorio activo, software de gestión de activos, ¿entre otros?

**Respuesta:** De manera atenta se aclara que el proponente deberá proveer todo el software necesario para la funcionalidad de los servidores, lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.7. INSTALACIÓN DEL SOFTWARE del pliego de condiciones de la invitación abierta No. 004-2019.

**37.** ¿El sistema operativo de los servidores aprovisionados tiene alguna política respecto al idioma? ¿ENG o ESP?

**Respuesta:** De manera atenta se aclara que no es relevante el idioma que utilice el sistema operativo del servidor, por lo cual será potestad del proveedor utilizar el a que bien convenga.

**38.** ¿Los Datacenter son propios de La Previsora? ¿O son Espacios en Collocation en un Datacenter Alterno?; en cualquiera de los casos, existen políticas físicas y de

seguridad que debemos tener en cuenta a la hora de aprovisionar los equipos en los datacenter?

**Respuesta:** En atención a su inquietud se informa que el Datacenter principal es propio y el Alterno es en Collocation, así mismo, se informa que los requerimientos físicos a tener en cuenta a la hora de colocar el servidor están establecidos en el numeral 4.7. INSTALACIÓN DEL SOFTWARE del pliego de condiciones de la invitación abierta No. 004-2019.

**39.** En los numerales se habla de servidores virtuales, pero luego en los cuadros se especifica servidores HP, ¿podemos solicitar aclaración de este punto?

**Respuesta:** De manera atenta aclaramos que por error en las características técnicas de los servidores para impresión del core del negocio se incluyó la columna “servidor” la cual será eliminada según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019. Sin embargo, se aclara que los servidores de colas de impresión de Casa Matriz son virtuales y los servidores de sucursales son físicos.

**40.** ¿Podemos obtener gráficas y datos sobre la ocupación actual de los servidores? En otras palabras, requerimos acceder al plan de capacidad de cada uno de los servidores especificados para determinar si tienen la capacidad necesaria de soportar la solución.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que su solicitud podrá ser revisada en la etapa de transición teniendo en cuenta que estos son servidores propios de Previsora y no los suministrados por el proveedor para la administración del software de Gestión.

**41.** En caso de requerir redimensionar los servidores a nivel de hardware, que implicaría nuevos servidores o aumento de recursos en los actuales, ¿La Previsora tiene contemplado un fabricante de hardware en especial?

**Respuesta:** Los servidores para el software de gestión son ofrecidos por el proponente y será potestad del mismo el aumento de recursos, con el fin de asegurar el adecuado servicio. Para los servidores de colas de impresión que tiene actualmente la compañía se realizará la revisión en el momento que se requiera y se aclara que no se tiene un fabricante de hardware en especial.

**42.** Partiendo del hecho que se requiere un soporte proactivo, y hay un fuerte componente en el monitoreo del servicio. ¿es posible contar con acceso remoto y sea por protocolos seguros o por VPN a la consola de software de impresión y las de gestión de los activos de impresión? esto con el fin de federar con nuestro NOC remoto un seguimiento altamente productivo.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que esta solicitud podrá ser revisada en la etapa de transición.

43. En este ítem se habla del PCN para la operación objeto del contrato, sin embargo, requerimos saber si a nivel de organización ya La Previsora tiene un PCN general, ¿y si podemos mapear el PCN de la operación objeto del contrato contra este PCN general?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la compañía cuenta con un PCN general y el mismo podrá ser revisado y ajustado en la etapa de transición.

44. ¿Actualmente La Previsora cuenta con un DRP general para toda la organización? ¿Podríamos mapear nuestro DRP de la operación objeto del contrato contra este DRP?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la compañía cuenta con DRP general y que de conformidad con lo establecido en el numeral 4.20. del pliego de condiciones, el proponente deberá adjuntar dentro de la propuesta los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP).

## **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMWARE**

### **1. Capítulo V. Aspectos Calificables - Criterio 5.4. Aspectos ambientales**

Se solicita amablemente a la entidad dar claridad si en las sedes donde se desarrollara la solución de impresión, se podrán acopiar temporalmente los toner residuales, con el fin de hacer más eficiente el proceso de recolección y disposición final de los mismos.

**Respuesta:** La compañía dispone en cada sede de un almacén o bodega, el cual sirve de acopio provisional de los tóner residuales, precisamente para ser eficiente el proceso de recolección y disposición final. (Actualmente por cada 5 tóner vacíos se reportan al técnico en sitio del proveedor que ofrece el servicio de impresión y él coordina la recogida con el proveedor correspondiente).

### **2. 3.3.1 Experiencia del Proponente**

*“Para que la certificación sea considerada como válida, debe cumplir con las siguientes especificaciones mínimas: (...)*

*Alcance geográfico: Indicar las ciudades en las que se instalaron, mantuvieron y brindaron soporte directamente a las impresoras. El cubrimiento también se puede soportar con la sumatoria de las certificaciones presentadas y debe cubrir el 70% de las sedes actuales de LA PREVISORA S.A., de acuerdo al anexo “Ciudades Previsora.xlsx”.*

Solicitamos amablemente a la entidad que para acreditar las condiciones de la experiencia, se pueda anexar documentos complementarios junto a la certificación como: Anexos técnicos, Pliegos, Invitaciones etc donde se pueda verificar la

información, ya que la mayoría de clientes certifican los objetos y no todo el alcance del contrato y servicios.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que si se puede complementar siempre y cuando en el documento se acredite la prestación del servicio en dichos lugares.

