

INVITACIÓN ABIERTA 008-2022

RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS:

Objeto:

“Contratar la prestación de servicios para la administración lógica y física de los equipos LAN/WLAN de LA PREVISORA S.A., a nivel nacional manteniéndolos configurados y monitoreados para conservar la seguridad y disponibilidad del servicio. Además de los ajustes que permitan mejorar el nivel de seguridad y los servicios de conectividad con niveles de servicio y soporte técnico ajustados a las necesidades de la compañía.”

Agradecemos a todos los oferentes por su interés en el proceso y sus observaciones, a continuación, daremos respuesta o aclaraciones a las mismos.

I. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA NEWNET S.A.

1. En la página No 50: en el texto *“Equipos AP Aruba que deben ser renovado el soporte.”* Solicitamos aclarar el soporte que se requiere sobre los dispositivos mencionados en página 50.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.4.2.8. EXTENSIÓN DE GARANTÍAS Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

2. En la página No 52: Se solicita la actualización para el servicio HP-IMC Intelligent Management Center para 100 nodos y el servicio HP-NTA Network Traffic Analyzer para 10 nodos. Solicitamos colocar a consideración el cambio y la implementación de una nueva herramienta que supla las características y funcionalidades de operación del IMC y NTA sin costo adicional. Considerando que el fabricante está por declarar la obsolescencia de este producto.

Respuesta: LA PREVISORA S.A realizó validación con el fabricante HEWLETT PACKARD quien indicó que no existe anuncio de fin de venta para el software HP-IMC Intelligent. Acorde con lo indicado en el numeral 3.3.4.2.1. numeral 11 (se relaciona imagen) se establece que el proveedor podrá implementar una herramienta adicional para monitorear equipos.

11. Utilizar la plataforma de IMC y NTA de HP para hacer la gestión de recursos de redes cableadas e inalámbricas (*Actualmente La Previsora cuenta con 100 licencias*). **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de requerir licencias adicionales y actualizaciones de sus componentes (SQL y demás aplicaciones), **EL PROVEEDOR** debe suministrarlas, sin costo alguno para **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO SEGUNDO:** O **EL PROVEEDOR** podrá implementar una herramienta adicional para monitorear los equipos, este servicio no tendrá costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

3. En la página 39 Numeral 9 cuando describe "Participar y apoyar en las pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan) que realice LA PREVISORA S.A. y en la que se involucre esquema y equipos LAN/WLAN. Solicitamos indicar la cantidad de pruebas en el año a realizar.

Respuesta: Nos permitimos informar que se realiza una prueba integral de DRP al año, sin embargo, se realizan pruebas unitarias conforme a las necesidades del negocio.

4. En la página 42 describe las ubicaciones de los Datacenter: "LA PREVISORA S.A. cuenta con un datacenter principal y backup ubicados en Triara y GTD respectivamente. Datacenter Principal: Datacenter Triara Km. 7.5 vía Siberia Celta Trade Park costado sur, Bogotá – Cundinamarca (Colombia). Datacenter Alterno: Datacenter GTD Cra. 45 #14 -111, Medellín – Antioquia (Colombia). Solicitamos aclarar si se cuenta con espacio para adecuación de equipo sensor y recolecto de eventos no mayor a 2 unidades de Rack.

Respuesta: Nos permitimos informar que la Previsora no asigna espacio en los Datacenter, cada proveedor debe solicitar los espacios al proveedor de Datacenter principal y alterno, empresa COMCEL S.A. y asumir los costos a que haya a lugar.

5. Se solicita a la entidad que el Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto) pueda ser subcontratado, por ser un tema de refuerzo y por ser un nivel remoto.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

6. Se solicita a la entidad que entre la fecha de Respuestas de observaciones y la Entrega de las propuestas se amplie la cantidad de días debido a la respuesta de los fabricantes involucrados.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 1.21 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

7. Teniendo en cuenta que el Fabricante HPe emite cotizaciones de renovación de contratos de soporte con un corte máximo de 6 meses antes de su fecha de vencimiento, y teniendo en cuenta que existen diferentes vigencias a renovar desde el periodo del 2022 hasta el 2025, se solicita a la entidad considerar que los canales que participarán en este proceso deben provisionar un presupuesto en dólares americanos para contrataciones de soportes futuras. Por tal motivo sugerimos a la entidad evaluar anualmente el presupuesto de renovaciones en consideración de TRM futuras, que el ítem de renovación de soporte por parte de fabricante sea tenido en cuenta en USD y exigir en el proceso que los participantes deben garantizar el cumplimiento de coberturas de soportes exigidas en la presente invitación.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

8. En la página 48, numeral, 3.3.4.2.7. EQUIPOS DE PREVISORA A TENER EN CUENTA EN EL ALCANCE, aparece este párrafo: "Los equipos y configuraciones adicionales que ingresen a LA PREVISORA S.A., y que hagan parte de la infraestructura de Red LAN y WLAN debe ser parte de la administración sin excepción y se deben desarrollar las configuraciones de esquema LAN y WLAN requeridos sin costo adicional para LA PREVISORA S.A."

Favor aclarar que los equipos y configuraciones adicionales que ingresen y que no hacen parte del alcance, se ingresan con su soporte contratado por La Previsora que cubra el periodo del contrato.

Respuesta: Nos permitimos informar que los nuevos dispositivos serán adquiridos con la garantía del fabricante, el proponente seleccionado de este proceso debe asumir la correspondiente gestión y administración.

9. Teniendo en cuenta la coyuntura mundial actual post pandemia de crisis en la cadena logística y de incertidumbre en el valor del dólar, y considerando que fabricantes como HP no pueden garantizar un precio por el soporte de productos cuya vigencia inicie dentro de un fecha futura de más de 6 meses, es posible que La Previsora para evitar un desequilibrio económico considere una variable de ajuste en caso de presentarse una variación de más del 3% entre los precios de lista actuales de los fabricantes a la TRM actual comparativamente con el precio y TRM que se presente en un futuro? Y que de esta manera la factura se pueda reajustar con base en ese mayor valor, si se llegará a presentar esa variación en las renovaciones de soporte con vigencias a partir de Enero del 2023?

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

II. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA REALTIME CONSULTING & SERVICES

1. OBSERVACIÓN 1 EXPERIENCIA: Conforme al requerimiento solicitado en este numeral, *“Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas en las que se acredite experiencia de la siguiente forma:....”*

Solicitamos comedidamente a la entidad ampliar el requerimiento del número de certificaciones, Hasta máximo cinco (5) certificaciones cuya sumatoria sea igual o superior al 75% del presupuesto.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

2. OBSERVACIÓN 2 EXPERIENCIA: Conforme al requerimiento *“Su objeto debe ser igual, similar al de la presente invitación o con actividades de administración, implementación y puesta en producción del esquema IPV6.”*

De manera atenta solicitamos a la entidad permitir presentar certificaciones de gestión administrada de equipos de seguridad, pues son de características similares al objeto del contrato y de la misma manera se debe ingerir sobre toda la plataforma de red de la entidad, como lo solicita el pliego de condiciones.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

3. OBSERVACIÓN 3 EXPERIENCIA: Conforme al requerimiento *“La duración mínima de cada uno de los contratos deberá ser mayor o igual a 24 meses”.*

De manera atenta solicitamos a la entidad tener en cuenta que una solución tradicional de implementación y puesta en producción del esquema de migración de IPv4 a IPv6 en una entidad de características de direccionamiento similares al de LA PREVISORA, toma alrededor de entre seis meses y un año, por lo que solicitamos que las certificaciones que tienen por objeto avalar este tipo de procedimiento su duración no sea mayor a doce (12) meses.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

4. OBSERVACIÓN 4 CONTRATO DE SOPORTE: Con el ánimo de cuantificar el contrato de soporte con los diferentes fabricantes tanto HP como Cisco, podemos conocer los números de contrato que actualmente tiene la Previsora con cada uno de los fabricantes. Situación que requiere el mayorista para cotizar los contratos de soporte una vez termine el contrato actual.

