

**RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10403686**

**SUMINISTRO DE SOLUCIONES DE HARDWARE NUEVO, SOFTWARE, LICENCIAMIENTO Y ALISTAMIENTO DEL FABRICANTE CISCO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS EN CADA ORDEN DE SERVICIO, CON EL OBJETIVO DE ATENDER NECESIDADES DE TELECOMUNICACIONES DE ETB, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES GENERALES DEL PRESENTE DOCUMENTO. ADICIONALMENTE, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO DE FÁBRICA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR DEMANDA PARA LOS ELEMENTOS DE RED MARCA CISCO ACTUALMENTE INSTALADOS Y OPERATIVOS**

De conformidad con el numeral 1.7 de los términos de referencia, se da respuesta a las solicitudes recibidos en los siguientes términos:

**Pregunta**

*El "Anexo Técnico 3" contiene elementos con End of Life (EoL) del fabricante, por ejemplo, las partes "XENPAK-10GB-LR". ¿Para estas partes y otras con EoL se deberá cotizar sus remplazos y así garantizar el soporte con los ANSs solicitados por ETB?*

**Respuesta ETB**

**No se pueden reemplazar los seriales indicados por ETB.**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda**

**Pregunta**

*El "Anexo Técnico 3" contiene partes nombradas como "PRIME", solicitamos a ETB adjuntar todos los números de PAK asociados a estos para cotizar así sus renovaciones de soporte de fábrica.*

**Respuesta ETB:**

<b><u>DESCRIPCIÓN</u></b>	<b><u>NÚMERO DE PARTE</u></b>	<b><u>CANTIDAD</u></b>	<b><u>CIUDAD</u></b>	<b><u>SMARTNET SOLICITADO</u></b>
<a href="#"><u>Prime Performance Mgr.1.x (DCT Top Level Ordering Use Only)</u></a>	<a href="#"><u>PRIME-1-PERFMGR-K9</u></a>	<a href="#"><u>1</u></a>	<a href="#"><u>BOGOTA</u></a>	<a href="#"><u>CON-SAS-PRIM1PER</u></a>
<a href="#"><u>Prime Performance Mgr.1.2 - Base Application</u></a>	<a href="#"><u>PERFMGR-1.2-K9</u></a>	<a href="#"><u>1</u></a>	<a href="#"><u>BOGOTA</u></a>	<a href="#"><u>CON-SAS-PER12K9B</u></a>
<a href="#"><u>Prime Performance Mgr.1.x - Group B Right To Manage</u></a>	<a href="#"><u>PERFMGR-1-GR-B-RTM</u></a>	<a href="#"><u>7</u></a>	<a href="#"><u>BOGOTA</u></a>	<a href="#"><u>CON-SAS-PER1GRB</u></a>
<a href="#"><u>Prime Network 4.x - eDelivery</u></a>	<a href="#"><u>R-PRIME4NETWORK-K9</u></a>	<a href="#"><u>1</u></a>	<a href="#"><u>BOGOTA</u></a>	<a href="#"><u>CON-ECMU-PRIM4NTW</u></a>
<a href="#"><u>Prime Network 4.1.1 - Base Application Upgrade w/1 YRSWSS</u></a>	<a href="#"><u>NETWORK4UP1-K9</u></a>	<a href="#"><u>1</u></a>	<a href="#"><u>BOGOTA</u></a>	<a href="#"><u>CON-ECMU-NTW40K9B</u></a>

<a href="#">Prime Network 4 - Cisco CRS-8 - RTM Upgrade w/1 YR PASS</a>	<a href="#">CRS8-NETW4UP1</a>	<a href="#">3</a>	<a href="#">BOGOTA</a>	<a href="#">CON-ECMU-NTW4CRS2</a>
<a href="#">Prime Network 4 - Cisco ASR 9010 - RTM Upgrade w/1 YR SWSS</a>	<a href="#">ASR9010-NETW4UP1</a>	<a href="#">6</a>	<a href="#">BOGOTA</a>	<a href="#">CON-ECMU-NTW4ASR6</a>
<a href="#">Prime Network 4 -Cisco Catalyst 6500 -RTM Upgrade w/1YR SWSS</a>	<a href="#">CAT6500-NETW4UP1</a>	<a href="#">5</a>	<a href="#">BOGOTA</a>	<a href="#">CON-ECMU-NTW4CAT7</a>

**Pregunta**

*El numeral 3.2.4.5 del “Anexo Técnico 3” habla acerca de los site surveys que debe ejecutar el contratista en cada etapa de diseño de las soluciones demandadas, ¿dichos site surveys siempre se efectuarán en Bogotá?, en caso contrario indicar qué otras ciudades podrían hacer parte de estas nuevas soluciones.*

**Respuestas ETB:**

**Los site surveys se ejecutarán en Bogotá**

**Pregunta**

*Los servicios de migración e instalación descritos en los “Anexo Técnico 1” y “Anexo Técnico 2”, ¿deberán incluir por parte del oferente los costos de racks, materiales de cableado de datos y eléctricos?, ¿o estos serán entregados por ETB?. En caso de que deban ser suministrados por el oferente indicar ¿cuáles son los estándares mínimos establecidos por ETB en cuanto a marquillaje de equipos, cableado, racks, etc?.*