**3. 3.3.3. Certificados que debe aportar el proponente - 3.3.3.1. Distribuidor autorizado, mantenimiento y soporte:**

*“EL PROPONENTE deberá adjuntar en su propuesta la certificación vigente del distribuidor autorizado, de experiencia y capacitación en la implementación de soluciones de impresión con impresoras de las mismas marcas y tipos ofrecidas, ésta debe ser expedida por el fabricante o su representante en Colombia de la solución ofrecida.”*

Con el fin de la pluralidad solicitamos amablemente a la entidad que la certificación solicitada en el literal 3.3.3.1 sea en alguna de las marcas de las impresoras ofrecidas y no para todas.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que su solicitud no será tenida en cuenta.

**4. 4.15.4. Cambio de tóner - 4.15.4. Cambio de tóner: una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”(…)**

De acuerdo a lo indicado en el numeral, se puede apreciar que la entidad solicitará el cambio del tóner antes de que se agote y que el porcentaje del suministro pendiente por utilizar es alto, (30 a 20%). Se solicita a la entidad cambiar el requerimiento indicando que cuando el suministro este al 30%, haya un suministro disponible los próximos 3 días en sitio, para realizar cambio en el momento que se agote totalmente el consumible notificado. Esto es debido a que el porcentaje perdido hace parte del 33% de costo del consumible y esto sube el valor de la oferta.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, modificando el numeral 4.15.4. el cual quedará así: “Cambio de tóner: Una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”, EL PROPONENTE cuenta máximo con tres (3) días hábiles para entregar en sitio a nivel nacional el nuevo tóner de la impresora que está generando dicha notificación y deberá instalarlo en la impresora cuando notifique “tóner bajo 5%” o cuando la calidad de impresión se vea afectada. (...)”, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**5. 5.2. Valor agregado 250 puntos**

Para esta propuesta se requiere documento del representante legal en el que se realice el ofrecimiento anexando el listado de dispositivos con las características mínimas de las impresoras tipo 2 (...)

Se solicita a la entidad indicar si estos equipos deben ser nuevos o si se pueden utilizar maquinas usadas que cumplan con las características y que estén en excelente estado operativo.

**Respuesta:** De manera atenta se aclara que los equipos pueden ser nuevos o reutilizados pero en óptimas condiciones de funcionamiento y calidad de impresión.

#### 6. 4.13. Instalación y configuración de las impresoras

EL PROPONENTE debe implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos para que el usuario deba digitar un código o lo pueda acceder mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad para evitar el desperdicio de papel en los equipos de impresión. Si el sistema requiere de equipamiento y/o aplicaciones estos deben ser suministrados y licenciados por el proponente y no generará costo adicional para LA PREVISORA S.A.

Se solicita amablemente a la entidad indicar si la impresión confidencial por código se puede realizar o programar a través del driver de impresión y/o si se debe hacer mediante el software de gestión ofrecido. También se solicita aclarar si el sistema de tarjetas lectoras es una solicitud opcional u obligatoria para la oferta

**Respuesta:** De manera atenta se informa que de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones el proponente deberá implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos, sea con un código o mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad, es decir, se contará con alguna de las dos opciones antes descritas.

#### 7. 3.1.5 Propuestas conjuntas

Para el presente proceso contractual, no se aceptan propuestas presentadas por Consorcios, o Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación

"Los consorcios y uniones temporales son mecanismos creados por el legislador, a través de los cuales dos o más personas naturales o jurídicas consolidan sus esfuerzos con el fin de aportar su experiencia y capacidad jurídica, técnica y financiera, para, o bien cumplir con los requisitos mínimos exigidos por las Entidades contratantes, o bien presentar una oferta más competitiva en términos de precio y calidad que no podría ser presentada individualmente por los miembros de la estructura plural.

Es decir, el propósito de las Uniones Temporales es aunar esfuerzos, con el fin de que empresas que individualmente no cumplen con todos o algunos de los requisitos habilitantes para presentarse de forma independiente a un proceso de selección, pueden presentarse y cumplir.

En atención lo expuesto, amablemente solicitamos a la Entidad autorice la conformación de Uniones temporales y consorcios, pues ella contraviene el

propósito y espíritu por el cual el legislador creó las figuras de las uniones temporales y de los consorcios, esto es, permitir aunar esfuerzos para que dos o más personas jurídicas o naturales que individualmente no cumplen con alguno o alguno de los requisitos del pliego, puedan presentarse al respectivo proceso."

**Respuesta:** De manera atenta informamos que no es posible acceder a la solicitud, y ponemos de presente que La Previsora es una Empresa de economía mixta que se rige por su propio Manual de Contratación, el cual no prohíbe que en los pliegos de condiciones de sus procesos contractuales se estipulen condiciones como la no aceptación de propuestas conformadas por Consorcios o Uniones Temporales.