Respuesta: Nos permitimos informar que en el documento de condiciones definitivas en el ítem 3.3.4.2.8. EXTENSIÓN DE GARANTÍAS Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO, se

encuentran los seriales de cada dispositivo con los que se puede realizar la consulta respectiva.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CYMA INGENIERÍA

1. Comedidamente solicitamos a la entidad validar la exigencia del plan de continuidad del negocio y el DRP, dado que es un documento interno totalmente confidencial, teniendo en cuenta lo anterior solicitamos a la entidad que haga válido acreditar dicho requisito con un certificado expedido por el representante legal donde indique el cumplimiento de lo solicitado.

Respuesta: Nos permitimos informar que se acepta certificación suscrita por el representante legal, en la que se indique que cumplen con lo solicitado por la compañía. En la certificación deben indicar RTO, RPO e indicar que se han ejecutado pruebas.

2. Solicitamos respetuosamente a la entidad excluir la renovación del soporte y garantía de los access point, dado que este no sería viable para la entidad en cuanto a costos y beneficios. Considerando adquirir un par de equipos para tener en stock y así oportunamente realizar el cambio en caso de falla o daño, esto no impactaría el costo ni el presupuesto.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.4.2.8. EXTENSIÓN DE GARANTÍAS Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora. De otra parte, se informa que en el numeral 3.3.4.2.2 STOCK EQUIPOS del documento de condiciones definitivas se solicita un stock mínimo requerido.

3. Solicitamos a la entidad definir como adicional los elementos de cableado estructurado para la reubicación o instalación de Access Point, consideramos que esto genera costos adicionales los cuales no están contemplados dentro del presupuesto del contrato, o en su defecto garantizar las ubicaciones de los Access Point en los mismos puntos actuales.

Respuesta: Se aclara que:

- a. En los requerimientos del numeral 3.3.4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS no se requiere temas de cableado estructurado.
- b. Para el numeral 4.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS DISPOSITIVOS DE LA RED LAN/WLAN 40 PUNTOS por ser un tema de valor agregado que asigna puntaje para la selección del proponente, este ítem si contempla dicho aspecto.

IV. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SENCINET

1. *Gestionar de manera segura los eventos que se presenten sobre los equipos administrados a través de la ubicación de un equipo seguro, fuera de LA PREVISORA S.A., el cual debe integrarse de manera segura al centro de gestión y monitoreo del Proveedor.*

Favor dar más detalles sobre el "equipo seguro" al que hace referencia este numeral?

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.4.1 OBLIGACIONES GENERALES, numeral 13 mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

2. *14. Gestionar los eventos de seguridad que se presenten en la ejecución de su servicio. Qué tipo de gestión? Detectar, actuar, prevenir? Mitigación, Remediación*

Respuesta: Nos permitimos aclarar que la Previsora requiere toda la gestión necesaria para remediación y mitigación de vulnerabilidades.

3. *19. Incluir el servicio de análisis de Logs, correlación de eventos y generación de reportes de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA S.A*

Actualmente La Previsora cuenta con alguna solución de SIEM?

Respuesta: Sí, La Previsora cuenta con una solución de SIEM. Para el presente proceso de contratación se requiere que el proveedor incluya una solución de SIEM para los servicios de LAN/WLAN en los que tendrá administración y gestión.

4. *8. Mantener actualizados los elementos de red en cuanto firmware y parches, entre otros. La Previsora qué herramientas posee para hacer la actualización de firmware y parches?*

Respuesta: La actualización de firmware y parches debe ser ejecutada por el proponente seleccionado, el cual deberá incluir bajo su costo, todas las herramientas y aplicaciones necesarias para cumplir este requerimiento.

5. *11. Utilizar la plataforma de IMC y NTA de HP para hacer la gestión de recursos de redes cableadas e inalámbricas (Actualmente La Previsora cuenta con 100 licencias). PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de requerir licencias adicionales y actualizaciones de sus componentes (SQL y demás aplicaciones), EL PROVEEDOR debe suministrarlas, sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. PARÁGRAFO SEGUNDO: O EL PROVEEDOR podrá implementar una herramienta adicional para monitorear los equipos, este servicio no tendrá costo adicional para LA PREVISORA S.A.*

¿La herramienta adicional se podrá suministrar como reemplazo completo del IMC y del NTA?

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto, garantizando las mismas funcionalidades solicitadas.

6. *13. Interactuar con los proveedores de acceso a internet, canales WAN, ESQUEMA SD-WAN, infraestructura de convergencia de aplicaciones, esquema VoIp, WLAN, seguridad informática y demás proveedores de servicio y dispositivos que interactúen con la red, para cumplir con los planes internos de mejora y aseguramiento de la red.*

Por favor suministramos la volumetría mensual promedio de estas interacciones con el fin de hacer un dimensionamiento adecuado del personal del proyecto.

Respuesta: Nos permitimos informar que sobre el documento de condiciones definitivas se especifican los recursos dedicados en el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO cualquiera que sea la volumetría mensual de requerimientos para la óptima prestación servicio.

7. *Servicio de Análisis de Logs y Generación de Reportes: Incluir el servicio de análisis de Logs y generación de reportes de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA S.A. generar un informe de gestión mensual, donde plasmará los resultados del análisis de los Logs del sistema y en los casos que amerite debe entregar sugerencias que se establecerán como oportunidades de mejora de las soluciones implementadas.*

Favor especificar las herramientas tecnológicas de la Previsora a la que hace referencia este párrafo.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que para el presente proceso de contratación las herramientas tecnológicas a las que se le realizará el análisis son los servicios de LAN/WLAN en los que tendrá administración y gestión.

8. *Para la atención de los incidentes de Alto Impacto ó "críticos" fuera de Bogotá que no puedan atenderse remotamente y afectan la operación total en las sucursales de LA PREVISORA S.A., debe contar con Personal de apoyo para dar soporte en sitio en todas las oficinas a nivel nacional. Este personal debe contar con recursos como un portátil, herramientas y elementos necesarios para conectarse y administrar los diferentes componentes de la red LAN/WLAN.*

Por favor enviarnos la volumetría histórica de este tipo de incidentes en los últimos años

Respuesta: Nos permitimos informar que se tiene un promedio de dos (2) visitas por sucursal al año, de un total de veintisiete (27) sucursales.

9. *Dar Soporte y administración de forma adecuada a la red LAN y WLAN de LA PREVISORA S.A. incluyendo los dispositivos que la conforman tanto de conectividad como de seguridad, de acuerdo con las buenas prácticas de seguridad informática tanto de LA PREVISORA S.A. como de los diferentes fabricantes documentados*

Favor especificar cuáles son los dispositivos de seguridad a los que se hace referencia en este numeral.

Respuesta: La Previsora cuenta con servicios de conectividad y seguridad en un mismo dispositivo como lo son: CLEARPASS, ISE, PRIME y Aruba Central.

10. 3.3.4.2.7. EQUIPOS DE PREVISORA A TENER EN CUENTA EN EL ALCANCE

Los servidores físicos con su hipervisor sobre los cuales están virtualizadas las soluciones de DHCP y DNS hacen parte del alcance de esta propuesta?

Respuesta: Nos permitimos aclarar que los servidores físicos no hacen parte del alcance.

