



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A E.S.P

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10393211

OBJETO

LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MONITOREO DE LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD) DE ETB, ASÍ COMO EL ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS DATA CENTER

ACLARACIÓN N° I

Conforme con lo establecido en el numeral 1.4 ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TERMINOS DE REFERENCIA, del capítulo I, a continuación, se da respuesta a las preguntas recibidas por los oferentes interesados en el proceso:

Con relación al siguiente numeral, ¿es posible determinar este modelo como información confidencial para que no sea presentado a los demás oferentes, teniendo en cuenta que esto hace parte de nuestro know how?

3.7 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS

3.7.2 ETB requiere que el OFERENTE entregue el detalle del modelo de operación con el cual prestará el servicio.

Respuesta

Se acepta la sugerencia del oferente, esta información será confidencial y únicamente de conocimiento del equipo evaluador.

2. Con relación al siguiente numeral solicitamos que se de previo aviso con 5 días hábiles a la auditoria para poder coordinar las agendas de las personas que deben estar presentes. A su vez se debe aclarar que el valor económico que se genere como resultado de las Auditorias serán a cargo de ETB. Finalmente, si la auditoria es realizada por un tercero designado por ETB solicitamos que se firme un acuerdo de confidencialidad tripartita entre ETB-CONTRATISTA y TERCERO AUDITOR.

3.10.3 Dado lo sensible de la información que se maneja en la operación, ETB se reserva el derecho de auditar periódicamente las acciones del CONTRATISTA, así como el de restringir sus privilegios en las herramientas que ETB ponga a disposición del CONTRATISTA para el desarrollo del contrato, a lo estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones, cuando ETB lo crea conveniente y sin previo aviso. Igualmente, ETB requiere que el CONTRATISTA guarde estricta confidencialidad con la información a la que tenga acceso el CONTRATISTA durante la ejecución del presente contrato.

Respuesta

Las auditorías internas que realice ETB sobre la prestación del servicio podrán o no ser notificadas al Contratista. No es comprensible lo descrito respecto al costo de las mismas, ya que esto se realiza al personal designado por el Contratista para la prestación del servicio. ETB realiza auditorías externas en las cuales se verifican los procedimientos y procesos ejecutados y definidos por ETB en su Operación y no sobre procesos del Contratista, por lo cual no aplica ninguna cláusula de confidencialidad.

4. Solicitamos que el porcentaje máximo de descuento por ANS sea del 10%

3.19.1 AFECTACIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La afectación de los indicadores dará como resultado un ajuste porcentual en el pago del valor de la actividad de acuerdo a la siguiente tabla:

Respuesta

No se tiene en cuenta la sugerencia del oferente, no se realiza ninguna modificación al numeral.

5. El servicio de aseguramiento de servicios Data Center debe ser prestado sólo para los CPD ubicados en Bogotá? Se debe prestar también para el CPD ubicado en Cali?

Respuesta:

El servicio contempla la atención de eventos, incidentes, requerimientos o cambios de todos los CPD's descritos de acuerdo a lo descrito en el mismo.

6. En el numeral 3.7.5 se menciona que ETB validará los perfiles profesionales del personal propuesto con los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional. Estos perfiles deben entregarse como parte de la Oferta Técnica o se deben entregar a ETB previa suscripción del Acta de Inicio? Existe un formato prediseñado para diligenciar dichos perfiles?



Respuesta:

Los perfiles deben ser entregados por el Oferente, no se cuenta con formato predefinido para su presentación.

7. En los numerales 3.7.12 y 3.7.13 ETB menciona que el OFERENTE debe contemplar para la prestación del servicio un interlocutor técnico y un interlocutor administrativo:

3.7.12 Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE debe contemplar para la prestación del servicio un interlocutor técnico para ETB, quien debe garantizar que el servicio se preste de forma profesional y de acuerdo con los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento, los cuales se basan en modelo ITIL v3.

3.7.13 Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE debe contemplar para la para la prestación del servicio un interlocutor administrativo quien debe asegurar el cumplimiento de los servicios requeridos en ejecución del contrato, la coordinación de los recursos asignados por el CONTRATISTA, así como las actividades administrativas relacionadas con la prestación del servicio y las mejoras a los procesos establecidos.

No está suficientemente claro si los dos roles antes mencionados pueden ser ejecutados por una sola persona o ETB requiere que sean funcionarios diferentes. Favor aclarar.

Respuesta:

Son roles diferentes, adicionalmente el interlocutor técnico debe contar con disponibilidad exclusiva para la ejecución de actividades del proyecto.

8. En el numeral 3.7.24 se menciona:

EL CONTRATISTA debe garantizar el servicio de impresión con infraestructura propia todos los días del año durante la vigencia del contrato, en caso de fallas EL CONTRATISTA deberá brindar respuesta y solución en un tiempo menor a 2 horas.

Favor aclarar qué tipo de información debe imprimirse a cargo del OFERENTE y volumetrías de impresión asociadas.

Respuesta:

Corresponde a los documentos definidos procedimentalmente a cargo del Contratista, no se cuenta con volumetría.



9. La Gestión de Inventarios detallada en el numeral 3.11.9.3 se realizará sobre herramientas de gestión que proveerá ETB?

Respuesta:

Esta puede ser realizada en herramienta ofimática, en caso que ETB defina una herramienta específica para esta gestión será suministrada al Contratista.