## **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS**

1. 1.19 Cronograma de la Invitación Abierta No. 004-2019  
Cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)  
26 de abril de 2019 a las 3:00 pm

En el Cronograma de Invitación se define como fecha de cierre de la invitación abierta el día 26 de abril de 2019, teniendo en cuenta que las respuestas a observaciones se darán el día 24 de abril, solicitamos por favor prorrogar la fecha de cierre en al menos 10 días hábiles posterior a la entrega de las aclaraciones.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, al respecto informamos que se correrán 2 días en el cronograma a partir de la fecha de "cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)" esto es el 30 de abril de 2019, hasta el "resultado del proceso" esto es el 10 de mayo de 2019, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

2. LA PREVISORA S.A., en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a EL PROVEEDOR de acuerdo a las necesidades de la compañía adicionar o retirar al contrato, impresoras y/o multifuncionales; éste evento se debe ver reflejado en la facturación mensual  
Respetuosamente solicitamos a la Entidad que se defina un porcentaje límite de retiro o adición máximo del 5% del total de equipos

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, estipulando como porcentaje máximo, veinte por ciento (20%) de los equipos que podrán ser retirados, así mismo se aclara que los precios de las impresoras no podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

3. LA PREVISORA S.A en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a EL PROVEEDOR el cambio de impresoras Tipo 1 por equipos multifuncionales, el valor a pagar por parte de LA PREVISORA S.A. por cada equipo reemplazado será el ofertado por EL PROPONENTE en su propuesta económica

Solicitamos se permita entregar una tabla en la que se entregue el costo del cambio de Impresora tipo 1 por MFP dependiendo del mes que falte para la finalización del contrato.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

4. LA PREVISORA S.A. de acuerdo a sus necesidades según el avance en los proyectos de digitalización, podrá solicitar equipos escáner, que deben cumplir con un ciclo de trabajo diario mínimo de 2000 páginas. LA PREVISORA S.A. reconocerá como canon mensual un máximo de doscientos mil pesos m/cte. (\$200.000) incluido IVA. Este costo deberá incluir el soporte y mantenimiento que requiera el equipo.

Se solicita a la Entidad confirmar si estos equipos pueden ser usados o necesariamente nuevos y por otra parte que se establezca un mínimo de 3 meses de alquiler del equipo.

**Respuesta:** Agradecemos su observación y la tendremos en cuenta estableciendo que los equipos escáner deben ser nuevos y que se tendrá como mínimo tres (3) meses de alquiler del equipo, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

5. Se debe configurar, administrar y hacer seguimiento a las cuotas de impresión para cada uno de los usuarios de LA PREVISORA S.A

Se solicita a la Entidad por favor indicar el número total de usuarios del servicio de impresión que requiere cuotas y su distribución en las diferentes sedes

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la Previsora cuenta con un promedio de 1300 usuarios finales trabajando en red a nivel nacional.

6. Dentro del esquema funcional de la solución, se deberá contemplar los procesos de contingencia que se adopten al interior de LA PREVISORA S.A., donde el proponente favorecido esté en capacidad de responder con equipos y soporte a los casos previstos dentro de dicho plan

Solicitamos por favor indicar actualmente con cuantos equipos de backup se cuenta para cumplir con los planes de contingencia, adicionalmente por favor especificar cantidad para cada uno de los tipos requeridos y si los equipos de Backup deben ser nuevos.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que teniendo en cuenta que es un evento de contingencia se acordará entre las partes los componentes requeridos, lo importante es que el proponente tenga la capacidad de entregar equipos adicionales en caso de requerirse.

7. Una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”, EL PROPONENTE cuenta máximo con tres (3) días hábiles para reemplazar en sitio el tóner de la impresora que está generando dicha notificación, a nivel nacional.

Basados en nuestra amplia experiencia en el servicio solicitamos definir este umbral en un porcentaje del 8%, ya que esto garantiza la disponibilidad del servicio.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, modificando el numeral 4.15.4. el cual quedará así: “Cambio de tóner: Una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”, EL PROPONENTE cuenta máximo con tres (3) días hábiles para entregar en sitio a nivel nacional el nuevo tóner de la impresora que está generando dicha notificación y deberá instalarlo en la impresora cuando notifique “tóner bajo 5%” o cuando la calidad de impresión se vea afectada. (...)”, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

8. Excepto para las sucursales de Mocoa, Quibdó, Florencia, Buenaventura, Riohacha y Arauca donde el soporte en sitio deberá prestarse máximo 12 horas luego de reportarse el incidente).

Favor aclarar si las horas a que hacen referencia son horas hábiles.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que las horas a que hace referencia el numeral 4.15.2. del pliego de condiciones de la invitación abierta No. 004-2019 son hábiles, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

9. Los servidores que se utilice para la consolidación requerida en el software de control y auditoria, así como para el software de gestión y configuración deben ser dimensionados, provistos, configurados, instalados y puestos en funcionamiento por el proponente favorecido y su administración y gestión total es su

responsabilidad. Esta solución debe contener dos servidores localizados uno en el Datacenter principal

Existe algunas especificaciones definidas por la Entidad con referencia a la marca y especificaciones de los servidores o estos serán definidas por el oferente de acuerdo a la solución a implementar?

**Respuesta:** De manera atenta se aclara que no existen especificaciones definidas por la Previsora y los servidores serán definidos por el proponente de acuerdo con la solución a implementar siempre y cuando garanticen el óptimo funcionamiento y calidad de impresión.

## GENERALES

**10.** Solicitamos por favor nos proporcionen el número actual de impresoras y multifuncionales por cada Regional con su volumen de impresiones y copias mensuales de cada equipo, con ello podemos ser más efectivos en la propuesta dimensionada

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no es relevante y no será tomada en cuenta.

**11.** Por favor indicar si cuentan con servidores ERP como: AS400, SAP, Oracle, etc.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no es relevante y no será tomada en cuenta.

**12.** por favor aclarar si cuentan con estaciones Mac y como realizan el proceso de impresión actualmente:

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la compañía no cuenta con estaciones MAC.

