

RESPUESTA OBSERVACIONES AL PLIEGO CONDICIONES INVITACION PRIVADA No. 015 de 2015

EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA SERVIDORES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE BENEDAN

Por medio del presente y en cumplimiento de lo establecido en las normas que rigen los procesos de contratación en las entidades públicas, a saber, las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Acuerdo 001 de 2014, mediante el cual se expidió el Manual de Contratación de la Entidad y sus decretos reglamentarios y en aplicación al principio de transparencia damos respuesta a las observaciones presentadas por posibles proponentes enviadas por correo electrónico dentro del tiempo establecido en el cronograma.

- **SOLUCIONES - TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.**

PREGUNTA 1:

1. *En el anexo No. 3, el IVA esta doblemente requerido en la tabla económica, comedidamente solicitamos se sirvan ajustar dicha tabla.*

R/ Se realizara la modificación del anexo 3.

PREGUNTA 2:

2. *En el capítulo 4.2. Obligaciones de las Partes, 4.2.1. del contratista, comedidamente solicitamos ajustar los siguientes numerales:*

Numeral 1: "Entregar documento con la descripción de las respectivas garantías de cada uno de los servidores y/o chasis. Dicho documento deberá contener las especificaciones, alcance, esquema y limitaciones del servicio de soporte y mantenimiento."

Solicitamos, modificar el texto anterior, por: "el fabricante deberá certificar el contrato de mantenimiento indicando tipo modelo y serial y cobertura (periodo 2 años y tiempo de respuesta 7x24 y/o 5,9 respectivamente)".

Para mayor claridad respecto al alcance de los servicios comprometidos por los fabricantes durante el proceso previo, nos permitimos detallar:

LENOVO:

Incluye:

Manteniendo correctivo con suministro de partes Cobertura 5x9 y/o 7x24 (dependiendo de la cobertura adquirida)

No incluye mantenimientos preventivos

*No incluye actualización firmware
No incluye ninguna modalidad de capacitación
No incluye tiempo de solución ni traslado de equipos salientes
No incluye instalación software ni sistema operativo*

IBM:

Incluye:

*Actualización del Firmware
Mantenimiento Correctivo con suministro de partes
Cobertura 5x9 y/o 7x24 (dependiendo de la cobertura adquirida)
No incluye ninguna modalidad de capacitación
No incluye traslado de equipos salientes
No incluye tiempo de solución
No incluye instalación software ni sistema operativo*

RESPUESTA: El texto se modifica en los siguientes términos:

"Entregar documento con las respectivas garantías de cada uno de los servidores y/o chasis. Dicho documento deberá contener el tipo, modelo, serial, y el esquema o modalidad del servicio de soporte y mantenimiento de cada uno de los elementos incluidos en el alcance del presente contrato. Debe adicionalmente especificar que el tiempo de dichas garantías será de 2 años contados a partir de la fecha de vencimiento de la garantía actual (para los elementos que la tienen vigente) o de la fecha de radicación de la orden de compra por parte Benedan(para los elementos cuya garantía está vencida)".

PREGUNTA 3:

Numeral 2: "Acompañar a Benedan en la realización del firmware para el BladeCenter-H con referencia 68Y6729 (2) veces al año durante los 2 años de vigencia de la garantía"

*Solicitamos modificar el texto anterior, en razón a que es responsabilidad del fabricante (IBM) ofrecer acompañamiento al cliente para realizar las actualizaciones del firmware, de otra parte, dichas modificaciones dependerán de las versiones que libere el fabricante durante el periodo de garantía, por ende no es procedente indicar el número actualizaciones que sobre el firmware se realizarán; de otra parte, es relevante indicar que el acompañamiento proviene del fabricante y no del proveedor, según lo expuesto en el siguiente párrafo **

RESPUESTA

Se acoge la aclaración que realiza el proponente en el sentido de que el proveedor no puede garantizar que el fabricante realice al menos 2 actualizaciones del firmware anualmente. Pero se aclara que el acompañamiento que se exige al proveedor consiste en la disponibilidad que este debe tener para ayudar a Benedan, en caso de que este lo requiera, en la solución de potenciales inconvenientes que puedan surgir a la hora de realizar las actualizaciones del firmware. Por eso el texto queda de la siguiente manera:

"Acompañar a Benedan, en caso de dificultades en la gestión ante el fabricante, en la actualización del firmware para el BladeCenter-H con referencia 68Y6729. La actualización del firmware lo hará Benedan a discreción, de acuerdo con las actualizaciones que de este libere el fabricante durante los 2 años de vigencia de la garantía."

PREGUNTA 4:

Numeral 3: "Asesorar y acompañar a Benedan en las reclamaciones de soporte y/o reposición de partes en el esquema de servicio asociado a cada uno de los elementos de acuerdo con la anterior tabla."

* Solicitamos, muy amablemente eliminar dicho párrafo, en razón a que durante el proceso previo de estudio del proyecto "renovación de contrato de mantenimientos" la entidad no solicito servicios por demanda para asesoría, acompañamiento de reclamaciones a los fabricantes y/o reposición de partes, por ende valga la pena resaltar que los procesos de servicios los solicita directamente el cliente al fabricante a través de su línea 01800 indicando tipo, modelo y serial del equipo.

RESPUESTA:

Se aclara que al igual que en el punto 2, la asesoría y acompañamiento que se exige al proveedor consiste en la disponibilidad que deberá tener para ayudar a Benedan, en caso de ser necesario, en alguna reclamación ante el fabricante.

El texto queda así:

"Asesorar y acompañar a Benedan, en caso de dificultades en la gestión ante el fabricante, en las reclamaciones de soporte y/o reposición de partes en el esquema de servicio asociado a cada uno de los elementos de acuerdo con la anterior tabla."

• CALDERON CARDONA LTDA

PREGUNTA 1:

Me informa el fabricante que estos productos que están en blanco no aparecen en listado que si hay algo malo o que

LEMENTO	TIPO-MODELO	SERIAL	Cant		
				Vence	
BladeCenter-S	8886E1U	KQAPNLK	5x9xNBD	NO ENCONTRADO	
HS22	7870AC1	06NFZ36	5x9xNBD	26/12/2014	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter
HS22	7870B3U	99D4937	5x9xNBD	22/09/2012	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter
BladeCenter-H	7989BCH	68Y6729	7x24x4	NO ENCONTRADO	
HS23	7875AC1	06KYCR0	7x24x4	08/02/2016	Servicio Post Garantía 1 año 7x24x4 BladeCenter

REPUBLICA DE COLOMBIA					
HS23	7875AC1	06KYCR7	5x9xNBD	08/02/2016	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter
HS22	7870AC1	06HK509	5x9xNBD	27/01/2014	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter
HS22	7870AC1	06HK527	5x9xNBD	27/01/2014	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter
HS12	802844U	99A1567	5x9xNBD	29/11/2014	Servicio Post Garantía 1 año 5x9x4 BladeCenter

RESPUESTA: La Entidad, le sugiere realizar la consulta tanto con LENOVO como con IBM.

Original firmado

LUBIER CALLE RENDON

Gerente

Beneficencia de Antioquia