**Respuestas ETB:**

**El contratista debe entregar todos los accesorios necesarios para la correcta instalación física del equipo, ver detalles en Technical and Environmental Specifications. Los accesorios adicionales por ejemplo aquellos que se requieran para conexiones con otros equipos (fibras, y demás) los suministrará ETB.**

**Pregunta**

*El numeral 3.2.4.36 del “Anexo Técnico 3”, en particular el perfil asociado al Client Manager, solicitamos amablemente cambiar la frase: “Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider y CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año” por “Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider o CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año”*

**Respuesta ETB:**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda**

**Pregunta**

*Agradecemos enviar la minuta del contrato para nuestra revisión y observaciones.*

**Respuesta ETB:**

**Se informa al interesado que no es posible acceder a su solicitud, no obstante, lo cual, se precisa que el contrato será elaborado conforme a lo establecido en los términos de referencia.**

**Pregunta**

*Agradecemos aclarar los hitos de pago, debido a que no son claros en que momentos se realizaran los pagos.*

## Respuesta ETB

Subrayado y en negrita se definen los hitos de pago según lo establecido en los términos de referencia

### 2.6.1 BIENES

a) El 20% del precio de los bienes de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido , a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial por el 100% de los bienes que componen el respectivo pedido, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del aviso de cobro y el acta de recibo del 100% de los bienes que conforman el pedido y acta de inicio de instalación en sitio del 100% de los bienes que conforman el pedido, suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

NOTA: Para efectos de la suscripción de dicha acta el contratista deberá suministrar al supervisor del contrato fotocopias de las declaraciones de importación en donde conste que los bienes ingresaron legalmente al país, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 3 y 87 del Decreto 2685 de 1999.

(b) El 40% del precio de los bienes de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación del aviso de cobro en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo provisional de los bienes que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

(c) El 40% restante del precio de los bienes de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación del aviso de cobro en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo definitivo de los bienes que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

### 2.6.2 SERVICIOS DE IMPLEMENTACION

A) El 80% del precio de los servicios de implementación de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo provisional de los bienes y el acta de recibo provisional de los servicios de implementación que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

B) El 20% restante del precio de los servicios de implementación de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo definitivo de los bienes y el acta de recibo definitivo de los servicios de implementación que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

### 2.6.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El 100% del precio de los servicios complementarios de cada pedido, se pagará en pesos colombianos, mediante cuatro cuotas iguales, trimestre vencido a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del acta de recibo definitivo de los servicios complementarios que conforman cada trimestre, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

Para la firma del acta del 1er trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reportes de Best-Practices
- Reportes de Hardware Lifecycle Milestones
- Reportes de Análisis de los Field Notice y Recomendaciones
- Reporte de Planificación de Soporte de Operaciones

Para la firma del acta del 2do trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reporte de Análisis de Software
- Revisión de implementación de cambios e informe de recomendación
- Reporte de Performance.

Para la firma del acta del 3er trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reporte de Resiliency Assessment
- Reportes de Análisis y Recomendación PSIRT

Para la firma del acta del 4to trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios

- Reporte de Análisis de Software
- Revisión de implementación de cambios e informe de recomendación
- Knowledge Transfer Session.

#### 2.6.4 SERVICIOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR DEMANDA

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de mantenimiento preventivo por demanda se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal web del equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

#### 2.6.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico avanzado se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

#### **Pregunta**

*Solicitamos ampliación de la fecha de entrega de la oferta.*

**Respuesta ETB:**  
**No se acepta su solicitud**

**Pregunta**

Solicitamos que los archivos de Excel sean enviados sin protección con fin de facilitar su diligenciamiento.

**Respuesta ETB**

**No se puede acceder a su solicitud, los archivos se solicitan bloqueados y únicamente se debe diligenciar los solicitado no es posible modificar ni ajustar los mismos, cualquier ajuste debe ser solicitado a ETB y será revisado la pertinencia de realizarlo y en caso de aceptarlo será aplicable a todos los interesados en el presente proceso de contratación.**

**Pregunta**

3.2.4.21. *ETB requiere que los nuevos equipos que sean implementados y configurados en la red de ETB tengan la capacidad de permitir autenticación de usuarios de administración a través del servidor LDAP de ETB.*

*Agradecemos aclarar las características de hardware, software y funcionales del servidor LDAP de ETB.*

**Respuesta ETB:**

**Las características del hardware y software del LDAP de ETB se suministrarán al Contratista en la fase de implementación. El Oferente debe garantizar que se cumpla con la funcionalidad.**