**13.** EL PROPONENTE debe implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos para que el usuario deba digitar un código o lo pueda acceder mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad para evitar el desperdicio de papel en los equipos de impresión

Por favor indicar si es requisito indispensable incluir una solución para liberación por tarjeta o solo con la liberación por Pin se cumpliría el requerimiento?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones el proponente deberá implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos, sea con un código o mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad, es decir, se contará con alguna de las dos opciones antes descritas.

## **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SONDA**

**1. REFERENCIA:** MINUTA DE CONTRATO. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a treinta (30) días a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Respetuosamente solicitamos considerar que el CONTRATISTA deberá realizar una serie de inversiones al inicio del proyecto que serán amortizadas a lo largo de la duración del mismo, razón por la cual una terminación anticipada sin justa causa y sin el pago de algún tipo de indemnización genera desequilibrio económico en perjuicio del CONTRATISTA, por tanto solicitamos se elimine del contrato esa causal de terminación.

**Respuesta:** El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación que no está sujeta a negociación

**2. REFERENCIA:** MINUTA DE CONTRATO. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: **8)** Por disolución de la persona jurídica de EL PROVEEDOR.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Respetuosamente solicitamos que la causal de terminación solo sea liquidación, toda vez que en eventos como las fusiones las sociedades entran en estado de liquidación, pero pueden continuar prestando sus servicios y operando de forma normal sin ningún tipo de inconveniente, de hecho, este tipo de situaciones que están permitidos por la ley, generan un fortalecimiento económico importante para las sociedades que en ella participan.

**Respuesta:** El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación que no está sujeta a negociación

**3. REFERENCIA:** MINUTA DE CONTRATO. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS:** **f) Correcto Manejo del Anticipo:** Por una cuantía equivalente al cien por ciento (100%) del valor entregado en calidad de pago anticipado, por un término igual a la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más. **g) Estabilidad y calidad de las obras:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, por un término de cinco (5) años contados a partir de la fecha en la cual se recibe a satisfacción la obra.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Por favor confirmar, que las pólizas anteriormente mencionadas no aplican para el proceso en referencia.

**Respuesta:** El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo de acuerdo con el objeto del proceso, las pólizas de Correcto Manejo de Anticipo y Estabilidad y calidad de las obras no será solicitadas en el contrato.

**4. REFERENCIA:** PLIEGO DE CONDICIONES, Numeral **3.1. CAPACIDAD JURÍDICA:** en el párrafo 4 de este numeral, la entidad indica: “Por No se aceptarán propuestas parciales, ni condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** En caso que se presente una propuesta parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta y por lo tanto no será evaluada. Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada.” (Subrayado fuera de texto original.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Por favor aclarar esta información; teniendo en cuenta que en la lista de ciudades publicada, de estas dos ciudades solo aparece Cartagena

**Respuesta:** De manera atenta informamos que obedece a un error de transcripción. Por favor omitir el siguiente enunciado “Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada” lo anterior, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**5. REFERENCIA:** PLIEGO DE CONDICIONES, Numeral 4.2 ADICIÓN O RETIRO DE IMPRESORAS Y/O MULTIFUNCIONALES LA PREVISORA S.A., en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a EL PROVEEDOR de acuerdo a las necesidades de la compañía adicionar o retirar al contrato, impresoras y/o multifuncionales; éste evento se debe ver reflejado en la facturación mensual.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Por favor confirmar, que se puede retirar hasta un 5% de los equipos de impresión durante la vigencia del contrato, en caso contrario se solicita indicar la proyección de retiro de equipos que estima realizar Previsora durante la vigencia del contrato.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, estipulando como porcentaje máximo, veinte por ciento (20%) de los equipos que podrán ser retirados, así mismo se aclara que los precios de las impresoras no podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**6. REFERENCIA:** 4.15.4 Cambio de tóner: una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”, EL PROPONENTE cuenta máximo con tres (3) días hábiles para reemplazar en sitio el tóner de la impresora que está generando dicha notificación, a nivel

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita que EL PROPONENTE garantice la disponibilidad de tóner, puede ser mediante un ANS con disponibilidad de tóner; sin embargo no es viable que se solicite el cambio al 30% y que se perdería un porcentaje de hojas impresas y esto incrementa en costo por página pues se afectaría el rendimiento en un 30% menos y continuidad en la impresión sin falta de tóner, y no que los usuarios .

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, modificando el numeral 4.15.4.el cual quedará así: “Cambio de tóner: Una vez la impresora notifique “tóner bajo 30%”, EL PROPONENTE cuenta máximo con tres (3) días hábiles para entregar en sitio a nivel nacional el nuevo tóner de la impresora que está generando dicha notificación y deberá instalarlo en la impresora cuando notifique “tóner bajo 5%” o cuando la calidad de impresión se vea afectada. (...)”, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**7. REFERENCIA:** Impresora Tipo 1

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se sugiere que la velocidad de los Equipos tipo 1, se incremente a 55PPM con el fin de incrementar la productividad de los usuarios y son el estándar del mercado para el volumen indicado por previsor.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta

**8. REFERENCIA:** Impresora Tipo 2

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se sugiere que la velocidad de los Equipos tipo 1, se incremente a 40PPM con el fin de incrementar la productividad de los usuarios y son el estándar del mercado para el volumen indicado por previsor.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta

**9. REFERENCIA:** 1.2 Lugar fecha y hora de apertura y cierre de la invitación

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita que la fecha de entrega de la propuesta se realice el 30 de abril, teniendo en cuenta que tenemos dos días santos - festivos nos detienen el proceso de aprobación de precios especiales.