11. 3.3.4.2.7. EQUIPOS DE PREVISORA A TENER EN CUENTA EN EL ALCANCE

Por favor enviarnos una tabla en la que se especifique como están distribuidos los Switches y Access Points por cada una de las sedes a nivel nacional, incluyendo la cantidad de usuarios estimados en cada sede. Esta información es importante para el dimensionamiento del análisis de logs y correlación de eventos.

Respuesta: Se detalla información en la siguiente tabla:

Información promedio de equipos y usuarios			
Ubicación	Switches	Ap	N° de usuarios
Arauca	1	1	14
Armenia	2	1	24
Barranquilla	2	0	16
Bucaramanga	2	1	21
Buenaventura	1	1	12
Cali	3	2	43
Cartagena	1	2	17
Corporativo	2	3	26
Cúcuta	2	1	15
Florencia	1	1	9
Ibagué	2	1	14
Manizales	2	1	21
Medellín	5	2	78
Mocoa	1	1	11
Montería	1	1	14
Neiva	2	1	16
Pasto	2	1	17
Pereira	2	1	17
Popayán	2	1	16
Quibdó	1	2	10
Riohacha	1	1	12
Sincelejo	1	1	13
Tunja	2	1	20
Villavicencio	2	1	16
Yopal	1	1	10
CM_BOGOTA	37	29	555
Datacenter Alterno	3	0	0

Terceros	1	0	0
----------	---	---	---

12. 3.3.4.2.7. EQUIPOS DE PREVISORA A TENER EN CUENTA EN EL ALCANCE

Con el fin de proponer una solución que se adecúe a los SLAs requeridos en el RFP, solicitamos muy comedidamente que nos faciliten las topologías de la red LAN y WLAN, para poder conocer los diseños y mecanismos de alta disponibilidad con que se cuentan actualmente.

Respuesta: Nos permitimos indicar que esta información se entrega de manera completa al proponente seleccionado.

13. Se debe contar con una mesa de servicios...

Qué herramienta de mesa de servicios se usará? Colocada por la Previsora o una suministrada por el proponente?

Respuesta: La Previsora cuenta con mesa de servicios, donde se validarán cada uno de los casos a nivel interno. Para escalamientos con fabrica y demás se tendrán los soportes respectivos

14. Equipos AP Cisco por renovar,

Favor Confirmar si los Access Points de Cisco listados al final de la tabla corresponden al modelo 1825i o al modelo 1852i.

Respuesta: El modelo es 1852i. Se ajusta el numeral 3.3.4.2.8. EXTENSIÓN DE GARANTÍAS Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

15. *Los ANS están catalogados en prioridad Alta y baja: (Administración de equipos de seguridad, Administración de equipos de red, Administración de Servicios, Acompañamiento a Reuniones, Solicitud de Información, Acompañamiento a Ventanas de Soporte, Troubleshooting)*

Favor hacer claridad con respecto al alcance solicitado para "Administración de equipos de seguridad" ya que el alcance del RFP es relacionado la Administración de equipos de Red

Respuesta: Nos permitimos informar que aplica para los equipos CLEARPASS, ISE, PRIME y Aruba Central que también manejan temas de seguridad sobre la red.

16. Para la gestión proactiva, se debe trabajar con herramientas de la Previsora Seguros o el proponente debe colocar sus propias herramientas.

Respuesta: El Proveedor debe suministrar las herramientas de monitoreo y administración requeridas para la gestión del servicio, la herramienta de gestión de casos la proporciona La Previsora.

17. Para la gestión de eventos, se debe trabajar con las herramientas de la Previsora Seguros o el proponente debe colocar sus propias herramientas.

Respuesta: El Proveedor debe suministrar la herramienta de gestión de eventos para la trazabilidad y gestión proactiva de los mismos.

18. Se puede contar con volumetría de los últimos 6 meses. Este dato nos va permitir tener una visión 360 del esfuerzo que nos implicaría en la atención.

Respuesta: La volumetría a nivel de gestión de casos el promedio de los últimos 6 meses es de 120 para incidentes y 96 requerimientos.

19. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su representante legal donde indique que de adjudicársele el contrato se compromete a poner a disposición de LA PREVISORA S.A. el personal mínimo solicitado, relacionando nombres, apellidos y perfil a desempeñar y garantizará el cumplimiento de los perfiles requeridos conforme a los requisitos de la compañía para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia. A continuación, se señalan los perfiles solicitados:

SOLICITAMOS ELIMINAR LA FRASE: relacionando nombres, apellidos, teniendo en cuenta que las hojas de vida se deben entregar únicamente por parte del Proponente Adjudica. así las cosas, solicitamos modificar el Párrafo de la siguiente manera.

“EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su representante legal donde indique que de adjudicársele el contrato se compromete a poner a disposición de LA PREVISORA S.A. el personal mínimo solicitado, y garantizará el cumplimiento de los perfiles requeridos conforme a los requisitos de la compañía para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia. A continuación, se señalan los perfiles solicitados:

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

20. *Gerente Proyecto Operativo:*

Ingeniero de Sistemas, Electrónico, telecomunicaciones, ingeniero industrial, o administración de informática o afines, acorde con los lineamientos del SNIES, con posgrado en Gerencia de Proyectos y/o certificación vigente de PMP del Project Management Institute (condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado correspondientes.).

Solicitamos que también se acepta la maestría en ingeniería, teniendo en cuenta que dicho programa incluye gerencia de proyectos

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO, mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora

21. Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto):

Ingeniero en Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones o administración de informática Tener certificados de por lo menos tres (3) de los siguientes estudios:

Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto)

Solicitamos ampliar las carreras afines del Ingeniero a:

Ingeniero en Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones o administración de informática o afines. Tener certificados de por lo menos tres (3) de los siguientes estudios:

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO, mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

22. Cláusula Penal. Cláusula Vigésima Quinta Minuta contrato

De la manera más atenta solicitamos que la cláusula penal se aplique únicamente en caso de incumplimiento total del contrato.

Respuesta: De manera atenta le informamos que su observación no será tenida en cuenta. Esta cláusula se encuentra acorde con las Políticas de LA PREVISORA S.A y está definida de acuerdo con la naturaleza del contrato y basándose en las normas que rigen la materia.

23. Terminación anticipada por parte de cliente. Cláusula novena minuta del contrato:

Se propone que ante una terminación anticipada sin justa causa:

La Previsora pague cualquier Cargo pendiente hasta la fecha efectiva de terminación y adicionalmente: (i) el equivalente a los Cargos mensuales debidos bajo el Contrato para los meses que resten para cumplir los primeros 12 meses de vigencia del mismo; (ii) un monto equivalente al 70% de los cargos mensuales del Contrato para los meses (subsiguientes al mes doce) y hasta el mes 24; (iii) un monto equivalente al 30% de los cargos mensuales del Contrato para los meses (subsiguientes al mes veinticuatro) y hasta el mes 36; (iv) los cargos de instalación o habilitación del servicio y los de desinstalación; y (v) los cargos pendientes de pago por los Equipos de SENCINET.

Esto, no solo en razón a que los contratos de tracto o ejecución sucesiva por su naturaleza deben cumplirse durante el tiempo válida y libremente pactado entre las Partes, sino que también la oferta de servicios de Sencinet se fundamentaría tanto a nivel técnico como financiero en un ingreso recurrente a lo largo del tiempo contratado por el cliente. Esto permite entonces mejores tarifas y condiciones técnicas que no serían sustentables a nivel financiero en un esquema donde el cliente pueda unilateralmente terminar el servicio en cualquier momento sin que exista una justa causa para hacerlo.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta. Las modificaciones por realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A, el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones definitivas y sus adendas.