**Pregunta**

3.2.6.3. *ETB requiere que cada semestre, durante la vigencia del contrato, se realice taller de actualización acerca de las todas las funcionalidades, configuración, diagnóstico y solución de problemas, diseño de soluciones para clientes puntuales con funcionalidades particulares, o según necesidades puntuales de ETB, de los equipos, software, licencias y accesorios adquiridos para premisas del cliente, de manera que ETB esté en mejor capacidad de atender directamente a los clientes. Estos cursos serán para al menos cuatro grupos de mínimo 15 personas el primer año, los siguientes si eventualmente ETB los necesita o si surgen funcionalidades nuevas, por ejemplo. El curso es de carácter teórico-práctico en instalaciones del proveedor y/o de ETB. Si es en instalaciones del proveedor, deben contar con espacios y recursos adecuados para las sesiones, así como equipos suficientes para las prácticas hands-on. Cada curso deberá ser de por lo menos 16 horas y no podrá superar 4 horas diarias.*

3.2.6.4. *Los temas y fechas de los talleres de actualización serán definidos por ETB en común acuerdo con El Oferente. Incluirán entre otras pero no restringido a:*

*Funcionalidades avanzadas*

- Diseño de soluciones con equipos Cisco, criterios de diseño, gamas, IOS, licencias*
- Su configuración, comandos y puesta en marcha*
- Consideraciones especiales (compatibilidad, IOS, firmware, modelo, gama, etc.) para la instalación de tarjetas o módulos dentro de equipos Routers o Switches.*
- Consideraciones especiales para compatibilidad con los equipos de la red de ETB, con marcas de otros fabricantes.*
- Diagnóstico y solución de fallas o degradaciones críticas del servicio que ETB no pueda resolver por sí misma*

*EL alcance de este contrato es el suministro de dos equipos de core CRS-X para ETB en Chicó y CUNI, no estan involucrados equipos para clientes finales de etb. Por favor nos podrian explicar estos talleres que se requieren en este numeral a qué tipo de equipos se refieren? Entendemos que esto no hace parte del objeto del presente requerimiento. Agradecemos su amable explicacion.*

**Respuesta ETB:**

**El requerimiento en mención hace parte del alcance requerido por ETB y por ende debe cumplirse**

**Pregunta**

3.1.7.5. ETB requiere que el Oferente certifique su experiencia adjuntando hasta tres (3) certificaciones de contratos finalizados al 100% con Carriers u Operadores de Telecomunicaciones donde haya prestado servicios de soporte técnico similares a los solicitados en la presente invitación pública. Las certificaciones deben contener como mínimo:

Nombre y contacto de la empresa que certifica

Período de prestación de los servicios dentro de los últimos 5 años

Objeto y alcance del contrato

1. Solicitamos muy amablemente a ETB dejarnos certificar la experiencia solicitada a través de Actas de Contratos donde se puede verificar : Nombre y Contacto de la empresa que certifica, Periodo de prestación del servicio y Objeto y Alcance del Contrato.
2. Adicionalmente, es posible que nos puedan permitir certificar esta experiencia en Entidades Publicas y/o Entidades Privadas.

**Respuestas ETB:**

**Pregunta1**

**El requerimiento consiste en una certificación como tal, diferente a actas de ejecución de los contratos del Oferente.**

**Pregunta2**

**Sí**

**Pregunta**

3.2.4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE INGENIERÍA

3.2.4.1. Con base en la información de requerimientos y condiciones particulares de ETB para cada solicitud que atienda una necesidad puntual de crecimiento y evolución de las redes de ETB, basada en equipamiento Cisco, El Contratista deberá elaborar el diseño, ingeniería de detalle, materialización, indicar los bienes nacionales y extranjeros requeridos, servicios de implementación en sitio, pruebas, puesta en funcionamiento, y documentación; todo lo anterior bajo una metodología de gerencia de proyectos PMI. Cada diseño presentado deberá ser sustentado a ETB para su validación y aprobación.

Se entiende que todo el numeral 3.2.4. se refiere a actividades adicionales por las que ETB podrá solicitar cotización durante toda la vigencia del contrato y que no hacen parte de la actual oferta económica pues corresponden a posibles requerimientos futuros. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta ETB:**

**No es correcto el entendimiento. El Contratista debe cumplir con lo requerido en el numeral 3.2.4 para cada uno de los pedidos.**

**Pregunta**

3.2.6.3. ETB requiere que cada semestre, durante la vigencia del contrato, se realice taller de actualización acerca de las todas las funcionalidades, configuración, diagnóstico y solución de problemas, diseño de soluciones para clientes puntuales con funcionalidades particulares, o según necesidades puntuales de ETB, de los equipos, software, licencias y accesorios adquiridos para

**premisas del cliente**, de manera que ETB esté en mejor capacidad de atender directamente a los clientes. Estos cursos serán para al menos cuatro grupos de mínimo 15 personas el primer año, los siguientes si eventualmente ETB los necesita o si surgen funcionalidades nuevas, por ejemplo. El curso es de carácter teórico-práctico en instalaciones del proveedor y/o de ETB. Si es en instalaciones del proveedor, deben contar con espacios y recursos adecuados para las sesiones, así como equipos suficientes para las prácticas hands-on. Cada curso deberá ser de por lo menos 16 horas y no podrá superar 4 horas diarias.