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, se correrán 2 días en el cronograma a partir de la fecha de "cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)" esto es el 30 de abril de 2019, hasta el "resultado del proceso" esto es el 10 de mayo de 2019, según lo dispuesto en la agenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**10. REFERENCIA:** 1.12 Recepción de observaciones y/o aclaraciones

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita indicar la fecha de publicaciones de observaciones y aclaraciones

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la fecha de publicación de las observaciones y preguntas se encuentra en el numeral 1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2019.

**11. REFERENCIA:** Multifuncional

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita indicar si el multifuncional

**Respuesta:** De manera atenta se informa que su solicitud no es claro, razón por la cual no será tomada en cuenta.

**12. Puntaje**

**Sugerencia/ Inquietud** Se solicita que el PROPONENTE obtenga un puntaje adicional al tener las siguientes certificaciones que garantizan calidad y seguridad en el servicio:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
Certificación OSHAS 18001	3 PUNTOS
Certificación ISO20000	2 PUNTOS
Certificación ISO27001	2 PUNTOS
Certificación ISO14001	2 PUNTOS
Certificación ISO9001	1 PUNTOS

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta

**13. REFERENCIA:** Oferta Económica- Valores Escáner y Multifuncional por demanda

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** ¿Los valores de Escáner y Multifuncional por demanda no deben estar incluidos en el presupuesto oficial indicado?

**Respuesta:** De manera atenta se informa que si están incluidos en el presupuesto oficial y el proponente los deberá tener en cuenta en el momento de la elaboración de la propuesta económica, teniendo en cuenta que el escáner funciona como una bolsa y que de acuerdo con la proyección que realicen tendrán que dejar un valor para este concepto que se suma con el valor del costo de las impresoras y clics de impresiones, el cual no podrá exceder del presupuesto oficial. Por lo cual, y con el fin de que no se presenten confusiones se ajustará el archivo Excel "Propuesta económica", según lo dispuesto en la agenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**14.** Garantía para los equipos durante la vigencia del contrato.

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita que se garantice por parte del PROPONENTE el cumplimiento de los ANS y el tiempo de la garantía de los equipos con Previsora es a través del cumplimiento de los ANS no de la adquisición de garantía con el fabricante ya que este tipo de garantías no da cumplimiento a los ANS en los tiempos solicitados por la Previsora

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

**15.** EL PROPONENTE debe implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos para que el usuario deba digitar un código o lo pueda acceder mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad para evitar el desperdicio de papel en los equipos de impresión. Si el sistema requiere de equipamiento y/o aplicaciones estos deben ser suministrados y licenciados por el proponente y no generará costo adicional para LA PREVISORA S.A..

**SUGERENCIA/INQUIETUD:** Se solicita confirmar nuestro entendimiento que este requerimiento solicita digitar un código para liberación de la impresión **Ó** mediante lectores de tarjetas de proximidad.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones el proponente deberá implementar una solución de impresión confidencial en las impresoras de tipo de documentos, sea con un código o mediante un sistema de tarjetas lectoras de proximidad, es decir, se contará con alguna de las dos opciones antes descritas.

**16.** Referencia: Económico -> TRM

**Sugerencia/ Inquietud:** Teniendo en cuenta que la práctica común de fabricantes y mayoristas es importar y comercializar los tóneres en dólares, solicitamos a la entidad permitir revisiones y ajustes sobre las variaciones del Dólar, durante la ejecución del contrato. Sugerimos que tras una variación de más o menos el 5% de la TRM del día de la firma del contrato, o de la última revisión ajustada, las partes acuerden un ajuste negociado sobre el valor del clic vigente.

**Respuesta:** De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM.

**17.** Referencia: Económico -> IPC

**Sugerencia/ Inquietud:** Se solicita confirmar que el contrato incluirá Incremento de precios por IPC a la finalización de cada año calendario.

**Respuesta:** De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM.

**18.** Impresoras Tipo 1, 2 y 3

**Sugerencia/ Inquietud** De acuerdo al análisis mercado de la International Data Corporation (IDC) se ha resaltado de nuevo la naturaleza vulnerable de las impresoras en las redes empresariales, y como esta vulnerabilidad a sido aprovechada y se ha convertido en uno de los grandes objetivos de los ciberdelincuentes, siendo puntos de perdida de datos e información. Por lo anterior, los fabricantes de impresoras han venido trabajando en la mitigación de estos riesgos, Por lo tanto se sugiere a Previsora que con el fin de mitigar este riesgo se solicite para los equipos de impresión hacer obligatorio que los equipos de impresión cuenten con inicio seguro donde se valide la integridad del BIOS, validar la integridad del código del firmware en tiempo de carga y permitir firmwares validados se puedan ejecutar y validación de los procesos de memoria.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

**19.** Impresoras Tipo 1, 2 y 3

**Sugerencia/ Inquietud** Todos los equipos a instalar deben ser nuevos de última tecnología, igualmente los accesorios, insumos y materiales usados en la ejecución de la instalación y que sean suministrados por el proveedor, deberán ser nuevos, de primera calidad y ajustados a las especificaciones dadas y recomendadas por el fabricante. Serán productos de fabricación normalizada, de productores reconocidos con amplia experiencia en su fabricación y suministro, con certificación ISO 14001 que rige las normas de su fabricación y montaje.