24. Políticas de la Previsora.

Por favor hacer entrega de las políticas que menciona la Previsora, con el fin de conocer a qué se obliga el proponente frente a éstas:

- Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores.
- Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos.
- Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Confidencialidad de la Información.
- Manual de Manejo de Marca.
- Política para la Protección de Datos.
- Política Ambiental.
- Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio.

Respuesta: De manera atenta informamos que las políticas serán entregadas al proveedor seleccionado.

25. Limitación responsabilidad. Cláusula vigésima octava y vigésima novena minuta del contrato . Se solicita limitar la responsabilidad del contratista de la siguiente manera, lo cual es usual en este tipo de negocios y de contratos:

“El Contratista no será responsable por lucro cesante, daños indirectos o consecuenciales, a menos que sea resultado directo y exclusivo de una conducta imputable por culpa grave o dolo del Contratista judicialmente así declarado por sentencia debidamente ejecutoriada.

La responsabilidad del Contratista en virtud del presente Contrato se circunscribirá a los daños y perjuicios causados única y directamente a la Previsora y en general, todo tipo de responsabilidad que se derive para el Contratista, estará limitada al valor total del Contrato

El pago por incumplimiento en los acuerdos de niveles de servicio será el único pago a realizar por el Contratista en virtud del incumplimiento de dichos acuerdos”

Respuesta: No se aceptan las solicitudes de modificación de las cláusulas de la minuta publicada, teniendo en cuenta que la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente, no se aceptan limitaciones a la responsabilidad.

26. ¿La Previsora requieren la resolución de incidentes, una vez detectados por el monitoreo y análisis de logs?

Respuesta: Si, el centro de monitoreo debe velar por una administración preventiva y proactiva garantizando la operación y fiabilidad.

27. Por favor enviar cantidad y lista de dispositivos que participaran en el monitoreo (diferentes a los Access Points y Switches), colocando tipo de dispositivo:

- Sistema operativo (para el caso de servidores)
- Dispositivos de red (especificar si es firewall interno, externo, IPS, router, concentrador VPN)
- Aplicativos (Consolas antimalware, bases de datos, servidores de correo, web o proxy)

Respuesta: Nos permitimos informar que en la página 47 numera 3.3.4.2.7 del documento de condiciones definitivas se encuentra la relación que debe contemplarse dentro del monitoreo.

28. Para la recolección de logs es necesario un servidor Windows Server, este servidor puede ser una máquina virtual, ¿la Previsora está en capacidad de suministrar ese equipo o debe suministrarlo el oferente?

Respuesta: Nos permitimos informar que el proponente debe suministrar el servidor y elementos tecnológicos necesarios para la recolección de log y demás actividades de la administración delegada. (En la página 42 se encuentra la dirección de los datacenter) La previsora no suministra ningún tipo de servidor.

V. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMCEL S.A.

1. 1.7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Transición y Empalme

Hasta dos (2) meses, a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas en el contrato a celebrar.

Esta etapa no genera ninguna clase de pagos. EL PROPONENTE seleccionado realizará el empalme del servicio a desarrollar.

Se solicita respetuosamente a la entidad informar cuáles son las obligaciones contractuales del proveedor saliente en el proceso de Transición.

Respuesta: En el contrato vigente se tiene establecida una etapa de cierre o empalme en la cual se deberá realizar la entrega final a la Previsora o quien se designe de todos los aspectos de la ejecución del contrato.

- 2. El personal deberá estar contratado directamente por EL PROPONENTE, conforme a la Ley Laboral y civil vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.*

En consideración a que las compañías del sector tecnológico integran diferentes líneas de servicio donde para el desarrollo de ciertas actividades se valen de figuras de tercerización como la subcontratación en los procesos de apoyo, se solicita amablemente que se permita que el personal con el que se va a prestar el servicio tenga vinculación laboral, por prestación de servicios o subcontratación.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

- 3. Los recursos que se destinen para la ejecución del contrato deberán tener vinculación laboral o por prestación de servicios con EL PROPONENTE.*

En consideración a que las compañías del sector tecnológico integran diferentes líneas de servicio donde para el desarrollo de ciertas actividades se valen de figuras de tercerización como la subcontratación en los procesos de apoyo, se solicita amablemente que se permita que el personal con el que se va a prestar el servicio tenga vinculación laboral, por prestación de servicios o subcontratación.

Respuesta: La Previsora se mantiene en la solicitud realizada en el documento de condiciones definitivas.

4. 1.21 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

Solicitamos amablemente a la Entidad considerar la ampliación del plazo para entrega de la propuesta, con el fin de permitir a los interesados completar adecuadamente el estudio del proyecto y los riesgos derivados del mismo, así como buscando la elaboración de una propuesta acorde con la necesidad de la Entidad, puesto que tan solo se cuenta con 3 días y medio para la elaboración de la oferta una vez entregadas las respuestas por parte de la Entidad el día 13 de junio, por tanto solicitamos otorguen 2 semanas adicionales después de dadas las respuestas por parte de la Entidad.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 1.21 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

5. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

Gerente Proyecto Operativo

Solicitamos amablemente por favor confirmar cual es el porcentaje % de disponibilidad requerido durante el mes para el Gerente Operativo.

Respuesta: Nos permitimos informar que el porcentaje de disponibilidad de este rol es proporcional al tiempo requerido para el cumplimiento de las actividades definidas.

6. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto)

Solicitamos amablemente por favor confirmar cual es el porcentaje % de disponibilidad requerido durante el mes para el Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto).

Respuesta: El porcentaje de disponibilidad de este rol es proporcional al tiempo requerido para el cumplimiento de las actividades definidas. No se requiere de tiempo completo, pero deberá contar con disponibilidad cuando sea requerido por LA PREVISORA S.A.

7. *Para persona nivel 1 y nivel 2 LA PREVISORA S.A. suministrará un puesto de trabajo en la Gerencia de Tecnología de la información, con una toma doble de corriente regulada, una toma doble de corriente normal, un punto de red, acceso controlado a Internet y una extensión telefónica con capacidad de llamada local. Todos los demás elementos que requiera esta persona para cumplir con su labor deberán ser suministrados por EL PROPONENTE favorecido (el PC y portátil deberá cumplir como mínimo con el estándar de Computadores de los funcionarios de PREVISORA y teléfono móvil corporativo, las herramientas necesarias tales como identificador de puntos, certificador de cableado y demás elementos para desarrollar la labor sin que implique ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A. - Compañía de Seguros).*

Por favor confirmar cuales son las características de los PC's

Respuesta: Nos permitimos informar que el proveedor deberá contar con la infraestructura tecnológica necesaria para poder operar, dentro de esta infraestructura LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS, solicita que los computadores que dispongan cumplan las siguientes características mínimas:

A. Equipo de escritorio:

1. Procesador mínimo Intel® Core™ i5 de 8 generación 2.66 GHz)
2. Memoria Ram mínimo 16 GB.
3. Disco Duro mínimo de 500 GB SATA. A 7200 rpm
4. Monitore mínimo de 21". LCD.
5. Tarjeta Gigabit Ethernet connection integrada, conector RJ45 integrado y Compatibilidad con protocolo IPv4, IPv6 y 802.1x.

6. Puertos Externos de Entrada y Salida: mínimo 3 puertos USB 3. 3.1
7. 1 puerto VGA
8. 1 puerto HDMI
9. Mouse óptico. USB
10. Teclado. Latinoamericano USB
11. Windows 10 Profesional en español debidamente licenciado.
12. Navegador de Internet Explorer
13. Microsoft Office mínimo 2016 profesional debidamente licenciado. (teniendo en cuenta la actualidad y necesidad de servicios como Teams, se sugiere Office 365).
14. Antivirus debidamente licenciado.
15. Traer Bloqueados de los puertos USB.