3.2.6.4. Los temas y fechas de los talleres de actualización serán definidos por ETB en común acuerdo con El Oferente. Incluirán entre otras pero no restringido a:

Funcionalidades avanzadas

- Diseño de soluciones con equipos Cisco, criterios de diseño, gamas, IOS, licencias
- Su configuración, comandos y puesta en marcha
- Consideraciones especiales (compatibilidad, IOS, firmware, modelo, gama, etc.) para la instalación de tarjetas o módulos dentro de equipos Routers o Switches.
- Consideraciones especiales para compatibilidad con los equipos de la red de ETB, con marcas de otros fabricantes.
- Diagnóstico y solución de fallas o degradaciones críticas del servicio que ETB no pueda resolver por sí misma

En caso que estos talleres apliquen para equipos CSR involucrados en este alcance, entendemos que los talleres solicitados serán teóricos dada la complejidad de tener equipos de CSR en LAB. Por favor confirmar

**Respuesta ETB:**

**Es correcto su entendimiento**

**Pregunta**

3.2.6.9. Una prueba de concepto (maqueta de pruebas funcional) donde se puedan verificar funcionalidades para una arquitectura SDN para tres (3) funcionarios de ETB

El termino SDN es muy amplio, podrian especificar mejor el alcance de esta prueba y confirmar si hace parte del alcance de la presente cotizacion?

**Respuesta ETB:**

**Sí hace parte de la oferta. El término mencionado (SDN) hace referencia al diseño de redes definidas por software, específicamente a redes de Service Provider.**

**Pregunta:**

En relación con la experiencia del oferente requerida en el numeral 3.1.7.4 del RFP "El Oferente deberá entregar una certificación expedida por Cisco (el fabricante del hardware) donde conste que ha suministrado (ordenado, instalado y soportado) equipos de características iguales o equivalente (enrutadores y/o switches de alta capacidad de procesamiento - SP) para arquitecturas carrier class SP y sistema operativo modular (XR, NXOS y/o IOE-XE) en los últimos 24 meses anteriores a la presentación de la oferta. La certificación deberá incluir las referencias de los equipos suministrados y la cantidad de los mismos. El total de chasis suministrados no deberá ser inferior a 10 y el número de tarjetas de línea o de servicio no deberá ser inferior a 30"

En lo ateniendo al periodo de la vigencia para acreditación de la experiencia (últimos 24 meses), solicitamos muy respetuosamente a la entidad se sirvan evaluar la posibilidad frente a la modificación del plazo en una ampliación hasta por 48 Meses atendiendo a una duración razonable y convencional en la ejecución de contratos de similar naturaleza, de igual manera y sin perjuicio de lo anterior solicitamos igualmente a la entidad considerar disminuir numero de Chasis requeridos de un numero de 10 a un rango entre 5 y 6 chasis, manteniéndose el mismo numero de tarjetas a acreditar. En

caso de que la entidad no viere viable la disminución solicitada en el párrafo anterior y considere la ampliación del plazo de vigencia para la acreditación de la experiencia a 48 meses, y a efectos de propender por una pluralidad de oferentes, solicitamos evaluar la posibilidad de acreditar uno de los dos requerimientos tal como se consigna a continuación: "El total de chasis suministrados no deberá ser inferior a 10 y/o un número de tarjetas de línea o de servicio no deberá ser inferior a 30".

**Respuesta ETB:**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda**

**Pregunta:**

"En relación con la experiencia del oferente requerida en el numeral 3.1.7.4 del RFP "El Oferente deberá entregar una certificación expedida por Cisco (el fabricante del hardware) donde conste que ha suministrado (ordenado, instalado y soportado) equipos de características iguales o equivalente (enrutadores y/o switches de alta capacidad de procesamiento - SP) para arquitecturas carrier class SP y sistema operativo modular (XR, NXOS y/o IOE-XE) en los últimos 24 meses anteriores a la presentación de la oferta. La certificación deberá incluir las referencias de los equipos suministrados y la cantidad de los mismos. El total de chasis suministrados no deberá ser inferior a 10 y el número de tarjetas de línea o de servicio no deberá ser inferior a 30"

En lo atinente al periodo de la vigencia para acreditación de la experiencia (últimos 24 meses), solicitamos muy respetuosamente a la entidad se sirvan evaluar la posibilidad frente a la modificación del plazo en una ampliación hasta por 36 Meses atendiendo a una duración razonable y convencional en la ejecución de contratos de similar naturaleza, de manera adicional y en pro de la eficiencia administrativa y a efectos de que ETB cuente con un mayor numero de oferentes para obtener la mejor propuesta, solicitamos aceptar y computar para la cantidad requerida en este numeral la certificación que Cisco expida en nombre del oferente y/o cualquiera de las compañías subordinadas por nuestro mismo controlante atendiendo al vínculo de subordinación que tal hecho implica como conjunto de empresas que compartimos un mismo propósito y dirección. Así las cosas ETB procedería a sumar las cantidades de chasis, tarjetas de línea o servicios de cada certificación.

**Respuesta ETB:**

**No se acepta la solicitud**

**Pregunta:**

"En el Numeral 3.2.4.36 -> "Client Manager: Un ingeniero senior para cumplir labores de liderazgo técnico en las etapas de diseño de las soluciones, así como para labores de implementación, cambios y soporte de las plataformas. Este debe ser un recurso disponible para ETB siempre que se solicite en un SLA de un día hábil para labores de diseño y planeación y de cuatro (4) horas para labores críticas de soporte. Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider y CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año. Este ingeniero debe tener continuidad en el proyecto de tal manera que conozca la red de ETB y mejore los procesos de cambios, diseños y soporte requeridos. En caso que este ingeniero no cumpla técnicamente con las expectativas de calidad ETB podrá solicitar cambio de recurso por uno de similares o superiores conocimientos y habilidades sin costo para ETB, cambio que se deberá realizar en un periodo no mayor a 45 días. Este recurso debe ser empleado directo del Contratista en las oficinas de Colombia, en caso que El Contratista no cuente con este recurso tendrá un plazo de 20 días para subsanar este requerimiento"

Solicitamos a ETB que se estudie y evalúe el requerimiento técnico y consecuente modificación del Numeral 3.2.4.36 -> Client Manager, en el sentido de que dicho ingeniero pueda contar con una sola de las certificaciones CCIE Service Provider o CCIE Routing & Switching, y no las dos coexistiendo en un solo perfil o rol de ingeniero."

**Respuestas ETB:**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda**



**Pregunta:**

*En la forma de pago indicada en el número 2.6.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO, El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico avanzado se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.*

*Solicitamos a ETB aclarar que para los SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO y atendiendo a su naturaleza de servicios de soporte prestados por el fabricante no están sujetos a criterio de aceptación sobre servicios efectivamente prestados, ya que se materializan a través de contrato de Soporte y en consecuencia de lo anterior modifíquese el numeral 2.6.5 al siguiente tenor: 2.6.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO, El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico avanzado se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista*

**Respuestas ETB:**

**No se modifica el requerimiento**

**Pregunta:**

*Según el Numeral 3.2.4.33. "La ejecución del proyecto se llevará a cabo solo con dos PMs, uno por parte de ETB, y otro por parte del Fabricante asignado por El Contratista. Toda las comunicaciones y alineación entre El Contratista y El Fabricante será responsabilidad del PM del fabricante. "*

*Solicitamos a ETB que uno de los PMs asignados al proyecto sea funcionario del contratista y no del fabricante, debido a que la responsabilidad contractual ante ETB es del contratista y las actividades de gerencia de proyectos de los servicios avanzados de cisco se limitan solo al alcance definido para la ejecución de los entregables del servicio de cisco, pero no para las actividades administrativas y de otra naturaleza durante la vigencia del contrato.*

**Respuestas ETB:**

**El Contratista podrá asignar un PM (adicional) para la ejecución del contrato**

**Pregunta:**

*Solicitamos a ETB muy respetuosamente verificar los siguientes seriales AGA1345NTW9 y AGA1345NTXD dado que no se encuentran en la base de datos de Cisco.*

**Respuestas ETB:**

**Se han verificado los seriales y están operativos**

**Pregunta:**

*Amablemente solicitamos a ETB, retirar del requerimiento los siguientes seriales:*

*AGA1428NL4J CRS-8-LCC-DC - EOS MAR 31 2018*

*FNS11330W8A SFP-GE-L - EOS MAR 31 2018*

*JAF1444AGAP EoSup Agosto 31 2019 con soporte activo hasta esta fecha*

*JAF1446AGLP EoSup Agosto 31 2019 con soporte activo hasta esta fecha*

*ONT093300PG EoSup Dic 31 2012*

*ONT0934009X EoSup Dic 31 2012*

*ONT093400BU EoSup Dic 31 2012*

*Dado que se encuentran en Fin de soporte (EoSUPP) y no se les podrá adquirir el servicio de soporte Avanzado con el fabricante."*

**Respuestas ETB:**

**Los seriales JAF1444AGAP y JAF1446AGLP no están fuera de soporte, por favor validar con el fabricante.**

**El serial AGA1428NL4J no están fuera de soporte, por favor validar con el fabricante.**

**Los demás seriales (FNS11330W8A, ONT093300PG, ONT0934009X, ONT093400BU) están en EoS y por ende se eliminan del listado de partes.**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda.**

**Pregunta**

3.2.4.36. *Se especifica: "Client Manager: Un ingeniero senior para cumplir labores de liderazgo técnico en las etapas de diseño de las soluciones, así como para labores de implementación, cambios y soporte de las plataformas. Este debe ser un recurso disponible para ETB siempre que se solicite en un SLA de un día hábil para labores de diseño y planeación y de cuatro (4) horas para labores críticas de soporte. Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider y CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año..."*

**Observación:** *Teniendo en cuenta las tecnologías involucradas y lo solicitado a nivel de diseño, implementación y soporte en el proceso de contratación, consideramos que para para cumplir con los objetivos del numeral 3.2.4.36 se debe solicitar un ingeniero con Certificación CCIE R&S o CCIE SP. Dado esto solicitamos comedidamente que sea modificada esta solicitud de la siguiente manera: "...:Client Manager: Un ingeniero senior para cumplir labores de liderazgo técnico en las etapas de diseño de las soluciones, así como para labores de implementación, cambios y soporte de las plataformas. Este debe ser un recurso disponible para ETB siempre que se solicite en un SLA de un día hábil para labores de diseño y planeación y de cuatro (4) horas para labores críticas de soporte. Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider y/o CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año..."*

**Respuesta ETB:**

**Ver ajuste en adenda**

**Pregunta**

3.2.2.8. *Modalidad 8x5xNBD:*

*Reemplazo de partes en Cuatro Horas el mismo día hábil, siempre y cuando la llamada y el diagnóstico, así como la determinación de la falla en relación al hardware se realicen antes de la 1 p.m. hora del almacén. Si se realiza una solicitud después de la 1 p.m., hora del almacén, Cisco debe entregar el reemplazo al siguiente día hábil.*

**Observación:** *Por favor tener en cuenta que en la modalidad de servicio 8x5xNBD el tiempo de entre es del día hábil siguiente por lo que si se requiere un tiempo de entrega de 4 horas será necesaria la modalidad de 8x5x4*

**Respuesta ETB:**

**Se acepta totalmente la solicitud, ver ajuste en adenda.**

**Pregunta**

3.2.6.1. Como valor agregado a la implementación de las soluciones de red contratadas, ETB requiere que se dicten dos charlas (Knowledge Transfer) acerca de tecnologías o configuraciones de red orientadas a Service Provider. El temario y duración de cada uno de esos cursos será suministrado por El Contratista y revisado y aprobado por ETB.

3.2.6.2. Cada Knowledge Transfer debe dictarse una vez cada semestre (o cada 6 meses) durante la vigencia del contrato.

Observación: Centro de este punto se solicitan dos Knowledge Transfer, sin embargo en el punto 3.2.6.2 se habla de un Knowledge Transfer semestral. Por favor confirmar si son 2 o 4 Knowledge Transfer.

**Respuestas ETB:**  
**Ver ajuste en adenda**

**Pregunta**

2.6.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico avanzado se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

**Observación:** Por favor dar claridad sobre la frase resaltada.

**Respuesta ETB:**  
**Únicamente se reconocerán los servicios que se presten en el mes que se está cancelando quiero esto decir que los servicios pueden variar durante los meses según se encuentra definido en el capítulo técnico de los términos de referencia.**

**Pregunta**

3.3.1.2. El CONTRATISTA debe suministrar los servicios indicados en el presente capítulo técnico por dos (2) años contados a partir de la fecha indicada por ETB.

**Observación:** Cuál es la fecha que estiman para dar inicio al contrato?

**Respuestas ETB:**  
**Las fechas estimadas son las indicadas en el cronograma publicado en el numeral 1.4.**

**Pregunta**

3.3.5.5. Los tiempos de atención para cada uno de los niveles de severidad son:

Nivel de severidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Restauración Servicio	Tiempo de Solución Definitiva	Tiempo Máximo de Entrega del Informe de Falla
S1	0.5 Horas	2 Horas	10 Días	1 Día
S2	1 Hora	6 Horas	20 Días	3 Días
S3	2 Horas	2 Días	30 Días	10 Días
S4	6 Horas	4 Días	30 Días	10 Días

*Nota: Las horas y días a las que se hace referencia en la anterior tabla serán calendario.*

**Observación:** En casos de nivel de severidad 1 en los que la restauración del servicio dependa completamente del reemplazo de una parte, es posible considerar como “tiempo de restauración de servicio” el ANS del contrato de soporte que tenga la parte a ser reemplazada?

**Respuestas ETB:**

**El tiempo de entrega de una parte (en la modalidad de Smartnet que corresponda), no hace parte del Tiempo de Restauración del Servicio.**

**Pregunta**

3.3.6.2. Si existiese responsabilidad del Contratista ante el desfase de cualquier tiempo de atención, por causas atribuibles al Contratista, cada uno de los tiempos de atención se calculará en porcentaje de la siguiente manera...

**Pregunta:** El “desfase de tiempos de atención” mensual se calculará como el promedio del “desfase de tiempo de atención” de los tickets/solicitudes que se realicen cada mes?

**Respuestas ETB:**

**El desfase de los tiempos se calcula por ticket una vez sea cerrado**

**Pregunta**

3.1.7.2 El Oferente “Gold Certified Partner”, debe tener y presentar con la oferta, las siguientes especializaciones de Cisco (las tres), las cuales están alineadas con las necesidades de ETB.

*Express Specialization*

*Advanced Data Center Architecture Specialization*

**Observación:**

*Para alcanzar la certificación Gold se requiere que el Partner obtenga el nivel Avanzado de las arquitecturas.*

*Las certificaciones de nivel avanzado incluye y superan los roles y exigencias requeridos para la certificación express, por lo cual solicitamos amablemente que para los Partner Gold no sea requerida la certificación Express Specialization.*

*O sino que puede ser reemplazada por las siguientes especializaciones juntas que manejan los mismos temas de la express specialization pero a mayor profundidad.*

- Advanced Collaboration Architecture Specialization,*
- Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization*
- Advanced Security Architecture Specialization.*

**Respuesta ETB:**

**Se acepta parcialmente la solicitud, ver ajuste en adenda**

**Pregunta**

3.2.4.30. ETB solicita la asistencia técnica preventiva y postventa para todo el equipamiento que se adquiera, para su configuración y puesta en funcionamiento, para el diagnóstico y solución de fallas que ETB no pueda resolver por sí misma. La disponibilidad de este personal deberá ser 8x5, y el ANS para atención de un requerimiento de ETB es de 1 día hábil.

**Observación:**

*Solicitamos confirmar si la asistencia técnica posventa mencionada en el numeral 3.2.4.30, hace parte de los SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO (cuya forma de pago se especifica*

en el numeral 2.6.5), ya que estos no hacen parte del servicio de garantía Smartnet adquirido con los equipos.

**Respuesta ETB:**

**El requerimiento 3.2.4.30 no hace parte del Servicio de Soporte Técnico Avanzado**

**Pregunta**

3.2.4.31.

*Cuando ETB lo estime necesario, podrá solicitar asistencia técnica especializada del Contratista para las soluciones de ETB relacionadas con software y funcionalidades de los equipos adquiridos. Esto con el fin de validar:*

*Funcionalidades avanzadas.*

*Mejores prácticas.*

*Diseño de soluciones con equipos cisco, criterios de diseño, gamas, IOS, licencias. Configuración, comandos y puesta en marcha Diagnóstico y solución de fallas o degradaciones críticas del servicio que ETB no pueda resolver por sí misma*

*Recomendación de las mejores versiones de software IOS más estables y compatibles con las redes de ETB y de cliente para un cierto conjunto de funcionalidades de cara a clientes.*

*Realización de Actualizaciones tecnológicas (software IOS, parches, upgrades, updates, solución de bugs, firmware de equipos o tarjetas, entre otras) críticas que afecten el servicio a clientes.*

*Realización de pruebas en ambientes controlados en laboratorio.*

*El ANS para atención de cualquier requerimiento de ETB es de 1 día hábil.*

**Observación:**

*Solicitamos confirmar si la asistencia técnica posventa mencionada en el numeral 3.2.4.30, hace parte de los SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO (cuya forma de pago se especifica en el numeral 2.6.5), ya que estos no hacen parte del servicio de garantía Smartnet adquirido con los equipos.*

**Respuestas ETB:**

**El requerimiento 3.2.4.31 no hace parte del Servicio de Soporte Técnico Avanzado**

**Pregunta**

3.2.4.33

*La ejecución del proyecto se llevará a cabo solo con dos PMs, uno por parte de ETB, y otro por parte del Fabricante asignado por El Contratista. Toda las comunicaciones y alineación entre El Contratista y El Fabricante será responsabilidad del PM del fabricante.*

3.2.4.36.

*Los perfiles serán validados por ETB en la etapa de evaluación de ofertas para validar que se ajusten a lo requerido, Los integrantes deben cumplir como mínimo con las siguientes certificaciones dependiendo del rol, dichas certificaciones deben ser presentadas con la oferta:*

*Gerente de proyecto: debe contar con certificación PMP y con por lo menos un año de experiencia en proyectos de redes de telecomunicaciones.*

**Observación:**

*En el numeral 3.2.4.33 indica que los proyectos se van a desarrollar unicamente con 2 PMs. Solicitamos aclarar si el gerente de proyecto solicitado en el numeral 3.2.4.36. es uno adicional por parte del contratista o hace referencia a uno de los dos roles mencionados en el numeral 3.2.4.33*

**Respuesta ETB:**

El requerimiento de ETB consiste en un solo PM por parte del fabricante, sin embargo, si el Contratista considera necesario incluir un PM del Contratista lo podrá hacer cumpliendo con el requerimiento 3.2.4.36

**Pregunta**

3.2.4.31.

*Cuando ETB lo estime necesario, podrá solicitar asistencia técnica especializada del Contratista para las soluciones de ETB relacionadas con software y funcionalidades de los equipos adquiridos.*

**Observación:**

*Solicitamos confirmar si la asistencia técnica posventa mencionada en el numeral 3.2.4.30, hace parte de los SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO (cuya forma de pago se especifica en el numeral 2.6.5), ya que estos no hacen parte del servicio de garantía Smartnet adquirido con los equipos.*

*O favor confirmar si se requiere incluir el servicio de soporte y asistencia técnica para las tareas listadas en el numeral 3.2.4.31.*

**Respuestas ETB:**

El requerimiento 3.2.4.31 no hace parte del Servicio de Soporte Técnico Avanzado

**Pregunta**

3.2.4.39.

*Debe especificar la organización y el soporte de fábrica que asistirá la implementación, pruebas y puesta a punto de la solución.*

**Observación:**

*Solicitamos amablemente aclarar este requerimiento:*

- 1) Soporte de fábrica hace referencia al Smartnet para los equipos nuevos (el cual debe estar incluido por un año)?*
- 2) Hace referencia a servicios profesionales directamente del fabricante requeridos en la etapa de implementación, pruebas y puesta a punto? en caso de ser afirmativo, favor especificar el alcance.*

**Respuestas ETB:**

Hace referencia a servicios profesionales directamente del fabricante requeridos en la etapa de implementación, pruebas y puesta a punto

**Pregunta**

3.2.6.5

*La aprobación de los cursos deberá ser certificada y aprobada por la supervisión del contrato cumpliendo con los aspectos antes mencionados.*

**Observación**

*El numeral 3.2.5 hace referencia a transferencias de conocimiento acordadas con el oferente. Entendemos que el; requerimiento "La aprobación de los cursos deberá ser certificada" no hace referencia a cursos oficiales ni certificados.*

Solicitamos confirmar si es correcto nuestro entendimiento

**Respuestas ETB:**  
**Es correcto el entendimiento**

**Pregunta**

3.3.2.4

Actualizaciones de software con las siguientes especificaciones:

Cuando el diagnostico de un ticket para los elementos indicados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y el Anexo Técnico 5 Show Inventory, concluya que su solución requiere actualizaciones (upgrades, updates o downgrades) de software y/o adición en licenciamiento El Contratista lo realizará sin costo para ETB. El HTE se reunirá con ETB para la elaboración del MOP y definirá el plan de ejecución de la ventana de mantenimiento.

**Observación**

El contrato de garantía Smartnet incluye actualizaciones de Software sin embargo no incluye adición de licenciamiento. Solicitamos que sea eliminado del presente numeral el requerimiento de "adición en licenciamiento El Contratista lo realizará sin costo para ETB" o que se permita el suministro de dicho licenciamiento con costo para la ETB

**Respuestas ETB:**  
**No se acepta su solicitud**

**Pregunta**

3.3.5.5

Se requieren los siguientes niveles de servicio:

Nivel de severidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Restauración Servicio	de Tiempo del Solución Definitiva	Tiempo Máximo de Entrega del Informe Falla
S1	0.5 Horas	2 Horas	10 Días	1 Día
S2	1 Hora	6 Horas	20 Días	3 Días
S3	2 Horas	2 Días	30 Días	10 Días
S4	6 Horas	4 Días	30 Días	10 Días

Nota: Las horas y días a las que se hace referencia en la anterior tabla serán calendario.

Solicitamos amablemente que para aquellos casos donde no se cuenten con equipos con arquitectura redundante (procesadora, fuentes y tarjetas redundantes) y se presente una falla de Hardware que implique solicitud del RMA, que el tiempo de restauración del servicio esté asociada el SLA del contrato de garantía solicitado en el ANEXO TÉCNICO 3.

**Respuestas ETB:**  
**El tiempo de entrega de una parte (en la modalidad de Smartnet que corresponda), no hace parte del Tiempo de Resaturación del Servicio**

**Pregunta**

**3.3.10.1**

*Durante la vigencia del contrato ETB a través del supervisor administrativo podrá solicitar al Contratista con 30 días calendario de antelación la inclusión, exclusión y/o reemplazo de ítems objeto del contrato registrados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y en el Anexo Técnico 5 Show Inventory*

**Observación**

*Solicitamos que este requerimiento sea eliminado dado que los contratos con el fabricante son adquiridos de manera anticipada por la vigencia del contrato.*

**Respuestas ETB:**

**No se acepta su solicitud**

**Pregunta**

**3.1.7.4.**

*El Oferente deberá entregar una certificación expedida por Cisco (el fabricante del hardware) donde conste que ha suministrado (ordenado, instalado y soportado) equipos de características iguales o equivalente (enrutadores y/o switches de alta capacidad de procesamiento - SP) para arquitecturas carrier class SP y sistema operativo modular (XR, NXOS y/o IOE-XE) en los últimos 24 meses anteriores a la presentación de la oferta. La certificación deberá incluir las referencias de los equipos suministrados y la cantidad de los mismos. El total de chasis suministrados no deberá ser inferior a 10 y el número de tarjetas de línea o de servicio no deberá ser inferior a 30*

**Observación**

*Solicitamos confirmar que podemos usar para esta certificación equipos de red Cisco ACI que son usados ampliamente por Service Providers y usan sistema operativo NXOX.*

**Respuesta ETB:**

**Si los equipos Cisco ACI cumplen con las características requeridas en el numeral 3.1.7.4 serán aceptadas, validar con fabricante**

**Pregunta**

**2.6. FORMA DE PAGO BIENES Y SERVICIOS**

**Observación**

*Solicitamos aclarar como es el pago de servicios de trabajos correctivos que no son bajo demanda.*

**Respuesta ETB:**

**El presente proceso de contratación no contempla servicios correctivos por demanda**