Los tóneres deberán ser originales y contramarcados desde fábrica, igualmente deben ser producidos en planta (s) del fabricante de la marca, cumpliendo con la Norma ISO/IEC 19752.3

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta, se requerirá lo establecido en los pliegos de condiciones.

## 20. Valores Agregados

**Sugerencia/ Inquietud** Se solicita indicar si las impresoras que se consideran como valor agregado tienen que cumplir con características de Impresora Tipo 1 o tipo 2, o es libertad del PROPONENTE los equipos a incluir como valor agregado

**Respuesta:** De manera atenta se informa que de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2. VALOR AGREGADO 250 PUNTOS del pliego de condiciones se debe cumplir con las características mínimas de las impresoras tipo 2.

### **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA DATECSA S.A.**

**Pregunta 1.** Les solicitamos amablemente nos confirme la prestación del servicio en Alemania o fue un error de transcripción.

por lo tanto no será evaluada. Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que obedece a un error de transcripción. Por favor omitir el siguiente enunciado "Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada" lo anterior, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**Pregunta 2.** Les solicitamos que las hojas de vida del personal TECNICO DE SOPORTE PRESENCIAL asignado para el proyecto, sea enviada en el momento de la elección del proveedor.

**EL PROPONENTE** deberá adjuntar con su propuesta las hojas de vida y las certificaciones de experiencia del personal que se relaciona, donde se pueda constatar funciones mínimas, perfil profesional y su experiencia.

**Respuesta:** Se acepta la solicitud, aclarando que el proponente solamente deberá aportar con su propuesta una carta de compromiso en la cual manifieste que en caso de quedar adjudicado contratará a las personas que se requieran para el desarrollo del contrato según lo establecido en el numeral 3.3.2 del pliego de condiciones.

Previo a la suscripción del contrato y dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la adjudicación del mismo, el proveedor deberá entregar las hojas de vida y las certificaciones de experiencia del personal. Esta modificación será realizada a través de la adenda No. 1 al pliego de condiciones 004-2019.

**Pregunta 3.** Solicitamos muy amablemente que el retiro de equipos sea un porcentaje máximo del 10% de la totalidad, durante la vigencia del contrato.

**LA PREVISORA S.A.**, en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a **EL PROVEEDOR** de acuerdo a las necesidades de la compañía **adicionar o retirar al contrato, impresoras y/o multifuncionales; éste evento se debe ver reflejado en la facturación mensual.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación, al respecto se informa que se estipulará como porcentaje máximo, veinte por ciento (20%) de los equipos que podrán ser retirados, así mismo se aclara que los precios de las impresoras no podrán ser modificados durante la ejecución del contrato, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**Pregunta 4.** Para la solicitud de equipos de Multifuncionales por Impresoras instaladas, les pedimos que sea incluido en la propuesta económica los valores Unitarios Mensuales proyectada por cada mes del contrato, con el objetivo de lograr un equilibrio financiero durante los 36 meses, igualmente para la adición de Escáneres.

**LA PREVISORA S.A** en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a **EL PROVEEDOR** el cambio de **impresoras Tipo 1 por equipos multifuncionales, el valor a pagar por parte de LA PREVISORA S.A. por cada equipo reemplazado será el ofertado por EL PROPONENTE en su propuesta económica**

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta

**Pregunta 5.** Solicitamos muy amablemente sea considerada la disponibilidad del 95%, para aplicar el descuento en la facturación.

#### **4.17. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.**

Dentro de los acuerdos de servicio se debe tener en cuenta la disponibilidad requerida para cada una de las impresoras es del 98%, en caso de incumplir, se aplicará un descuento por cada no disponibilidad que se presente sobre una impresora, la disponibilidad se medirá con base en horas hábiles (lunes a viernes (no festivos) de 7:30 a.m. a 6:30 p.m) utilizando la siguiente fórmula:

**Respuesta:** De manera atenta informamos que no será tenida en cuenta su observación.

**Pregunta 6.** Pedimos sea considerado aceptar opcionalmente la oferta de equipos multifuncionales 100% con panel inteligente para la autenticación de usuarios y liberación de trabajos de una forma más intuitiva y fácil para los usuarios.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la oferta dependerá de cada proponente conforme al presupuesto asignado.

**Pregunta 7.** Les solicitamos muy amablemente nos informen lo siguiente con respecto a los escáneres por demanda: 1). cantidad proyectada que se solicitará durante la ejecución del contrato, y 2). tiempo estimado de duración de ese alquiler.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.4. del pliego de condiciones, se solicitará a demanda los escáneres de acuerdo con las necesidades según el avance en los proyectos de digitalización. Así mismo, se informa que se tendrá como mínimo tres (3) meses de alquiler del equipo, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**Pregunta 8.** Dentro de todo servicio puede existir causas de daños de los equipos ajenas a las responsabilidades del Proveedor, por esto los solicitamos sea considerado facturar los daños causados por usuarios o situaciones que provoquen la sustitución de partes y suministros por mal manejo.

- Los daños generados en las impresoras del outsourcing en ningún caso son responsabilidad de los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, ya que la capacitación debe ser continua en el manejo en cuanto al uso de las bandejas, cambios de tóner, eliminación de posibles atascos de papel y demás operaciones a que incurra.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta

**Pregunta 9.** Les pedimos muy amablemente sea considerado el incremento de los precios cada año teniendo en cuenta el IPC publicado por el DANE.