B. Portátil:

1. Procesador mínimo Ryzen 5 o su homólogo en Intel. Frecuencia Base mínimo 1.8 GHz y Frecuencia turbo mínimo 4.0 GHz.
2. Memoria 16 GB
3. Pantalla de 14" (mínimo) Full HD LED / Antirreflejo.
4. Disco Duro mínimo de 500 GB a 7200 RPM SMART SATA.
5. Tarjeta gráfica Intel® Integrada.
6. Puertos Externos de Entrada/Salida: puertos, mínimo 2 USB 3.1 + Un (1) USB Type C 3.1 con Salida de video 3.1, entrada de micrófono estéreo, salida de audífonos/línea estéreo.
7. Tarjeta Gigabit Ethernet connection integrada, conector RJ45 integrado y Compatibilidad con protocolo IPv4, IPv6 y 802.1x. .
8. Cámara Web Integrada HD
9. Parlantes Incorporados
10. Micrófono integrado
11. Tarjeta de Red Inalámbrica conectividad Wi-Fi 2x2 802.11ac
12. Guaya de Seguridad
13. Mouse óptico. USB
14. Batería autonomía mínimo de 10 horas.
15. Windows 10 Profesional en español debidamente licenciado.
16. Prueba militar MIL STD 810 G
17. Navegador de Internet Explorer
18. Microsoft Office mínimo 2016 profesional debidamente licenciado. (teniendo en cuenta la actualidad y necesidad de servicios como Teams, se sugiere Office 365)
19. Antivirus debidamente licenciado.
20. Traer Bloqueados de los puertos USB
21. Base refrigerante con 4 puertos USB graduable en altura
22. Monitor (adicional) FULL HD con retroiluminación LED de mínimo de 21.5" Con altura graduable compatible con el puerto de los equipos portátiles ofrecidos

El mantenimiento de los equipos, así como su adecuación y administración en cuanto a Hardware y aplicaciones de software serán responsabilidad de la firma proponente.

LICENCIAMIENTO

- Todo el software que el proveedor suministrará y utilizará para el cumplimiento de lo solicitado en la presente invitación, debe estar debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar. (La Previsora S.A. se exime de toda responsabilidad ante el software instalado en elementos de terceros), EL PROVEEDOR debe anexar certificación o los soportes de licenciamiento en caso de ser requerido por LA PREVISORA S.A.:
- El mantenimiento de los equipos, así como su adecuación y administración en cuanto a Hardware y software serán responsabilidad de EL PROVEEDOR.

10. 25. Realizar la renovación del registro y pago de la membresía de LACNIC (Registro de direcciones de Internet de América Latina y Caribe), sin costo adicional alguno para LA PREVISORA S.A., durante la vigencia del contrato.

Confirmar con que direccionamiento cuenta la Entidad (IPv4 y/o IPv6) y la máscara de red del direccionamiento que se requiere renovar.

Respuesta: Nos permitimos informar que se desea renovar es la membresía.

11. El personal deberá estar contratado directamente por EL PROPONENTE, conforme a la Ley Laboral y civil vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.

Solicitamos amablemente a la Entidad aceptar que la contratación del personal no sea directa sino que se puede manejar a través de aliados, esto con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes.

Respuesta: Nos permitimos informar que se mantiene las condiciones iniciales establecidas por La Previsora.

12. OBLIGACIONES GENERALES

5. Garantizar las actividades de transición y empalme en un período de hasta dos (2) meses al inicio y final del contrato con el nuevo proveedor del servicio y definir las siguientes actividades tales como: la entrega del diseño, construcción e implementación de la operación del servicio, informes de la operación y disponibilidad de los elementos y el inventario equipos del esquema de la red en operación y backup, entrega de seguridad de accesos y demás componentes registrados en el esquema de red.

Solicitamos amablemente a la Entidad tener en cuenta que para la adquisición del stock de repuestos los fabricantes están demorando aproximadamente 220 días para la entrega, por lo que se solicita permitir que la adquisición del stock sea contemplando estos tiempos y no los dos meses de transición.

Respuesta: Nos permitimos informar que se mantiene las condiciones iniciales establecidas por La Previsora. No obstante, el proveedor deberá garantizar la continuidad de la prestación del servicio mientras cuentan con los repuestos nuevos de fabricante. La Previsora cuenta con algunos repuestos en stock que podrá facilitar mientras el proveedor adquiere los repuestos.

13. *7. Cumplir con la línea base de seguridad establecida por LA PREVISORA S.A. (en caso de aplicar) en los componentes de tecnología incluidos en el servicio a prestar.*

Por favor confirmar cual es la línea base de seguridad

Respuesta: Las líneas base serán entregadas al proveedor seleccionado, cabe aclarar que las mismas son referenciadas sobre las mejores prácticas de seguridad teniendo en cuenta los controles de la CIS.

14. OBLIGACIONES GENERALES

8. Monitorear los servicios a prestar y su infraestructura para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera.

El monitoreo se realizará con las herramientas suministradas por la Entidad?

Respuesta: Los servicios deben ser monitoreados con las herramientas propias del oferente y las consolas de monitoreo de los sistemas mencionadas en el numeral 3.3.4.2.8. EXTENSIÓN DE GARANTÍAS Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO item "c".

15. OBLIGACIONES GENERALES

8. Monitorear los servicios a prestar y su infraestructura para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera.

La herramienta de gestión de incidentes debe ser suministrada por el proveedor?

Respuesta: La herramienta de gestión de incidentes no debe ser suministrada por el proveedor.

16. OBLIGACIONES GENERALES

13. Gestionar de manera segura los eventos que se presenten sobre los equipos administrados a través de la ubicación de un equipo seguro, fuera de LA PREVISORA S.A., el cual debe integrarse de manera segura al centro de gestión y monitoreo del Proveedor.

Agradecemos por favor aclarar este requerimiento

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.4.1 OBLIGACIONES GENERALES, numeral 13 mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

17. *19. Incluir el servicio de análisis de Logs, correlación de eventos y generación de reportes de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA S.A.*

El cliente requiere que incluyamos un SIEM en la solución?

Respuesta: Nos permitimos informar que Sí, el proponente debe disponer de la herramienta SIEM para los servicios de red LAN/WLAN.

18. 20. *Realizar la administración y la asignación de direcciones, protocolos de ruteo y configuración de tablas de ruteo así como, configuración de autenticación y autorización de los servicios.*

El cliente cuenta con alguna herramienta de gestión de IP? O se realiza a través de una archivo manual?

Respuesta: Nos permitimos informar que actualmente se maneja en un archivo manual. El proponente es libre de implementar una herramienta sin costo para la entidad para la administración del direccionamiento.

19. 33. *Realizar capacitación anual en modalidad virtual durante la vigencia del contrato, para todos los funcionarios de LA PREVISORA S.A. relacionada con las mejores prácticas en el uso de redes que fortalezcan la Seguridad y Ciberseguridad de la Compañía, Mínimo de 2 horas. Confirmar la cantidad de funcionarios de la previsora a la que se le tiene que dar la capacitación*

Respuesta: LA PREVISORA S.A. cuenta con un promedio de 730 colaboradores y se deberá gestionar la capacitación por grupos.

20. 33. *Realizar capacitación anual en modalidad virtual durante la vigencia del contrato, para todos los funcionarios de LA PREVISORA S.A. relacionada con las mejores prácticas en el uso de redes que fortalezcan la Seguridad y Ciberseguridad de la Compañía, Mínimo de 2 horas. Confirmar el alcance de la capacitación requerida*

Respuesta: Las capacitaciones que se deben realizar van enfocadas al buen uso de las redes, nuevas tendencias y demás temas de comunicación en los que La Previsora tenga injerencia.

21. *Utilizar las plataformas Aruba Central y Cisco Prime para hacer la gestión de recursos de redes inalámbricas.*

El cisco Prime es suministrado por la Entidad

Respuesta: Nos permitimos informar que Cisco Prime hace parte de la infraestructura de la PREVISORA S.A.

22. *Utilizar las plataformas Aruba Central y Cisco Prime para hacer la gestión de recursos de redes inalámbricas.*

El licenciamiento Aruba Central es de la Entidad, cual es la fecha de vigencia del licenciamiento Aruba Central

Respuesta: Nos permitimos informar que el licenciamiento es de LA PREVISORA S.A., y vence el 12 marzo de 2023 (Página 52 del documento de condiciones definitivas)

- 23.** *14. Hacerse responsable por las herramientas y soportes provistos para la prestación del servicio, para los equipos o herramientas que se instalen en LA PREVISORA S.A. las cuales deben contar con el licenciamiento requerido vigente suministrado por EL PROPONENTE, además de contar con la disponibilidad y contingencia requerida para realizar la administración y monitoreo de forma oportuna y eficiente, de preferencia en la nube con un esquema en alta disponibilidad.*

Se refiere a que el proveedor debe suministrar otra herramienta de administración y monitoreo para contar con HA?

Respuesta: Nos permitimos informar el proponente debe contar con un esquema de monitoreo, con redundancia y contingente como se solicita en el numeral 3.3.6. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y DRP (Disaster Recovery Plan) con el fin de confirmar disponibilidad de las aplicaciones administradas.

- 24.** *Soporte con reemplazo de partes o equipos según SLA 7x24 definido sin costo alguno para la 40 Previsora.*

los equipos reemplazados por falla y tomados del stock de repuesto se mantendrán instalados durante el tiempo de contrato? O será de manera temporal?

Respuesta: Nos permitimos informar que de acuerdo con el documento de condiciones definitivas en la pag 41 "Estos equipos deben permanecer en operación mientras se efectúa el trámite de suministro, cambio de repuestos y/o esquema de garantía."

- 25.** *19. Realizar las configuraciones necesarias para mejorar la experiencia y el servicio de Wifi gratis para la gente, corporativo e invitados, cumpliendo con los lineamientos de seguridad y garantizar la disponibilidad del servicio. Para lo cual deberá suministrar los dispositivos necesarios para ejecutar esta actividad sin costo adicional alguno para la Previsora.*

En cuanto a suministrar los dispositivos necesarios para ejecutar esta actividad, se refiere a la adición de nuevos access points o demás componentes?

Para lo cual deberá suministrar los dispositivos necesarios para ejecutar esta actividad sin costo adicional alguno para la Previsora.

Respuesta: Nos permitimos informar que de acuerdo con el documento de condiciones definitivas en la pag 41 "Estos equipos deben permanecer en operación mientras se efectúa el trámite de suministro, cambio de repuestos y/o esquema de garantía."

- 26.** *Estos equipos deben permanecer en operación mientras se efectúa el trámite de suministro, cambio de repuestos y/o esquema de garantía.*

Cuanto tiempo puede tardar el trámite de suministro?

Respuesta: Nos permitimos informar que puede tardar entre 2 y tres meses aproximadamente.

27. *Para la atención de los incidentes de Alto Impacto ó "críticos" fuera de Bogotá que no puedan atenderse remotamente y afectan la operación total en las sucursales de LA PREVISORA S.A., debe contar con Personal de apoyo para dar soporte en sitio en todas las oficinas a nivel nacional. Este personal debe contar con recursos como un portátil, herramientas y elementos necesarios para conectarse y administrar los diferentes componentes de la red LAN/WLAN.*
Se debe tener manos remotas a nivel nacional para cualquier actividad que requiera manos en sitio

Respuesta: Sí, Nos permitimos informar que el proponente debe tener manos remotas para aquellas actividades presenciales.

28. *Se debe contar con una mesa de servicios donde:*

- *Se puedan reportar los casos por web, correo y teléfono*
- *Soporte nivel 1 que pueda como mínimo dar atención a casos de configuración básica de dispositivos de red.*
- *Soporte nivel 2 o avanzado especializado que dé solución a casos de configuración de mayor complejidad sobre los dispositivos del esquema LAN/WLAN y los que se implementen en LA PREVISORA S.A.*
- *Soporte especializado de fabricante para dar solución aquellos incidentes de los esquemas de fabrica como Aruba, HP, cisco y demás que hagan parte del esquema LAN/WLAN.*
- *Generar Informes sobre la gestión de administración y monitoreo, así como de indicadores mensuales del esquema LAN/WLAN, generando planes de Mejora.*

Se debe contar con una mesa de servicio 24x7x4 para atención de requerimientos

Respuesta: Nos permitimos informar que en la página 57 del documento de condiciones definitivas, en el título "requerimiento" se especifica la prioridad y los tiempos de atención.

29. *Servicio de monitoreo remoto: Implementar para LA PREVISORA S.A. el servicio de Revisión y Análisis de logs, alarmas y eventos de seguridad a través de un Centro de Monitoreo y Gestión NOC/SOC en modalidad 7x24 utilizando una herramienta que permita hacer la correlación de eventos - SIEM (Security information event management), que deberá desarrollar como mínimo:*

Se debe contar con un NOC que haga el monitoreo de la solución

Respuesta: Sí, el proponente debe contar con un NOC que haga el monitoreo de la solución.

30. *Servicio de monitoreo remoto: Implementar para LA PREVISORA S.A. el servicio de Revisión y Análisis de logs, alarmas y eventos de seguridad a través de un Centro de Monitoreo y Gestión NOC/SOC en modalidad 7x24 utilizando una herramienta que permita hacer la correlación de eventos - SIEM (Security information event management), que deberá desarrollar como mínimo:*

Se debe contar con un SOC que haga monitoreo de eventos de seguridad y análisis de vulnerabilidades

Respuesta: Sí, el proponente debe contar con un SOC que haga el monitoreo de la solución.

- 31.** *Servicio de monitoreo remoto: Implementar para LA PREVISORA S.A. el servicio de Revisión y Análisis de logs, alarmas y eventos de seguridad a través de un Centro de Monitoreo y Gestión NOC/SOC en modalidad 7x24 utilizando una herramienta que permita hacer la correlación de eventos - SIEM (Security information event management), que deberá desarrollar como mínimo:*

Se debe proveer las herramientas de monitoreo, seguridad, se debe proveer un SIEM y las herramientas de gestión para las plataformas multimarca (CISCO, ARUBA, FORTINET)

Respuesta: Nos permitimos informar que el proponente debe contar con un SIEM y las herramientas de gestión para las plataformas multimarca (CISCO, ARUBA, FORTINET)

- 32.** *Servicio de monitoreo remoto: Implementar para LA PREVISORA S.A. el servicio de Revisión y Análisis de logs, alarmas y eventos de seguridad a través de un Centro de Monitoreo y Gestión NOC/SOC en modalidad 7x24 utilizando una herramienta que permita hacer la correlación de eventos - SIEM (Security information event management), que deberá desarrollar como mínimo:*

Se debe realizar toda la administración, monitoreo, soporte, análisis de vulnerabilidades, correlación de eventos de plataforma LAN, WLAN y SEGURIDAD multimarca

Respuesta: Nos permitimos informar que se debe realizar toda la administración, monitoreo, soporte, análisis de vulnerabilidades, correlación de eventos de plataforma LAN, WLAN y SEGURIDAD.

33. MONITOREO

Se deben proporcionar los canales para el monitoreo remoto de los equipos en sedes a nivel nacional.

Respuesta: Nos permitimos informar que el proponente debe proveer los enlaces entre la sede del oferente y LA PREVISORA S.A. La comunicación entre las diferentes sucursales puede ser a través de los enlaces de LA PREVISORA S.A

- 34.** *Mejora en cobertura y performance de la red pública (resolución 3436 de 2017) y privada, con las recomendaciones y mejores prácticas del mercado.*

Solicitamos a la Entidad por favor aclarar si en cuanto a red publica se requiere al servicio de Wifi gratis para la gente?

Respuesta: Nos permitimos informar que sí es para wifi gratis para la gente.

- 35.** *Mejora en cobertura y performance de la red pública (resolución 3436 de 2017) y privada, con las recomendaciones y mejores prácticas del mercado.*

Solicitamos a la Entidad por favor aclarar a que hace referencia con mejora en cobertura y performance de la red publica? Requiere que el proveedor suministre nuevos access points para dar mayor cubrimiento del servicio? Si lo requerido es que se suministren nuevos equipos para dar mayor cobertura y performance agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de nuevos equipos requeridos, area a cubrir, planos de los sitios y cantidad de usuarios por zona.

Respuesta: Nos permitimos informar que la mejora debe ser sobre el esquema actual. No se requiere dispositivos adicionales.

- 36.** 3.3.4.2.1. CONFIGURACIÓN:

Se solicita a la Entidad por favor confirmar si en caso de daño o falla de alguno de los equipos si será la Entidad la encargada de realizar el reemplazo o reposición de los equipos?

Respuesta: La Previsora es la encargada de suministrar los equipos, el proponente es el encargado de instalar, configurar y tramitar la garantía.

- 37.** 3.3.4.2.2. STOCK EQUIPOS

Por favor confirmar si la Entidad cuenta con stock de los demas equipos del inventario para realizar reemplazo de equipos en caso de daños? O si el proveedor deberá contar con el stock del los mismos?

Respuesta: Nos permitimos informar que LA PREVISORA S.A. cuenta con un mínimo de stock y el proponente debe contar con el stock indicado en el documento de condiciones definitivas en el numeral 3.3.4.2.2

- 38.** *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades:*

Agradecemos por favor confirmar cual es el caso de uso del NTA, para que lo estan utilizando?

Respuesta: Nos permitimos informar que el NTA inspecciona el tráfico por demanda en los diferentes Switch y dispositivos AP.

- 39.** *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades:*

Por favor confirmar que tipo de licenciamiento (Enterprise o básico) tiene en el IMC

Respuesta: Nos permitimos informar que el licenciamiento del IMC es básico.

- 40.** *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades:*

Por favor confirmar el número de nodos de crecimiento tanto para el IMC como del NTA espera tener la Entidad, de tal manera que el proveedor pueda dimensionar dichos crecimientos esperados.

Respuesta: Nos permitimos informar que no se tiene contemplado crecimiento.

41. *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades:*

Se solicita por favor confirmar que licenciamiento y funcionalidades tienen activas con el Cisco ISE.

Respuesta: Nos permitimos informar que actualmente las funcionalidades del cisco ISE son de RADIUS y de TACACS sobre la solución de Switch y AP cisco, el licenciamiento es base (3775) y device admin (50)

42. *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades:*

La plataforma IMC esta implementada sobre una maquina virtual suministrada por la Entidad? La infraestructura sobre la cual se encuentra esta maquina virtual será gestionada por la Entidad o por el proveedor?

Respuesta: Nos permitimos informar que el IMC es de LA PREVISORA y se encuentra alojada en un ambiente virtual administrado por un tercero.

43. Para la administración de Centros de cableado:

Se solicita a la Entidad por favor confirmar en donde se encuentran los centros de cableado que se requieren administrar.

Respuesta: Nos permitimos informar que el alcance se encuentra en los centros de cableado de la oficina principal en Bogotá. Para mayor claridad se ajustó el numeral 3.3.4.2. ADMINISTRACION mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

44. Para la administración de Centros de cableado:

Solicitamos a la Entidad por favor confirmra como espera se realice la administracion de bitacora de ingreso y acompañamiento a los centros de cableado? ¿La Entidad espera que se cuente con personal en sitio para controlar el ingreso y acompañamiento? o quien le entregaria al proveedor la informacion para ingresar en la bitacora el ingreso y acompañamiento a los centros de cableado.

Respuesta: Nos permitimos informar que este acompañamiento es coordinado con las personas de seguridad física y el alcance es sobre la oficina principal.

45. *Para la administración de IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME, Aruba Central se deben desarrollar como mínimo las siguientes actividades.*

Agradecemos confirmar que tipo de licenciamiento cuenta el Clearpass que desean sea administrado por el proveedor.

Respuesta: Nos permitimos informar que el licenciamiento es perpetuo

46. 3.3.4.2.6. ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD

Se solicita a la Entidad por favor aclarar cuales son los equipos de seguridad que desean sean administrados por el proveedor.

Respuesta: Nos permitimos informar que los equipos de seguridad son CLEARPASS, ISE, PRIME y Aruba Central.

47. *EL PROPONENTE deberá adjuntar en su propuesta la certificación como canal autorizado expedida por el fabricante o su representante en Colombia. Esta certificación deberá estar vigente al momento de la presentación de ofertas y firma del contrato.*

Estas certificaciones se pueden presentar directamente con los aliados acreditados y autorizados por el proponente?

Respuesta: Nos permitimos informar que el fabricante debe certificar al proponente que presente la propuesta.

48. *El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa de EL PROPONENTE y estará sujeto a revisión por parte de LA PREVISORA S.A., incluyendo documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios.*

Se entiende que la documentación de HV se puede entregar una vez sea adjudicado el contrato entendiendo que los recursos serán asignados de manera dedicada al proyecto específico. Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: Nos permitimos informar que es correcto su entendimiento.

49. *Ingeniero de Soporte en Redes - Tercer Nivel especialista (remoto)*

"El ingeniero debe estar vinculado directamente en la empresa (no puede ser subcontratado)."

Se entiende que este recurso puede hacer parte de la nomina de aliados estratégicos y/o compañías que hagan parte del mismo grupo empresarial. Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: El proveedor debe garantizar que el personal se encuentre vinculado directamente con la empresa.

50. Ingeniero de Soporte en Redes – Segundo Nivel dos (presencial)

"El ingeniero debe estar vinculado directamente en la empresa (no puede ser subcontratado)."

Se entiende que este recurso puede hacer parte de la nomina de aliados estratégicos y/o compañías que hagan parte del mismo grupo empresarial. Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: El proveedor debe garantizar que el personal se encuentre vinculado directamente con la empresa.

51. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

Actualmente, cuanta veces o cual es el estimado en horas que han tenido o se proyecta hacer uso de cada recurso en horario fuera de oficina al mes?

Respuesta: Nos permitimos informar que se estima en 10 horas al mes, sin embargo debe contar con disponibilidad 7x24 en caso de incidentes.

52. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

Actualmente cuantos y que rol desempeñan los recursos que actualmente administran la operación a delegar al proveedor?

Respuesta: Nos permitimos informar que actualmente se cuenta con un nivel 1, 2 y 3. con las actividades de atención de incidentes, requerimientos, configuración, atención auditorías a entes de control, configuraciones de alto nivel y la administración delegada de la red LAN / WLAN

53. 3.3.3. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO

El cliente cuenta con mesa de ayuda o IT para escalamientos de los usuarios directamente?, el escalamiento a los recursos entregados por el proveedor los realizaría esta mesa de ayuda?