10. ETB suministra la Herramienta de Gestión de Incidentes y Requerimientos?

Respuesta:

La herramienta se provee por parte de ETB.

11. ¿El servicio de Operación y Monitoreo incluye el subsistema de Facilities? El servicio de aseguramiento de Servicios Datacenter incluye el subsistema de Facilities?

Respuesta

El servicio de operación y monitoreo en lo CPD's incluye lo concerniente a los subsistemas de Facilities. El servicio de Aseguramiento de Servicios Datacenter no lo incluye.

12. No es muy claro en el documento cual sería el alcance para los facilities en el ítem de "Centro de procesamiento de datos" Por favor indicar el alcance del servicio para todos los facilities en este ítem.

Respuesta:

El alcance es la supervisión, monitoreo, ejecución de rutinas, escalamiento y operación de nivel 1.

13. Dentro del Marco general para la prestación de servicios, hace referencia a el hardware, específicamente habla de: UPS y PDU de las marcas Liebert, APC y POWERWARE -Equipos de aire acondicionado de las marcas YORK, TRANE, APC y Liebert - Sistemas de CCTV y acceso de las marcas SAMSUNG, LG y HONEYWELL - Sistemas de Detección y Control de Incendios de las marcas HONEYWELL y GENERAL ELECTRIC.

- Por favor especificar las cantidades , capacidades y configuración de cada uno de estos sistemas y equipos (HVAC, UPS, Generadores, PDU, CCTV, Control de acceso, Detección de incendios, Detección temprana de incendios, extinción de incendios, monitoreo ambiental, DCIM, Switchgear, controladores de sincronismo, sistemas de control de abastecimiento de combustible) y sus ubicaciones en cada centro de datos.

Respuesta

Todos los CPD's cuentan con los subsistemas descritos de manera general, la información específica será entregada por ETB al Contratista.

- Por favor especificar si estos sistemas están configurados con redundancia? Cuales? Como están configuradas?

Respuesta:

Todos los CPD's cuentan con los subsistemas descritos de manera general, la información específica será entregada por ETB al Contratista.

- Por favor especificar topologías de cada sistema.

Respuesta

Todos los CPD's cuentan con los subsistemas descritos de manera general, la información específica será entregada por ETB al Contratista.

- Por favor especificar la tecnología de enfriamiento que usan en cada Datacenter.

Respuesta

Todos los CPD's cuentan con los subsistemas descritos de manera general, la información específica será entregada por ETB al Contratista.

- Por favor especificar si los equipos en mención están en garantía, tienen contrato de mantenimiento, y cuál es la periodicidad del mantenimiento de cada uno.

Respuesta

Esta información no hace parte del alcance de esta oferta.

- Por favor especificar si se tiene herramienta de supervisión para estos equipos, sus sistemas e indicar sus características actuales.

Respuesta



Todos los CPD's cuentan con los subsistemas descritos de manera general, la información específica será entregada por ETB al Contratista.

Pregunta

14. Dentro del ítem 3.11.6 "Entornos a operar y monitorear" se indica las líneas sobres las cuales se deben hacer operación y monitoreo. Por favor especificar cuáles son los elementos que conforman el "Subsistema de Facilities" , características, estado actual, garantías, contratos de mantenimiento edad de los equipos y las herramientas de monitoreo y operación con que cuentan cada uno y en común.

Respuesta

Información confidencial que será entregada al Contratista, se aclara que las actividades mantenimiento correctivo y preventivo sobre estos subsistemas no son del alcance de los servicios de la presente oferta.

15. Para el Item 3.11.7 " Datos de Volumen, por favor especificar por entornos o subsistemas la cantidad de cada uno en especial los relacionados con Facilities.

Respuesta

El documento contiene un estimado de volúmenes respecto a las actividades a cargo de los servicios.

16. Por favor detallar el tamaño de cada uno de los CPD y la cantidad de racks que manejan.

Respuesta

Información confidencial que será suministrada al Contratista.

17. Los CPD cumplen normas de certificación? (Uptime, ICREA, BICSI, LEED, etc).

Respuesta

Los CPD's fueron diseñados con base en las normas descritas.

18.Cuál es el nivel de disponibilidad con que opera cada DataCenter (a nivel de Facilities)?Cuál es la antigüedad de cada uno de los CPD?

Respuesta

Esta información no es relevante para el presente RFP.

19. Cuentan con repuestos de los elementos del sistema de Facilities?, por favor anexar listado.



Respuesta

Esta información no es relevante para el presente RFP.

20. Es válido el monitoreo remoto de la infraestructura crítica? Esto buscando integrar los CPD de ETB a nuestro sistema de gestión y así centralizar el monitoreo.

Respuesta

El servicio de operación y monitoreo debe ser prestado de manera presencial en el horario descrito.

21. ETB requiere administración de circuitos eléctricos? En caso afirmativo ¿cuál sería el alcance?

Respuesta

No es requerido.

22. Podemos ofrecer control de carga por rack, análisis de tendencia de corriente, entre otros?

Respuesta

No es requerido.

Pregunta

23. ETB requiere establecer un plan de pruebas de disponibilidad para los facilities del Datacenter?

Respuesta

No es requerido.

24. ETB requiere control de capacidad de energía y aire?

Respuesta

No es requerido.

Dada en Bogotá el 30 de noviembre de 2018

FIN ADENDA ACLARACION I