**Respuesta:** De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM.

**Pregunta 10.** Para el punto del Ancho de Banda, solicitamos excluir al Proveedor elegido asumir los costos que se incurran por la operación de impresión para la utilización de este recurso.

tiene con las sucursales. Por lo anterior el proponente debe incluir en su propuesta cual es el estimado del ancho de banda que se utilizará y el proceso que se ejecutará en cada Servidor de las sucursales.

Los costos en que se incurra por este concepto serán a cargo de **EL PROPONENTE** favorecido.

**Respuesta:** De manera atenta aclaramos que los costos a que se refiere este ítem es respecto al software de gestión, el proveedor no incurrirá en costos sobre los anchos de banda de la Previsora.

**Pregunta 11.** Les pedimos muy amablemente eliminar de las funciones del personal del Proveedor elegido: la administración, actualización y el manejo de instancias de los Servidores de propiedad de LA PREVISORA.

**LA PREVISORA S.A.**, tiene configurado un servidor virtual de impresión en Bogotá Casa Matriz y otro en el Data Center Alterno, en los cuales se encuentran instaladas las colas de impresión a nivel nacional que soportan los requerimientos de Central Pro de Adobe versión 5.7 y se debe administrar el sistema operativo, sus actualizaciones, el manejo de instancias, colas de impresión y el funcionamiento óptimo de las impresiones de **LA PREVISORA S.A.** y no podrá generar costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** Estos servidores cuentan con las siguientes características técnicas:

**Respuesta:** De manera atenta informamos que se modificará el numeral 4.8.1. del pliego de condiciones teniendo en cuenta que la administración, actualización y el manejo de instancias de los servidores de propiedad de LA PREVISORA es realizada por esta compañía, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**Pregunta 11.** Teniendo en cuenta que están solicitando equipos de Back up en las sedes de algunas ciudades para darles continuidad en el servicio, y con el objetivo de cumplir los ANS solicitados, le pedimos muy respetuosamente extender el tiempo de respuesta a 8 Horas en las siguientes ciudades.

BUCARAMANGA
CARTAGENA
CUCUTA
IBAGUE
MONTERIA
NEIVA
PASTO
POPAYAN
SINCELEJO
TUNJA
VILLAVICENCIO
YOPAL

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

### **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SUMIMAS**

1. 3.3.1.5. Alcance geográfico: Indicar las ciudades en las que se instalaron, mantuvieron y brindaron soporte directamente a las impresoras. El cubrimiento también se puede soportar con la sumatoria de las certificaciones presentadas y debe cubrir el 70% de las sedes actuales de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo al anexo "Ciudades Previsora.xlsx".

**Observación: Se solicita a la Entidad; permitir un anexo en Excel con las ciudades en donde se realizó la instalación de las máquinas.**

**Respuesta:** De manera atenta se informa que su solicitud no será tomada en cuenta.

2. El objetivo de la etapa de transición es planear anticipadamente la implementación de la nueva solución, y consiste en realizar como mínimo las siguientes actividades: 1. Levantamiento de información, 2. Instalación de la nueva solución, 3. Pruebas y ajustes. Se debe emplear una metodología y logística que minimice el impacto sobre las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.**

**El cambio de máquinas y lo que esto involucre será asumido por EL PROPONENTE favorecido y no representará costo adicional para LA PREVISORA S.A.**

**Este costo debe ser compartido con la empresa saliente, puesto que las maquinas son de su propiedad.**

**Respuesta:** De manera atenta le informo que el proveedor actual se encargará de la logística necesaria para el retiro de los equipos que actualmente se encuentran funcionando.

3.

Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>24 de abril de 2019</b>
Cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)	<b>26 de abril de 2019 a las 3:00 pm</b>

**Se solicita a la Entidad evaluar prorroga a la fecha de cierre; ya que, si las respuestas a las observaciones se dan el 24, contamos con muy poco tiempo.**

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, se correrán 2 días en el cronograma a partir de la fecha de “cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)” esto es el 30 de abril de 2019, hasta el “resultado del proceso” esto es el 10 de mayo de 2019, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

4. No se aceptarán propuestas parciales, ni condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** En caso que se presente una propuesta parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta y por lo tanto no será evaluada. Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada.

**Por favor aclarar Alemania, ya que no está en el anexo de ciudades.**

**Respuesta:** De manera atenta informamos que obedece a un error de transcripción. Por favor omitir el siguiente enunciado “Se deben incluir en las propuestas todos los destinos (Alemania y Cartagena) o la propuesta será rechazada” lo anterior, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

5. IMPRESORAS TIPO 4 MATRIZ DE PUNTO Actualmente **LA PREVISORA S.A.** tiene 25 impresoras matriz de punto propias, la marca y modelo de estas son EPSON LQ 590 conectadas localmente mediante cable USB a un pc de escritorio. **EL PROPONENTE** debe proveer dentro de la solución 25 impresoras matriz de punto que cumplan como requisitos mínimos los que tiene este modelo, no

necesariamente debe ser de la misma marca, distribuir las y configurarlas de acuerdo a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** En estas impresoras se utiliza un tamaño de cheque normal que cuando se configuran las preferencias en la impresora funciona con configuración carta.

