

## Respuesta a la COL-2025-012 outsourcing Regional IT

06 de febrero de 2025.

A la atención de los interesados en la Licitación COL\_2025\_012,

En respuesta a las consultas planteadas con respecto a la Licitación COL\_2025\_012 para el outsourcing Regional IT, queremos ofrecer las siguientes aclaraciones:

Pregunta/Comentario	Respuesta
<b>Sobre la provisión de insumos y cobertura de viáticos:</b> Considerando que el servicio de soporte técnico se prestará a nivel nacional, ¿los insumos necesarios (equipos, software, herramientas) serán proporcionados por HI, o el proveedor deberá asumirlos? Además, ¿HI cubrirá los viáticos para los desplazamientos fuera de Bogotá? En caso afirmativo, ¿cuál es el alcance de estos viáticos y se puede especificar la cantidad, marca y ubicación geográfica de los equipos a intervenir?	HI proporcionará los insumos necesarios para la operación, incluyendo equipos y licencias de software requeridas. En cuanto a los viáticos, HI cubre los traslados fuera de Bogotá para la prestación del soporte en otras bases de operación. Los detalles específicos sobre la cantidad, marca y ubicación geográfica de los equipos serán proporcionados al adjudicatario tras la firma del contrato.
<b>Sobre la solución de monitoreo de sistemas:</b> Para garantizar un servicio de soporte eficiente, ¿HI ya cuenta con una solución de software que permita el monitoreo de la infraestructura TI, o el proveedor deberá incluir el costo adicional de este servicio dentro de su propuesta?	HI ya dispone de una solución de monitoreo implementada, por lo que no es necesario incluir costos adicionales en la oferta para este servicio.
<b>Sobre los programas específicos de diseño y edición de video:</b> Dentro del alcance del servicio se menciona el soporte a herramientas de diseño y edición de video. ¿Se puede especificar qué software en particular requiere soporte?	El soporte requerido está enfocado en herramientas dentro del entorno Microsoft, como Power BI, Power Automate y Microsoft Teams. Si se requiere soporte en otras herramientas específicas de diseño o edición de video, estos detalles serán proporcionados en la fase de implementación.
<b>Alcance del soporte: implementación vs. acompañamiento:</b> En términos de los servicios requeridos, ¿el proveedor solo deberá brindar soporte y acompañamiento a los usuarios en el uso de las herramientas tecnológicas, o también debe incluir la implementación de nuevas soluciones y mejoras en los sistemas actuales?	El servicio incluye tanto soporte como desarrollo bajo demanda. Esto significa que, además de la asistencia técnica y acompañamiento a los usuarios, el proveedor también podría ser requerido para implementar mejoras o soluciones específicas, según las necesidades de HI.
<b>Áreas de soporte y aplicaciones incluidas:</b> Dentro del servicio de soporte, ¿qué aplicaciones específicas serán cubiertas? ¿Se trata únicamente de software desarrollado por HI o también incluye herramientas de terceros?	Se brindará soporte principalmente en el entorno Microsoft, incluyendo Office 365, SharePoint, herramientas de colaboración y otros sistemas utilizados por HI. En caso de requerirse soporte para software de terceros, se evaluará cada caso para definir los especialistas necesarios.

<b>Tipo de soporte requerido:</b> ¿El alcance de este servicio se limita a soporte y acompañamiento, o también incluye la implementación y configuración de nuevas soluciones tecnológicas dentro de HI?	El alcance del servicio abarca tanto el soporte técnico y el acompañamiento en el uso de herramientas como la implementación de nuevas configuraciones o soluciones tecnológicas cuando sea requerido por HI.
<b>Solución de respaldo de datos:</b> En términos de backup y seguridad de la información, ¿HI ya cuenta con una solución de respaldo en cuanto a software y hardware, o el proveedor deberá incluir dentro del servicio el licenciamiento y equipamiento necesario para garantizar la seguridad de los datos?	HI ya cuenta con una solución de backup establecida. No es necesario incluir costos adicionales por licenciamiento o hardware en la oferta.
<b>Automatización de procesos:</b> Para la optimización del servicio, ¿HI ya dispone de alguna herramienta de automatización de procesos, o el proveedor deberá incluir el costo de alguna solución en su propuesta?	HI ya cuenta con herramientas de automatización en operación. Sin embargo, si se requiere una solución adicional, esta deberá ser cotizada aparte y aprobada por HI antes de su implementación.
<b>Sobre soporte a software propio vs. software de terceros:</b> Si HI utiliza software propio, ¿existen contratos de soporte vigentes o será necesario incluir personal especializado en desarrollo para atender estas aplicaciones? Esto podría impactar el costo del servicio, dependiendo del lenguaje de programación y el nivel de soporte requerido.	HI trabaja principalmente en un entorno Microsoft. Si se requiere soporte en desarrollos específicos o aplicaciones de terceros, se evaluará cada caso y se definirán los especialistas necesarios según las necesidades de HI.
<b>Infraestructura tecnológica a soportar:</b> Para una mejor estimación del alcance del servicio, ¿se puede definir sobre qué línea base o base instalada se brindará el soporte? Esto incluye cantidad de servidores físicos y virtuales, Controladores de Dominio, Switches, Access Points, entre otros.	El soporte se enfocará en la infraestructura Microsoft, incluyendo servidores, redes y herramientas de colaboración. La información detallada sobre la base instalada ya ha sido documentada y será compartida con el adjudicatario.
<b>Costo de las bolsas de horas adicionales de soporte:</b> ¿Las bolsas de horas de soporte N2 incluidas en los términos de referencia están contempladas dentro del canon mensual, o se deberán adquirir a demanda según la necesidad de HI?	Las horas de soporte N2 adicionales no están incluidas en el canon mensual y se adquieren a demanda, según los requerimientos específicos de HI.
<b>Capacitación del personal:</b> ¿Sobre qué software y hardware se centrará la capacitación que el proveedor deberá brindar?	La capacitación estará enfocada en herramientas del entorno Microsoft. Sin embargo, si algún usuario requiere formación en otras soluciones específicas, se evaluará caso por caso y se proporcionará según la necesidad.
<b>Certificaciones de calidad en gestión de TI:</b> ¿HI ya cuenta con certificaciones como ISO 9001 u otros estándares internacionales para la gestión de sus procesos TI?	HI cuenta con un sistema de gestión propio adaptado a sus necesidades y alineado con estándares de calidad internacionales.
<b>Gestión de incidentes y volumetría de servicio:</b> Para la medición del desempeño y la generación de reportes, ¿HI ya cuenta con una herramienta de gestión de incidentes y requerimientos, o el proveedor deberá incluirla en el costo del canon mensual?	HI ya tiene una herramienta de gestión de incidentes, por lo que no es necesario incluir una nueva solución en la oferta.

**Evaluación del presupuesto asignado:** Considerando la cantidad de países, usuarios y equipos a soportar, así como la incorporación del perfil del Coordinador de TI a tiempo completo, ¿es viable ampliar el presupuesto asignado? Actualmente, parece ajustado en relación con el nivel de tareas y responsabilidades requeridas.

No hay una respuesta registrada en el documento sobre la posibilidad de ampliación del presupuesto. Se recomienda que HI evalúe esta solicitud según sus necesidades y recursos disponibles.