Respuesta: Nos permitimos informar que LA PREVISORA S.A cuenta con una mesa de servicio, único contacto con los usuarios de PREVISORA S.A, esta escala los incidentes y requerimientos a los niveles 1 y 2 del proceso de la administración LAN/WLAN.

54. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.

Se solicita aclara y especificar el alcance de las obligaciones a que se hace referencia.

Respuesta: De manera atenta se informa que este numeral hace referencia a que el proveedor seleccionado debe ser diligente y realizar todo lo que se encuentra a su alcance para el cumplimiento eficaz del objeto contractual.

- 55. 11. Proporcionar las herramientas, software, equipos y demás elementos necesarios requeridos para realizar a cabalidad la administración en actividades tales como la configuración, gestión de eventos, el monitoreo, y actualización de software sobre los componentes.**

El proponente tendrá acceso a las herramientas actuales del cliente? En ese caso confirmar cuales son estas y sus características como version, soporte, uso, etc?

Respuesta: Nos permitimos informar que LA PREVISORA S.A. entregará acceso a las herramientas IMC y NTA que son equipos virtuales en SO Windows server administrado por un tercero.

- 56. 13. Gestionar de manera segura los eventos que se presenten sobre los equipos administrados a través de la ubicación de un equipo seguro, fuera de LA PREVISORA S.A., el cual debe integrarse de manera segura al centro de gestión y monitoreo del Proveedor**

Se solicita aclarar si esta herramienta es la usada por el proponente a nivel de NOC para el monitoreo de los equipos que hacen parte de la administración delegada? El monitoreo se realizaría sobre esta herramienta o/y desde las herramientas usadas por la mesa de ayuda del cliente?

Respuesta: Nos permitimos informar que las herramientas deben ser del proponente seleccionado.

- 57. 19. Incluir el servicio de análisis de Logs, correlación de eventos y generación de reportes de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA S.A.**

Se solicita a la entidad numerar y nombrar las herramientas tecnológicas que se deben incluir en este alcance.

Respuesta: Nos permitimos informar que son dos (2), el IMC y el NTA.

- 58. 19. Incluir el servicio de análisis de Logs, correlación de eventos y generación de reportes de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA S.A.**

Se entiende que el alcance es incluir monitoreo desde la herramienta del proveedor de las herramientas tecnológicas de LA PREVISORA en donde se realice el análisis de Logs, hacer correlación de eventos y generar reportes de cada una? Es correcto nuestro entendimiento? En caso de ser afirmativo que reportes se deben entregar?

Respuesta: Nos permitimos informar que es correcto el entendimiento, y los reportes corresponden a disponibilidad de equipos, disponibilidad de puertos, inventarios, backup de configuración, tareas batch y demás.

59. *34. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato.*

Se solicita aclarar y numerar estas obligaciones y especificar el alcance.

Respuesta: De manera atenta se informa que este numeral hace referencia a que el proveedor seleccionado debe ser diligente y realizar todo lo que se encuentra a su alcance para el cumplimiento eficaz del objeto contractual.

60. *13. Interactuar con los proveedores de acceso a internet, canales WAN, ESQUEMA SD-WAN, infraestructura de convergencia de aplicaciones, esquema Voip, WLAN, seguridad informática y demás proveedores de servicio y dispositivos que interactúen con la red, para cumplir con los planes internos de mejora y aseguramiento de la red.*

Se solicita confirmar los proveedores con los que cuenta La Previsora por servicio y el alcance a nivel de interacción a cubrir con cada uno

Respuesta: Nos permitimos informar que actualmente LA PREVISORA S.A. cuenta con varios contratistas de servicios de WAN, Datacenter, seguridad informática, telefonía ip y aplicaciones, que interactúa con el proceso de red LAN/WLAN. Los nombres de los proveedores se informarán una vez sea seleccionado el proveedor.

61. *14. Hacerse responsable por las herramientas y soportes provistos para la prestación del servicio, para los equipos o herramientas que se instalen en LA PREVISORA S.A. las cuales deben contar con el licenciamiento requerido vigente suministrado por EL PROPONENTE, además de contar con la disponibilidad y contingencia requerida para realizar la administración y monitoreo de forma oportuna y eficiente, de preferencia en la nube con un esquema en alta disponibilidad.*

Se entiende que estas herramientas son adicionales a las especificadas en el listado entregado por la Previsora y son las consideradas por el proponente para el cumplimiento del alcance de monitoreo. Es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: Nos permitimos informar que es correcto el entendimiento.

62. *En caso de requerirse la configuración de nuevos dispositivos el proveedor seleccionado deberá apoyar en las configuraciones sin costo alguno para la Previsora.*

Estos nuevos dispositivos entrarían al inventario de equipos a administrar? Cual es el % de crecimiento de red a nivel de dispositivos mensual y anual.?

Respuesta: Nos permitimos informar que los nuevos dispositivos harán parte de la administración y se estima el ingreso de 30 dispositivos en el proceso.

63. *Integrar herramientas propias de gestión y monitoreo de Logs, notificación de incidentes y consolidación de eventos, que garanticen la disponibilidad de información relacionada con los dispositivos monitoreados y administrados.*

Se solicita indicar las herramientas a integrar.

Respuesta: Nos permitimos informar que las herramientas a integrar son el IMC, NTA, CLEARPASS, ISE, PRIME y Aruba Central.

64. *Incluir e Integrar un sistema unificado de gestión de incidentes que permita en todo momento tener acceso a la trazabilidad en las configuraciones y eventos ocurridos sobre las plataformas tecnológicas administradas y monitoreadas.*

Se solicita aclarar el alcance o tipo de integración solicitado. Se entiende que con la herramienta de documentación del proponente se lleva el registro de todos los ticket incluyendo incidentes y su trazabilidad. El alcance solicitado es el descrito?

Respuesta: De manera atenta se informa que se eliminó dicho item del numeral 3.3.4.2.3. MONITOREO mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

65. *Realizar el análisis de los riesgos asociados a los incidentes encontrados desde la herramienta SIEM de monitoreo, por medio de un software especializado para esto y que permita generar de forma automática informes de la evaluación de riesgo.*

La herramienta SIEM es administrada por LA PREVISORA y se le entregaran usuarios al proponente? El cliente garantizara la capacitación para el personal del proponente que ingresara a esta?

Respuesta: Nos permitimos informar que la herramienta SIEM debe ser provista y administrada por el proponente y el alcance es para el esquema de LAN/WLAN.

66. *Se solicita que se cumpla con una disponibilidad del 99.97% para el esquema de LAN/WLAN para la sede principal y a nivel nacional 99.95%*

Se solicita que la disponibilidad para el esquema LAN/WLAN sea del 99.5% ya que es un diseño ya establecido y son equipos multivendor donde se requieren integraciones y soporte específico de proveedor.

Respuesta: De manera atenta se informa que se ajustó el numeral 3.3.10 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) mediante Adenda No. 1 publicada en la página web de La Previsora.

67. Se solicita compartir las métricas y estadísticas detallada de casos generados con tipificación Incidente o requerimiento y a quien fue atribuible su causa

Respuesta: Nos permitimos informar que en los últimos 6 meses se atendieron un promedio de 120 incidentes y 96 requerimientos.

68. Se solicita envío del inventario de equipos incluyendo la siguiente información:

Marca

Referencia

Uso

Centro de Cableado

Rack

Ubicación

Cuenta con soporte proveedor

Fin de Soporte

Fin de venta

Obsolescencia

Cantidad de Puertos

Respuesta: Nos permitimos informar que en el documento de condiciones definitivas, contiene la información necesaria para que se realicen los análisis requeridos para adelantar el presente proceso.