**Especificar si debe proporcionar las cintas y de ser así ¿Cuántas cintas promedio consume la previsora mensual?**

**Respuesta:** De manera atenta informamos que se debe proporcionar las cintas y en promedio se consume 1 cinta anual.

- 6. LA PREVISORA S.A** en cualquier momento de la ejecución del proyecto, podrá solicitar a **EL PROVEEDOR** el cambio de impresoras Tipo 1 por equipos multifuncionales, el valor a pagar por parte de **LA PREVISORA S.A.** por cada equipo reemplazado será el ofertado por **EL PROPONENTE** en su propuesta económica.

**Es importante aterrizar esta estimación o una cantidad de máquinas susceptibles a cambio, ya que las multifuncionales tienen un costo mayor y no sabemos de las 55 impresoras tipo 1, cuantas se puedan cambiar, si la mayoría o unas pocas.**

**Respuesta:** De manera atenta informamos que el cambio de impresoras Tipo 1 por equipos multifuncionales se realizará a demanda, por lo cual no podemos estimar la cantidad.

- 7. LA PREVISORA S.A.** de acuerdo a sus necesidades según el avance en los proyectos de digitalización, podrá solicitar equipos escáner, que deben cumplir con un ciclo de trabajo diario mínimo de 2000 páginas. **LA PREVISORA S.A.** reconocerá como canon mensual un máximo de doscientos mil pesos m/cte. (\$200.000) incluido IVA. Este costo deberá incluir el soporte y mantenimiento que requiera el equipo.

**Este canon depende del tiempo o mes, en que ingrese el escáner a la operación, por lo tanto, se estimaría un canon mensual, que es susceptible a cambios.**

**Respuesta:** Al respecto, se informa que de acuerdo a lo indicado en el pliego de condiciones el valor máximo a pagar será de doscientos mil pesos m/cte. (\$200.000) como canon mensual, el cual es susceptible a cambio de acuerdo al uso del mismo, sin exceder el valor máximo establecido.

- 8. Atención en Sitio:** En caso que la atención de nivel 1, no fuera suficiente para resolver el problema reportado en el ítem anterior y se requiera soporte nivel dos en sitio, este deberá prestarse dentro de las **dos (2) horas** hábiles siguientes a dicho reporte para sucursales a nivel nacional

**Estos tiempos de atención a nivel nacional son muy agresivos, teniendo en cuenta que son 25 ciudades, se sugiere revisar estos tiempos de atención en sitio.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

**9. Reemplazo de equipos:** Si no se ha logrado plena funcionalidad del equipo afectado dentro del tiempo determinado en la atención en sitio (nivel 2), **EL PROPONENTE** cuenta con ocho (8) horas a nivel nacional

**Este requerimiento también se debe revisar puesto que hay ciudades que están a más de 8 horas de Bogotá, sin tener en cuenta su respectivo alistamiento.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

**10. Cambio de tóner:** una vez la impresora notifique "tóner bajo 30%", **EL PROPONENTE** cuenta máximo con tres (3) días hábiles para reemplazar en sitio el tóner de la impresora que está generando dicha notificación, a nivel nacional. En caso que **EL PROPONENTE** favorecido determine que el tóner será cambiado por un funcionario de **LA PREVISORA S.A.**; debe hacer llegar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación el nuevo tóner y asumirá totalmente bajo su cuenta y riesgo los daños que se puedan originar de esta labor.

**Se sugiere un 10%, para no tener desperdicio de Tóner.**

**Respuesta:** Se tendrá en cuenta su observación, modificando el numeral 4.15.4. el cual quedará así: "Cambio de tóner: Una vez la impresora notifique "tóner bajo 30%", **EL PROPONENTE** cuenta máximo con tres (3) días hábiles para entregar en sitio a nivel nacional el nuevo tóner de la impresora que está generando dicha notificación y deberá instalarlo en la impresora cuando notifique "tóner bajo 5%" o cuando la calidad de impresión se vea afectada. (...)", según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 004-2019.

**11. Penalidades.** factura del mes evaluado, el valor correspondiente por impresora según los siguientes criterios:

Para la impresora con disponibilidad entre el 98% hasta el 90%, la penalización será el 50% del valor mensual individual de la impresora.

Para la impresora con disponibilidad inferior al 90% la penalización será el 100% del valor mensual individual de la impresora.

Se considerará como no disponibilidad no solo cuando la impresora presente una falla física, de software, instancias caídas y/o consumibles que le impidan generar impresiones sino también cuando la calidad de la impresión no se ajuste a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** como por ejemplo manchas, líneas (rayas) y franjas blancas y/o cuando una de las bandejas de la impresora tenga problemas técnicos como el no arrastre de papel, igualmente cuando en los

servidores de impresión y los equipos de los usuarios existan daños de drivers y/o bloqueos atribuibles a la administración de la solución de impresión.

**Se sugiere revisar las penalidades, están muy agresivas.**

**El requerimiento del segundo párrafo está muy complicado, es muy común que sucedan estas fallas, y nos aplicarían la penalidad.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

12. Los daños generados en las impresoras del outsourcing en ningún caso son responsabilidad de los funcionarios de LA PREVISORA S.A., ya que la capacitación debe ser continua en el manejo en cuanto al uso de las bandejas, cambios de tóner, eliminación de posibles atascos de papel y demás operaciones a que incurra.

**Las impresoras van a estar en custodia de la previsorora y a pesar de que se capacite la gente, no todos tienen un buen trato con las máquinas, se debe evaluar si el daño fue por mala manipulación y no es procedente el reclamo.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

13. **Se solicita a la Entidad revisar un incremento de IPC anual; teniendo en cuenta que la vigencia es de 3 años.**

**Respuesta:** De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM.