

COORDINACION GRUPO DE CONTRATOS

CONTRATACION DIRECTA CD-031-2004

OBJETO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE ALGUNOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES QUE SOPORTAN LA RED WAN DE LA ENTIDAD. EL OBJETO INCLUYE DOS (2) ÍTEMES: 1) SISTEMA DE ACCESO REMOTO "RAS". 2) ÍTEM 2: ELEMENTOS DEL FIREWALL

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No. 188 DE MARZO 8 DEL 2004 POR VALOR DE \$19'050.000.00
PRESUPUESTO ASIGNADO ÍTEM 1: \$10'121.667.00. PRESUPUESTO ASIGNADO ÍTEM 2: \$8'928.333.00

SE INVITÓ A PRESENTAR COTIZACIÓN A LAS SOCIEDADES: Q & C INGENIERÍA LTDA., GETRONICS LTDA., NEWNET S.A.,
PROCÁLCULO S.A. Y TELEFONICA DATA COLOMBIA S.A

SE FIJÓ AVISO DE INVITACIÓN A COTIZAR No. 27 EN UN LUGAR VISIBLE EN LA ENTIDAD, LOS DÍAS 7 AL 12 DE MAYO DEL 2004

PRESENTARON PROPUESTA: Q & C INGENIERÍA LTDA., NEWNET S.A. Y TELEFÓNICA DATA COLOMBIA S.A.

PLAZO PARA CONOCER LA EVALUACIÓN Y PRESENTAR OBSERVACIONES: 18 Y 19 DE MAYO DEL 2004

CONDICIONES GENERALES

DOCUMENTOS	NEWNET S.A.	Q & C INGENIERÍA LTDA.	TELEFÓNICA DATA COLOMBIA S.A.
A. CARTA DE PRESENTACIÓN	CUMPLE (folio 2) COTIZA ÍTEM 1	CUMPLE (folio 5) COTIZA ÍTEM 2	CUMPLE (folio 2) COTIZA ÍTEMES 1 Y 2
B. GARANTÍA DE SERIEDAD Compañía Aseguradora No. Póliza Vigencia (4 MESES) Valor Asegurado (10% Vr. Disponibilidad)	SEGUROS DEL ESTADO S.A. 041102051 DEL 12/05/2004 AL 29/09/2004 \$1'012.167.00 (folio 82)	SEGUROS DEL ESTADO S.A. 042131312 DEL 12/05/2004 AL 13/09/2004 \$1'905.000.00 (folio 34)	CONFIANZA 01 GU007013 DEL 12/05/2004 AL 12/09/2004 \$1'905.000.00 (folio 33)
C. CERT. CAMARA C/CIO Fecha Domicilio Vigencia Matrícula Mercantil Nit.	(Folio 43) 10 DE MAYO DEL 2004 BOGOTÁ D.C. DEL 21/12/1995 AL 21/12/2046 No. 00676945 No. 830.017.209-8	(Folio 38) 11 DE MAYO DEL 2004 BOGOTÁ D.C. DEL 25/09/2001 AL 25/09/2011 No. 01129737 No. 830.092.541-8	(Folio 27) 4 DE MAYO DEL 2004 BOGOTÁ D.C. DEL 09/10/1978 AL 31/12/2020 No. 00110177 No. 860.068.055-8
D. REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO TRUJILLO MEJÍA REPRESENTANTE LEGAL - FIRMA LA PROPUESTA	YOVANNY FRANCISCO QUINTERO MOLINA REPRESENTANTE LEGAL - FIRMA LA PROPUESTA	FABIO ALEXANDER LAGUADO GUIO APODERADO REPRESENTANTE LEGAL - FIRMA LA PROPUESTA
E. FACULTADES	SIN LIMITACIÓN PARA CONTRATAR	SIN LIMITACIÓN PARA CONTRATAR HASTA \$100'000.000.00	CON FACULTADES PARA CONTRATAR
F. OBJETO SOCIAL	E) LA PRESTACIÓN A TERCEROS DE ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EN EL ÁREA DE SISTEMAS	2) LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO EN EL ÁREA DE LA INFORMÁTICA Y/O TELECOMUNICA- CIONES	E) PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORÍA TÉCNICA, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y REDES Y CONSULTORÍA EN LOS RAMOS DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA, TELECO- MUNICACIONES Y AFINES
G. RESPONSABILIDAD FISCAL Boletín CGR 037 del 31/03/2004	NO	NO	NO
I. ANT. DISCIPLINARIOS	ANEXA CERTIFICADO DE LA PROCURA- DURÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL, DE FECHA MARZO 9 DEL 2004 (folio 48)	NO ANEXA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	NO ANEXA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS
J. FORMATO ÚNICO HOJA DE VIDA	SI ANEXA (folio 42)	SI ANEXA (folio 45)	SI ANEXA (folio 42)
J. R.U.T.	PERTENECE AL RÉGIMEN DE VENTAS 1 (folio 47)	PERTENECE AL RÉGIMEN DE VENTAS 1 (folio 43)	PERTENECE AL RÉGIMEN COMÚN DE VENTAS (folio 38)
K. APORTES PARAFISCALES	ANEXA CERTIFICACIÓN DE PAGOS PARAFISCALES EXPEDIDA POR EL REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD (folio 46)	ANEXA CERTIFICADO DE PAGOS PARAFISCALES EXPEDIDA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD (folio 41)	ANEXA CERTIFICACIÓN DE PAGOS PARAFISCALES EXPEDIDA POR EL REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD (folio 40)
L. VALIDEZ DE LA OFERTA	4 MESES (folio 4)	CUATRO (4) MESES (folio 27)	4 MESES (folio 4)
M. VALOR TOTAL PROPUESTA	\$10'023.869.00 CON IVA (folio 4)	\$8'560.800.00 CON IVA (folio 31)	ÍTEM 1: \$10'121.549.80 INCLUIDO IVA ÍTEM 2: \$8'816.005.80 INCLUIDO IVA (folio 24)
O. CAUSALES DE ELIMINACIÓN	NO. EL PROPONENTE NO INCURRE EN CAUSAL DE ELIMINACIÓN DE LA PROPUESTA	NO. EL PROPONENTE NO INCURRE EN CAUSAL DE ELIMINACIÓN DE LA PROPUESTA	NO. EL PROPONENTE NO INCURRE EN CAUSAL DE ELIMINACIÓN DE LA PROPUESTA

BOGOTÁ D.C., MAYO 17 DEL 2004

INFORME ELABORADO POR:

REINALDO QUINTERO QUINTERO
Coordinador Grupo Contratos

JOSEFA ANTONIA PÉREZ GARCÍA
Abogada Grupo Contratos

FACTORES DE CALIFICACION

Factores aplicables al ítem 1: SISTEMA DE ACCESO REMOTO – RAS

<u>FACTORES</u>	<u>PUNTAJE MAXIMO</u>
CALIDAD DEL SERVICIO	40
Mantenimiento preventivo	20
Mantenimiento correctivo	15
Calidad del oferente	5
PRECIO	60
TOTAL PUNTAJE	100

1 CALIDAD DEL SERVICIO

La Superintendencia Bancaria evaluará este criterio teniendo en cuenta la calidad del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, así:

1.1 Mantenimiento Preventivo:

Este subfactor se evaluará con base en la información suministrada por el oferente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

CRITERIOS	Puntaje máximo	NewNet S.A.	TELEFONICA DATA
<ul style="list-style-type: none">Número pruebas de vulnerabilidad adicionales a realizar del mantenimiento preventivo para diagnóstico del equipo: 2 pruebas en fechas previamente acordadas entre las partes: 7 puntos 3 pruebas en fechas previamente acordadas entre las partes: 11 puntos	11 puntos	0	0

<ul style="list-style-type: none"> Tipo de mantenimiento a efectuarse durante las visitas. Rutinas de diagnóstico 3 puntos Análisis de rastros de auditoría 3 puntos Análisis de seguridad 3 puntos 	9 puntos	3	3
--	----------	---	---

1.2 Mantenimiento Correctivo:

Dentro del mantenimiento correctivo se asignará la calificación con base en los siguientes aspectos:

CRITERIOS	Puntaje máximo	NewNet S.A.	TELEFONICA DATA
<ul style="list-style-type: none"> Prestar el servicio en horario de 7x24, lunes a domingo incluyendo festivos. 	5 puntos	5 puntos	5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Dar solución a las fallas en software en un tiempo menor a cuatro horas 	4 puntos	4 puntos	4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de reposición de los equipos o sus componentes cuando se presenten fallas en los mismos, menor a 4 horas 	4 puntos	4 puntos	4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Soporte técnico en línea, vía WEB, que permita escalar las fallas, tales como help desk o similares. 	2 puntos	0 puntos	2 puntos

1.3 Calidad del oferente

Para la evaluación de este factor, se tendrán en cuenta las certificaciones de calidad del servicio otorgado por ICONTEC u otros organismos competentes. Obtendrán puntaje únicamente aquellos proponentes que presenten la(s) respectiva(s) certificación(es) como soporte de la información.

2 PRECIO

Este factor se califica de manera inversamente proporcional, asignando el mayor puntaje posible a quien ofrezca el menor precio para los servicios ofrecidos A los demás proponentes se les asignará la calificación de acuerdo a la siguiente formula:

$$P1/p2 * \text{Puntaje (60 puntos)} = X$$

P1 = Valor de la propuesta con precio más bajo

P2 = valor de la propuesta calificada

Puntaje = 60 puntos (Calificación máxima asignada al factor PRECIO)

X = Puntaje obtenido.

3 FACTORES DE DEFINICION DE EMPATES

En el evento en que analizadas y calificadas las propuestas se llegara a presentar un empate en la puntuación total, dicha igualdad se definirá en el siguiente orden, aplicado de manera estricta:

Se otorgará el primer puesto a:

1. La propuesta más favorable para la entidad en el factor precio
De persistir la igualdad:
2. La propuesta más favorable para la entidad en el factor calidad de servicio.

RECOMENDACION TECNICA

EMPRESA	CALIDAD DEL SERVICIO	CALIDAD DEL OFERENTE	CALIFICACION SOBRE 40 PUNTOS
TELEFONICA DATA	18	0	18
NEWNET S. A	16	5	21

Teniendo en cuenta los puntajes obtenidos se recomienda técnicamente en primer lugar a la Firma., Newnet S.A. y en segundo lugar a la firma Telefónica Data Colombia., ya que cumplen y superan los mínimos solicitados.

FACTORES DE CALIFICACION

Factores aplicables al ítem 2: ELEMENTOS DE FIREWALL

FACTORES

PUNTAJE MAXIMO

CALIDAD DEL SERVICIO

40

Mantenimiento preventivo

20

Mantenimiento correctivo

15

Calidad del oferente

5

PRECIO

60

TOTAL PUNTAJE

100

1 CALIDAD DEL SERVICIO

La Superintendencia Bancaria evaluará este criterio teniendo en cuenta la calidad del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, así:

1.1 Mantenimiento Preventivo:

Este subfactor se evaluará con base en la información suministrada por el oferente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

CRITERIOS	Puntaje máximo	Q&C INGENIERIAL TDA.	TELEFONICA DATA
<ul style="list-style-type: none">Número pruebas de vulnerabilidad adicionales a realizar del mantenimiento preventivo para diagnóstico del equipo:<ul style="list-style-type: none">2 pruebas en fechas previamente acordadas entre las partes: 7 puntos3 pruebas en fechas previamente acordadas entre las partes: 11 puntos	11 puntos	11	0

<ul style="list-style-type: none"> Tipo de mantenimiento a efectuarse durante las visitas. 9 puntos Rutinas de diagnóstico 3 puntos Análisis de rastros de auditoría 3 puntos Análisis de seguridad 3 puntos 			
--	--	--	--

1.2 Mantenimiento Correctivo:

Dentro del mantenimiento correctivo se asignará la calificación con base en los siguientes aspectos:

CRITERIOS	Puntaje máximo	Q&C INGENIERIALT DA.	TELEFONICA DATA
<ul style="list-style-type: none"> Prestar el servicio en horario de 7x24, lunes a domingo incluyendo festivos. 	5 puntos	5	5
<ul style="list-style-type: none"> Dar solución a las fallas en software en un tiempo menor a cuatro horas 	4 puntos	4	4
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de reposición de los equipos o sus componentes cuando se presenten fallas en los mismos, menor a 4 horas 	4 puntos	4	4
<ul style="list-style-type: none"> Soporte técnico en línea, vía WEB, que permita escalar las fallas, tales como help desk o similares. 	2 puntos	2	2

1.3 Calidad del oferente

Para la evaluación de este factor, se tendrán en cuenta las certificaciones de calidad del servicio otorgado por ICONTEC u otros organismos competentes. Obtendrán puntaje únicamente aquellos proponentes que presenten la(s) respectiva(s) certificación(es) como soporte de la información.

2 PRECIO

Este factor se califica de manera inversamente proporcional, asignando el mayor puntaje posible a quien ofrezca el menor precio para los servicios ofrecidos. A los demás proponentes se les asignará la calificación de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$P1/p2 * \text{Puntaje (60 puntos)} = X$$

P1 = Valor de la propuesta con precio más bajo

P2 = valor de la propuesta calificada

Puntaje = 60 puntos (Calificación máxima asignada al factor PRECIO)

X = Puntaje obtenido.

3 FACTORES DE DEFINICION DE EMPATES

En el evento en que analizadas y calificadas las propuestas se llegara a presentar un empate en la puntuación total, dicha igualdad se definirá en el siguiente orden, aplicado de manera estricta:

Se otorgará el primer puesto a:

3. La propuesta más favorable para la entidad en el factor precio
De persistir la igualdad:
4. La propuesta más favorable para la entidad en el factor calidad de servicio.

RECOMENDACION TECNICA

EMPRESA	CALIDAD DEL SERVICIO	CALIDAD DEL OFERENTE	CALIFICACION SOBRE 40 PUNTOS
---------	-------------------------	-------------------------	---------------------------------

EMPRESA	CALIDAD DEL SERVICIO	CALIDAD DEL OFERENTE	CALIFICACION SOBRE 40 PUNTOS
TELEFONICA DATA	18	0	18
Q&C INGENIERIA LTDA	35	0	35

Teniendo en cuenta los puntajes obtenidos se recomienda técnicamente en primer lugar a la Firma., Q&C Ingeniería Ltda. y en segundo lugar a la firma Telefónica Data Colombia., ya que cumplen y superan los mínimos solicitados.

Evaluadores

JAMER ARNOLDO LAGUNA ESPINOSA
Ingeniero Soporte Técnico

LEONARDO FABIO ROJAS TORRES
Ingeniero Soporte Técnico

GIOVANNY CACERES MARTINEZ
Ingeniero Soporte Técnico

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

FORMATO No. 1 CONDICIONES MINIMAS DEL SERVICIO

Se requiere contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, por el período comprendido entre el 29 de abril de 2004 y el 29 de Abril de 2005, para los siguientes elementos:

ITEM No. 1: SISTEMA DE ACCESO REMOTO “RAS”:

Cantidad	Elemento	Marca y modelo	Descripción
1	Enrutador	CISCO 3640	4 puertos E1/ISDN/PRI 2 puertos Fast Ethernet Módulo con 30 módem digitales Con sus respectivos cables y conectores Fuente de poder externa, adicional a la requerida por el equipo para su funcionamiento
1	Software de administración	Cisco Secure ACS V 2.4	Sobre plataforma Windows NT

Las propuestas deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

REQUERIMIENTOS MINIMOS		SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
1	Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos del RAS De lunes a sábado en horario de 8 a.m. a 6 p.m.		Se cuenta con la disponibilidad y los recursos para poder realizar los mantenimientos correctivos y preventivos para el RAS en el horario de Lunes a Sábado en horario de	SI	Prestaremos el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos del RAS, 24 horas al día, todos los días,

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
		8:00 AM a 6:00 PM. Folio 9		durante el término de duración del contrato que se llegare a generar. FOLIO (10)
2 Suministrar reportes escritos sobre cada visita preventiva o correctiva que se realice, consignando las recomendaciones para evitar o disminuir los riesgos de fallas en el equipo.		NewNet S.A hará entrega al personal autorizado de la Super Bancaria de un reporte escrito de cada visita, en dicha documentación se presentarán las actividades, preventivas o correctivas de acuerdo al caso, realizadas en el mantenimiento y se presentarán las recomendaciones y acciones a seguir para evitar posibles inconvenientes y realizar mejoras en el sistema para disminuir la probabilidad de fallas en el equipo. Esta documentación estará acompañada además del acta de servicio firmada por NewNet S.A y la Super Bancaria. Folios 9 y 19	SI	Suministraremos reportes escritos sobre cada visita preventiva o correctiva que se realice, consignando las recomendaciones para evitar o disminuir los riesgos de fallas en el equipo. FOLIO (10)
3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
3.1 Efectuar al menos una visita, durante el tiempo de duración del contrato, en las instalaciones de la Entidad, para diagnóstico y limpieza, de los elementos objeto de la presente contratación, utilizando los materiales y productos recomendados para esta labor.		Newnet S.A llevará a cabo una visita durante el tiempo de duración del contrato para realizar un diagnóstico y limpieza de todos los elementos que componen el equipo RAS. NewNet S.A cuenta con los Kits y elementos necesarios para la realización de estas labores de mantenimiento bajo los estándares de calidad para este tipo de actividades. Folio 10	SI	Efectuaremos dos visitas, durante el tiempo de duración del contrato en las instalaciones de la Entidad, para diagnóstico y limpieza, de los elementos objeto de la presente contratación, utilizando los materiales y productos recomendados para esta labor. FOLIO (11)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
3.2 La visita mencionada será programada de común acuerdo con la Superintendencia Bancaria.		De común acuerdo entre la Super Intendencia y NewNet S.A se podrán establecer las fechas de las visitas que deban programarse. Folio 10	SI	La visita mencionada será programada de común acuerdo con la Superintendencia Bancaria con al menos dos semanas de anticipación FOLIO (11)
3.3 En cada visita, además de las labores de limpieza, deben efectuarse las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico sobre el funcionamiento y configuración de los elementos de hardware y software objeto del presente ítem. • Generación de estadísticas de utilización del servicio • Efectuar los ajustes requeridos, como resultado del diagnóstico efectuado, con el fin de mejorar la calidad del servicio. 		Se llevará a cabo el diagnóstico de todo el equipo y los módulos desmontables que lo componen, se llevarán a cabo las pruebas necesarias que determinen que se encuentran en buen estado y que pueden seguir funcionando sin ningún inconveniente. En cuanto al software se llevarán a cabo los Test y la ejecución de comandos para comprobar su correcto funcionamiento así como el backup y la recuperación de configuración y puesta en marcha del dispositivo. Se generarán las estadísticas que el software ACS ofrece y que se encuentran predeterminados y serán dejados al personal encargado de la administración del equipo, además esta información será utilizada en el diagnóstico y estudio del estado y funcionamiento del equipo. La realización de ajustes en el software para su óptimo funcionamiento hace parte de esta actividad. Folios 10 y 11	SI	En la visita, además de las labores de limpieza, haremos las siguientes actividades: *Diagnóstico sobre el funcionamiento y configuración de los elementos de hardware y software objeto del presente ítem. *Generación de estadísticas de utilización del servicio *Realizaremos pruebas de vulnerabilidad *Efectuaremos los ajustes requeridos, como resultado del diagnóstico efectuado, con el fin de mejorar la calidad del servicio. FOLIO (11)
4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO				

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
4.1 Prestar soporte técnico telefónico en la administración del hardware y software, cuando la Superintendencia Bancaria lo solicite.		<p>Como primera opción: NewNet S.A. dispondrá de una línea telefónica para atención y soporte técnico para la administración del hardware y software del equipo. Este número de teléfono estará disponible de 7:00 AM a 6:00 PM y en horario de no oficina le será asignado a la SuperBancaria un número celular al cual puede llamar directamente en horario no laboral incluyendo sábados, domingos y festivos para que se lleve a cabo el soporte o la visita a sitio si es necesario.</p> <p>Además de esto como segunda opción y dado que NewNet S.A. es Partner del fabricante del equipo, colocará a disposición de la Super Intendencia Bancaria el servicio de soporte con el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) el cual le ofrecerá soporte técnico 7x24 por diferentes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por medio de una herramienta de apertura de casos que se puede acceder y utilizar en línea en Internet. - Por medio de soporte directo vía e-mail. - Y soporte telefónico directo con ingenieros de soporte técnico de Cisco. 		<p>Prestaremos soporte técnico telefónico en la administración del hardware y software, cuando la Superintendencia Bancaria lo solicite, con tiempo de respuesta inmediato, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.</p> <p>FOLIO (11 - 12)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
		<p>Los contactos por correo electrónico y teléfono van directamente al Centro de Llamadas Global, mientras que las solicitudes al TAC en línea pueden ser manejadas por el centro de llamadas o ser llevadas directamente a la cola del equipo de Respuesta Técnica.</p> <p>Al final del contacto inicial, la Super Bancaria ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dado información sobre el estado de su contrato de soporte Cisco. - Descrito el problema, con detalle suficiente para que Cisco identifique el equipo de respuesta técnica apropiado. - Establecido la propiedad del caso dentro de la cola interna de Cisco. - Recibido un número de caso. <p>A cada una de las llamadas se le es asignado un uno de los niveles de seguridad existentes. Luego, el progreso de la llamada es monitoreado de cerca hasta que sea resuelto.</p> <p>Folios 11 y 12</p>		
4.2 Cuando el soporte telefónico o en		NewNet S.A establecerá el nivel de		Si el soporte telefónico o en línea no

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
línea no sea suficiente para dar solución a un problema, proporcionar soporte presencial en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, hasta solucionar completamente el mismo.		escalamiento del tratamiento del caso y si el soporte telefónico no es suficiente se desplazará el personal al sitio para atender directamente el inconveniente. Folio 12		es suficiente para dar solución a un problema, enviaremos a un ingeniero de soporte, presencial en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, dentro de las cuatro horas siguientes a la notificación de la falla, hasta solucionar completamente la misma. FOLIO (12)
4.3 Configurar y/o verificar el correcto funcionamiento del Firmware del RAS, cuando sea requerido por la Superintendencia Bancaria		Se verificará el correcto funcionamiento del software OS que incorpora el equipo de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia Bancaria como parte del mantenimiento correctivo. Folio 12	SI	Configuraremos y/o verificaremos el correcto funcionamiento del Firmware del RAS, cuando sea requerido por la Superintendencia Bancaria. FOLIO (12)
5 El contrato de mantenimiento debe incluir la totalidad de los repuestos necesarios para el normal funcionamiento del equipo, sobre la base del canje.		Se incluye la totalidad de repuestos necesarios para garantizar el normal funcionamiento del equipo en caso de llevarse a cabo un mantenimiento correctivo con cambio de partes dentro de las 3 horas y media hábiles de respuesta. Esto se tiene directamente con el soporte del fabricante con el contrato de servicio suministrado. Folio 13	SI	El contrato de mantenimiento incluirá la totalidad de los repuestos necesarios para el normal funcionamiento del equipo, arriba relacionados, sobre la base del canje. FOLIO (12)
6 Garantizar que los repuestos suministrados sean originales, nuevos y de primera calidad.		Se garantiza que los repuestos que se suministren serán originales y nuevos y de la misma marca del equipo objeto del contrato. Folio 13	SI	Garantizamos que los repuestos suministrados serán originales, nuevos y de primera calidad, marca Cisco. FOLIO (12)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
7 El contratista debe prestar el servicio con personal calificado para tal fin, en el lugar donde se encuentre ubicado el bien, salvo que sea necesario el traslado a los centros de servicio para hacer la reparación, caso en el cual éste correrá por cuenta y riesgo de la firma proponente.		El servicio de mantenimiento correctivo será llevado a cabo por profesionales de NewNet S.A capacitados y con experiencia en esta actividad. En lo posible se tratará de llevar a cabo el servicio en sitio al menos que por fuerza mayor sea necesario un eventual traslado de equipo. Folio 13	SI	Telefónica Data Colombia prestará el servicio con personal calificado para tal fin, certificados en Cisco. En el lugar donde se encuentre ubicado el bien, salvo que sea necesario el traslado a los centros de servicio para hacer la reparación, caso en el cual dicho traslado correrá por cuenta y riesgo de la firma proponente. FOLIO (12)
8 Garantizar la continua prestación de los servicios que dependen de dichos elementos. En caso que se requiera retirar el equipo o parte de éste, se debe suministrar, en calidad de soporte y al momento del retiro, un equipo de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, Previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o en su defecto del Jefe de la División de Sistemas.		En caso de que la falla necesite el cambio de equipo o el traslado del mismo a un sitio diferente se le proveerá a la Súper Bancaria un equipo de iguales o similares características que pueda llevar a cabo las funciones sin degradar o dejar por fuera de servicio el sistema y los usuarios del mismo. Folio 13	SI	Garantizaremos la continua prestación de los servicios que dependan de dichos elementos. En caso que se requiera retirar el equipo o parte de éste, Telefónica Data Colombia suministrará, en calidad de soporte y al momento del retiro, un equipo de idénticas características o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o en su defecto del Jefe de la División de Sistemas. Esto lo haremos en consenso antes de proceder. FOLIO (13)
9 Una vez retirado el equipo o parte de éste, de las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, se		En caso de retiro de equipo o componente para su reparación se devolverá reparado en un plazo	SI	Una vez retirado el equipo o parte de éste, de las instalaciones de la Superintendencia Bancaria,

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
dispondrá, como máximo, de treinta (30) días calendario para devolverlo reparado y en perfecto estado de funcionamiento. En caso de exceder el tiempo indicado el equipo deberá reemplazarse por uno de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o del Jefe de la División de Sistemas.		máximo de 30 días o se repondrá nuevo en caso de exceder el tiempo requerido. Folio 13		dispondremos, como máximo, de treinta (30) días calendario para devolverlo reparado y en perfecto estado de funcionamiento. En caso de exceder el tiempo indicado el equipo lo reemplazaremos por uno de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o del Jefe de la División de Sistemas. FOLIO (13)
10 Proveer e instalar las actualizaciones del firmware y/o software requerido para el manejo del RAS, cada vez que se liberen nuevas versiones		Se llevarán a cabo dichas actualizaciones cada vez que se libere una nueva versión de firmware y/o Software. Folio 14	SI	Proveeremos e instalaremos las actualizaciones del firmware y/o software requerido para el manejo del RAS, cada vez que se liberen nuevas versiones por parte del fabricante. FOLIO (13)
11 Ofrecer capacitación, para al menos dos funcionarios, sobre las nuevas versiones del software y firmware, cada vez que éstas se liberen en el mercado, en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, con una intensidad de dos (2) horas.		Se llevará a cabo la capacitación a dos funcionarios sobre las nuevas funcionalidades de las nuevas versiones del software del equipo RAS cada vez que se actualice el equipo a una nueva versión. Folio 14	SI	Ofreceremos capacitación, para al menos dos funcionarios, sobre las nuevas versiones del software y firmware, cada vez que éstas se liberen en el mercado, en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, con una intensidad de dos (2) horas, el personal debe tener conocimientos del tema. FOLIO (13 – 14)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
<p>12 El proponente debe acreditarse como distribuidor autorizado de la marca CISCO, para lo cual debe anexar la respectiva certificación expedida por la casa productora o su representante en Colombia, con fecha de expedición no superior a un año, contado a partir de la fecha de presentación de la propuesta.</p> <p>Si los documentos han sido otorgados en el exterior, deberán autenticarse y presentarse con arreglo a la Ley Colombiana.</p>		Se anexa la certificación solicitada. Folios 14 y 64	SI	<p>Telefónica Data Colombia responde a los requerimientos del presente Item, soportado en la relación de negocios que se tiene con la firma INFOMEDIA, para lo cual estamos adjuntando los certificados del fabricante CISCO donde acredita a INFOMEDIA como distribuidor autorizado de la marca CISCO, y también la certificación expedida por INFOMEDIA en donde expresa la relación de negocios con Telefónica Data Colombia.</p> <p>FOLIO (14)</p>
<p>13 Acreditar experiencia en la prestación del servicio de mantenimiento, para lo cual debe anexar dos (2) certificaciones sobre el cumplimiento en contratos celebrados anteriormente, cuyo objeto sea igual al requerido en el presente ítem, por valor no inferior al 50% del valor de la propuesta y con fecha de expedición no superior a un (1) año, contado a partir de la fecha de presentación de la misma. La Superintendencia Bancaria se reserva el derecho de verificar dicha información.</p>		Se anexan las certificaciones sobre el cumplimiento en contratos anteriores con el mismo objeto al requerido en el presente. Folios 14, 15; 79 y 80	SI	<p>Acreditamos nuestra experiencia en la prestación del servicio de mantenimiento, para lo cual estamos anexando (2) certificaciones sobre el cumplimiento en contratos celebrados anteriormente, con el objeto igual al requerido en el presente ítem, por valor no inferior al 50% del valor de la propuesta y con fecha de expedición no superior a un (1) año, contado a partir de la fecha de presentación de la misma. La Superintendencia Bancaria puede verificar la veracidad de dicha</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS MINIMOS	SI / NO	NEWNET SA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
				información. FOLIO (14)

FORMATO No. 2 SERVICIOS OFRECIDOS

El objetivo de este formato es obtener información acerca de la calidad del servicio ofrecido. Conteste en forma clara y concisa cada una de las preguntas.

ITEM No. 1: SISTEMA DE ACCESO REMOTO “RAS”

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
Indique el mantenimiento a practicarse en las visitas ofrecidas, así como los elementos a utilizar en las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general de equipos y elementos • Verificación del aspecto físico • Revisión de indicadores visuales y alarmas • Analisis de log´s del equipo • Cambio de partes defectuosas si se requiere • Actualizaciones de software y Firmware • Ejecución de protocolo de pruebas de operación para 	Haremos mantenimiento preventivo y correctivo, realizado por personal calificado. Para el primero utilizaremos elementos de limpieza acordes a los sistemas electrónicos que tiene los equipos que no afectarán el normal funcionamiento y para el segundo nuestra herramienta es un computador portátil, el cual contiene los programas necesarios para analizar y presentar informes sobre lo realizado. FOLIO (19)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
	<p>verificación del funcionamiento normal de los elementos después del mantenimiento.</p> <p>Los elementos a usarse para este mantenimiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspirador- Soplador • Alcohol isopropilico • Limpiadores • Destornilladores y herramientas basicas. • Computador portátil • Cables de red y consola <p>Folios 26, 27 y 30</p>	
<p>Describa detalladamente como es el proceso de soporte, diagnóstico y reparación de las fallas que puedan presentarse en los equipos o sus componentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente se realizara el soporte a través de una línea telefónica en horarios de oficina, y en otro horario, será asignado un número de celular; será asignado un número de caso y se determinara la gravedad del incidente. • Si el ingeniero necesita desplazarse al sitio para realizar una reparación, 	<p>A la Superbancaria se le entrega un número telefónico y una cuenta de correo electrónico, los cuales van a servir para el contacto con el TAC (Centro de Asistencia Técnica) el cual abre un "caso" de ayuda, ellos asignarán un nivel de prioridad al tema de acuerdo a la falla reportada o al soporte solicitado, en caso de falla crítica se traslada un ingeniero al sitio y se cambia la parte afectada, en otros casos puede solucionarse el tema telefónicamente sin necesidad de desplazamiento. Al caso se le hará el</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
	<p>esta se hará efectiva de acuerdo a los tiempos de respuesta requeridos en el contrato, con personal certificado de NewNet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Además se tiene a su disposición el correo electrónico soporte@newnetsa.com con el fin de obtener respuesta a todas las dudas o dar solución a problemas. • En caso de requerirse algun apoyo por parte del grupo técnico del fabricante, NewNet puede abrir un caso ante CISCO para escalar a un tercer nivel el caso presentado. • Adicionalmente, como segunda opción dado que NewNet es Partner del fabricante, colocara a disposición de la Superbancaria el servicio de soporte directo con el centro de asistencia Técnica de 	<p>seguimiento hasta que se cierre exitosamente y de los cual se llevará registro. Si el equipo falla y no se puede reparar en el sitio se cambiará por uno nuevo de idénticas características, esto en menos de cuatro horas, el equipo se dejará como propiedad de la Superbancaria y se cambiará por el dañado. Si son casos de software la versión nueva se instala, capacitamos a los funcionarios y se dejará en servicio. Para el resto se hará en acuerdo para todos los temas relacionados.</p> <p>FOLIO (19)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
	<p>Cisco (TAC) el cual ofrecera Soporte Técnico 7X24 por diferentes vias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por medio de una herramienta de apertura de casos en línea a través de internet (Via WEB) ✓ Soporte directo via E-mail. ✓ Soporte telefonico con Ing. De Cisco. <p>Folios 30 y 31</p>	
<p>Indique los niveles de soporte que manejan para escalar las fallas, así como las herramientas utilizadas para el efectivo control del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente se realizara el soporte a través de una línea telefónica en horarios de oficina, será asignado un número de caso y se determinara la gravedad del incidente. • Si el ingeniero necesita desplazarse al sitio para realizar una reparación, esta se hará efectiva de acuerdo a los tiempos de respuesta requeridos en el contrato 	<p>Es importante anotar que siempre que se haga un reporte de falla se debe llamar a un número telefónico, en otra forma no hay servicio. Hay cinco prioridades, en orden de importancia, la 1 indica que la red está completamente paralizada (Falla mayor), y se deben encaminar todos los esfuerzos para solucionar el tema. Se escalaría por otros niveles de alarmas llegando a un tipo de alarma menor como puede ser el resolver una simple pregunta de configuración o de información de los equipos.</p> <p>FOLIO (19 – 20)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
	<ul style="list-style-type: none"> Además se tiene a su disposición el correo electrónico soporte@newnetsa.com con el fin de obtener respuesta a todas las dudas o dar solución a problemas. En caso de requerirse algún apoyo por parte del grupo técnico del fabricante, NewNet puede abrir un caso ante CISCO para escalar a un tercer nivel el caso presentado, ya sea para consulta particular, o para gestionar la reparación, el cambio de parte o de un equipo ante una falla de mayor envergadura. 	
Indique el tiempo máximo en que se dará solución a las fallas en software que se presenten.	El tiempo de solución a fallas de Software es de 3 horas. Folio 16	Si es un caso crítico en menos de 4 horas lo solucionaremos, incluida la capacitación. FOLIO (21)
Determine el tiempo máximo para reposición de los equipos o sus componentes cuando se	El tiempo máximo de reposición de los equipos o sus componentes será	La reposición es en menos de 4 horas, después de haber registrado o abrir el

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
presenten fallas en los mismos.	de 3 horas y 30 minutos hábiles Folio 16	caso en el TAC, si no se abre caso no hay soporte. FOLIO (21)
Detalle el procedimiento a seguir para obtener atención a las fallas que puedan presentarse, en horas de la noche y/o los días sábados, domingos y festivos, indicando si tendrá costo adicional para la Entidad.	En horario de no oficina, le será asignado un número celular al cual se puede llamar en horario no laboral incluyendo sabados, domingos y festivos para que se lleve a cabo el soporte o la visita al sitio si es necesario. Folio 30	La atención en días no hábiles no tiene costo adicional y es el mismo procedimiento de un día normal (El mencionado anteriormente), primero que todo abrir el caso, para asignar prioridad y luego resolverlo. FOLIO (21)
Relacione los servicios adicionales a los mínimos solicitados, que se incluyan en la propuesta.	Conexión directa con Cisco a través del TAC. Se ofrece el servicio a la solución por un año si la Superintendencia lo considera conveniente por el mismo valor. Folios 16 y 17	El soporte que ofrecemos como capacitación OnLine, Foros de Discusión, Soporte Web, información de toda la tecnología de Cisco y el soporte de una de las empresas más grandes del mundo, sin costo adicional, seguimiento de los casos abiertos y cerrados, en tiempo real y asistencia preventiva para futuros proyectos. FOLIO (21)
Indique el número de pruebas de vulnerabilidad a realizar adicionales a las requeridas en el mantenimiento preventivo	Se realizarán 2 pruebas de vulnerabilidad dentro del contrato de mantenimiento. Folio 17	Adicionalmente haremos pruebas de conectividad, mediciones eléctricas, mediciones de temperatura, capacidad de procesamiento del equipo. FOLIO (21)
Indique si ofrece soporte técnico línea vía WEB, que permita escalar las fallas, tales como help desk o similares.	Si se ofrece este tipo de herramienta con el soporte directo del fabricante. Para más	Si ofrecemos soporte por WEB, telefónico y presencial, todos permiten escalar fallas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTO	NEWNET SA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
	información Ver anexo "Propuesta Mantenimiento Preventivo Folio 17	FOLIO (21)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

FORMATO No. 1 CONDICIONES MINIMAS REQUERIDAS

Se requiere contratar la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de algunos dispositivos de comunicaciones que soportan la red WAN de la entidad, cuyas características se describen a continuación:

ITEM 2: ELEMENTOS DE FIREWALL

Cantidad	Elemento	Marca y modelo	Descripción
1	Firewall	WATCHGUARD FIREBOX II	Tres (3) interfaces Ethernet 10/100 BaseT
1	Software de gestión y administración	LIVESECURITY	

Las propuestas deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

REQUERIMIENTOS		SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
1	Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos del Firewall, de lunes a sábado en horario de 8 a.m. a 6 p.m.	SI	Se ofrece el servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el FIREWALL marca WATCHGUARD modelo FIREBOX II en el horario de Lunes a Domingo con cubrimiento 7x24 incluyendo festivos. Folio (8).	SI	Prestaremos el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos del Firewall, de Lunes a Sábado, en el horario de 8 a.m. a 6 p.m., durante el término de duración del contrato que se llegare a generar. Folio (15)
2	Suministrar reportes escritos sobre cada visita preventiva o correctiva que	SI	Se enviara un reporte escrito mensual detallado de las	SI	Telefónica suministrará los reportes escritos sobre cada visita preventiva o

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
se realice y consignar las recomendaciones para evitar o disminuir los riesgos de fallas en el equipo.		funciones realizadas por cada mantenimiento preventivo y/o correctivo y uno adicional por cada llamada de mantenimiento preventivo y/o correctivo indicando las causas de la llamada, el tiempo de atención, la descripción de la falla y su respectiva solución. Folios (8-9).		correctiva que se realice y se consignarán las recomendaciones para evitar o disminuir los riesgos de fallas en el equipo. Folio (15)
3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
3.1 Efectuar al menos una visita, durante el tiempo de duración del contrato, en las instalaciones de la Entidad, para diagnóstico y limpieza, de los elementos objeto de la presente contratación, utilizando los materiales y productos recomendados para esta labor.	SI	Se efectuaran dos (2) visitas de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato de acuerdo a fecha y hora acordada previamente con la Superintendencia Bancaria de Colombia en donde las labores a efectuar corresponderán a los procedimientos recomendados por el fabricante de los equipos. Folio (9).	SI	Telefónica realizará una visita, durante el tiempo de duración del contrato, en las instalaciones de la Entidad, para diagnóstico y limpieza, de los elementos objeto de la presente contratación, utilizando los materiales y productos recomendados para esta labor. Folio (15)
3.2 La visita mencionada será programada	SI	La fecha y hora para la	SI	Telefónica programará la visita

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
de común acuerdo con la Superintendencia Bancaria.		realización de los mantenimientos preventivos, será acordada previamente con la persona responsable por parte de Superintendencia Bancaria de Colombia de la supervisión del contrato. Folios (9–10).		mencionada de común acuerdo con la Superbancaria. Folio (15)
<p>3.3 En la visita, además de las labores de limpieza, deben efectuarse las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico sobre el funcionamiento y configuración de los elementos de hardware y software objeto del presente ítem. • Realizar pruebas de vulnerabilidad • Generación de estadísticas de utilización del servicio • Efectuar los ajustes requeridos, como resultado del diagnóstico efectuado, con el fin de mejorar la calidad del servicio. 	SI	<p>A continuación se resumen las labores a efectuar durante las visitas de mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión condiciones eléctricas y físicas ✓ Limpieza Externa e Interna del Equipo ✓ Revisión de logs de errores, eventos y auditoria ✓ Revisión de Estadísticas ✓ Verificación de la configuración y las 	SI	<p>En la visita que realice Telefónica, además de las labores de limpieza se efectuarán las siguientes labores:</p> <p>*Diagnóstico sobre el funcionamiento y configuración de los elementos de hardware y software objeto del presente ítem.</p> <p>*Realizar pruebas de vulnerabilidad.</p> <p>*Generación de estadísticas de utilización del servicio</p> <p>Se efectuarán los ajustes requeridos, como resultado del diagnóstico efectuado, con el fin de mejorar la calidad del servicio.</p> <p>Folio (15-16)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
		políticas de seguridad ✓ Pruebas de Vulnerabilidad sobre los servicios ofrecidos y análisis de seguridad ✓ Test de Funcionamiento En caso de ser requerido se realizaran ajustes de configuración. Folio (10).		
4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO				

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
4.1 Prestar soporte técnico telefónico en la administración del hardware y software, cuando la Superintendencia Bancaria lo solicite.	SI	Se ofrece a la Superintendencia Bancaria de Colombia soporte telefónico ilimitado durante la vigencia del contrato. En horario hábil a través de nuestro PBX 3472867 y en horario No-Hábil a los teléfonos celulares: 8079108-8079119-8079102. Folios (10-11).	SI	Dado que Telefónica asumirá la administración y gestión total del servicio, este Item estaría enfocado a una capacitación sobre el producto, el cual está considerado en el Item 6. Folio (16)
4.2 Cuando el soporte telefónico o en línea no sea suficiente para dar solución a un problema, proporcionar soporte presencial en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la notificación de la falla, hasta solucionar completamente la misma.	SI	Se ofrece a la Superintendencia Bancaria de Colombia soporte técnico ON-SITE de Lunes a Domingo incluyendo festivos, con cubrimiento 7x24 y tiempo de atención a falla de 2 horas. Folio (11).	SI	Cuando el soporte telefónico o en línea no sea suficiente para dar solución a un problema, Telefónica proporcionará soporte presencial en las instalaciones de el Cliente, dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la notificación de la falla, hasta solucionar completamente la misma. Folio (16)
4.3 Configurar y/o verificar el correcto funcionamiento del Firmware del FIREWALL, cuando sea requerido por la Superintendencia Bancaria	SI	Se ofrece todas las labores de análisis y diagnostico necesarias para garantizar el funcionamiento correcto del equipo durante la vigencia del contrato. Folio (11).	SI	De llegar a ser necesario, Telefónica Configuraré y/o verificaré el correcto funcionamiento del Firmware del FIREWALL, cuando sea requerido por el Cliente. Folio (16)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
4.4 El contrato de mantenimiento debe incluir la totalidad de los repuestos necesarios para el normal funcionamiento del equipo, sobre la base del canje.	SI	Se tendrá un equipo en "spare" de características similares al FIREWALL instalado en la Superintendencia Bancaria, así mismo se dispondrá del laboratorio de reparaciones de Q&C Ingeniería Ltda. ubicado en la ciudad de Bogotá, en donde contamos con un "stock" suficiente de tarjetas y componentes para dar solución a las fallas que se puedan presentar en los tiempos solicitados por la Superintendencia Bancaria. Folios (11-12).	SI	El contrato de mantenimiento incluye una máquina (firewall) en Stock, la cual garantizará el normal funcionamiento del servicio, sobre la base del canje. Folio (16)
4.5 Garantizar que los repuestos suministrados sean originales, nuevos y de primera calidad.	SI	Los repuestos utilizados serán originales y de primera calidad. Folio (12).	SI	Telefónica garantiza que el equipo con las mismas especificaciones técnicas al instalado es original, nuevo y de primera calidad. Folio (17)
4.6 El contratista debe prestar el servicio con personal calificado para tal fin, en el lugar donde se encuentre ubicado el bien, salvo que sea necesario el traslado a los centros de servicio para hacer la reparación, caso en el cual	SI	Nuestro equipo de trabajo esta conformado por Ingenieros Electrónicos graduados de las principales universidades del país, capacitados y certificados	SI	Telefónica prestará el servicio con personal calificado para tal fin, en el lugar donde se encuentre ubicado el bien, salvo que sea necesario el traslado a los centros de servicio para hacer la

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
éste correrá por cuenta y riesgo de la firma proponente.		directamente por los fabricantes, con una vasta experiencia en el sector de las Telecomunicaciones e Informática, a través de mas de 10 años de trabajo en compañías reconocidas en el mercado tales como Carvajal S.A, Colcomp S.A, Polycom S.A y Comlasa. Folio (12).		reparación, caso en el cual dicho traslado correrá por cuenta y riesgo de la firma proponente. Folio (17)
4.7 Garantizar la continua prestación de los servicios que dependen de dichos elementos. En caso que se requiera retirar el equipo o parte de éste, se debe suministrar, en calidad de soporte y al momento del retiro, un equipo de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, Previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o en su defecto del Jefe de la División de Sistemas.	SI	Se ofrece a la Superintendencia Bancaria de Colombia en el caso en que sea requerido debido a alguna falla presentada en el equipo principal, un equipo de soporte de características similares al instalado. Folios (12-13).	SI	En el dado caso de una falla total del servicio, ya sea por Software ó Hardware, que no sea solucionable remotamente, Telefónica cumplirá con el Item 4.2 para garantizar la prestación de los servicios que dependen de dichos elementos. En caso que se requiera retirar el equipo o parte de éste, Telefónica suministrará, en calidad de soporte y al momento del retiro, un equipo de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, Previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o en su defecto del Jefe de la División de Sistemas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
				Folio (17)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
4.8 Una vez retirado el equipo o parte de éste, de las instalaciones de la Superintendencia Bancaria, se dispondrá, como máximo, de treinta (30) días calendario para devolverlo reparado y en perfecto estado de funcionamiento. En caso de exceder el tiempo indicado el equipo deberá reemplazarse por uno de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o del Jefe de la División de Sistemas.	SI	Q&C Ingeniería Ltda. cuenta con un laboratorio de diagnóstico y reparación ubicado en la ciudad de Bogotá, con los equipos necesarios y personal capacitado y certificado en este tipo de trabajo. El Centro de Reparación consta de todas las herramientas necesarias para cumplir con los estándares de calidad y está certificado por los fabricantes para ser centro de reparación incluso a nivel Sur Americano. El tiempo de reparación dependerá de la falla y la disponibilidad de repuestos. En condiciones normales oscila entre 2 y 5 días hábiles. Junto con la entrega del equipo se genera un reporte al cliente describiendo la falla y la solución. Folios (13-14)	SI	Una vez retirado el equipo o parte de éste, de las instalaciones del Cliente, Telefónica dispondrá, como máximo, de treinta (30) días calendario para devolverlo reparado y en perfecto estado de funcionamiento. En caso de exceder el tiempo indicado el equipo será reemplazado con el equipo de Stock de idénticas características, de acuerdo con el Item 4.4. previo visto bueno del Coordinador del Grupo de Soporte Técnico o del Jefe de la División de Sistemas. Folio (17)
5 Proveer e instalar las actualizaciones	SI	Se contempla dentro del	SI	El modelo actual del cliente será

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
del Firmware y/o software requerido para el manejo del FIREWALL, cada vez que se liberen nuevas versiones		costo de la oferta las actualizaciones de software o Firmware durante la vigencia del contrato. Si para una nueva versión de software es necesario actualización de hardware, dicho costo deberá ser asumido por la Superintendencia Bancaria de Colombia. Folios (14).		sacado de producción por el fabricante a finales del año en curso, por lo cual Telefónica ofrecerá actualizaciones del firmware y/o software requerido conforme a la disponibilidad ó generación de nuevos releases por parte del fabricante para el manejo del FIREWALL. Folio (17 – 18)
6 Ofrecer capacitación, Para al menos dos funcionarios, sobre las nuevas versiones del software y firmware, cada vez que éstas se liberen en el mercado, con una intensidad de dos (2) horas.	SI	Ofrecemos capacitación a cuatro (4) personas de la SuperIntendencia Bancaria de Colombia en las nuevas versiones de software o firmware. Dicha capacitación será dictada en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de la Superintendencia Bancaria de Colombia. La fecha y hora de las mismas, será previamente coordinada con la persona asignada por la Superintendencia Bancaria de Colombia como responsable del contrato. La	SI	Telefónica ofrecerá capacitación, para al menos dos funcionarios, sobre las nuevas versiones del software y firmware, cada vez que éstas se liberen en el mercado, en las instalaciones de el Cliente y con una intensidad de dos (2) horas. Folio (18)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
		intensidad mínima de cada uno de los cursos será de tres (3) horas. Folios (14-15).		
7 El proponente debe acreditarse como distribuidor autorizado de la marca WATCHGUARD, para lo cual debe anexar la respectiva certificación expedida por la casa productora o su representante en Colombia, con fecha de expedición no superior a un año, contado a partir de la fecha de presentación de la propuesta. Si los documentos han sido otorgados en el exterior, deberán autenticarse y presentarse con arreglo a la ley colombiana.	SI	A través del mayorista para equipos de comunicaciones CLA somos distribuidores de los equipos marca WATCHGUARD en Colombia. Se anexa certificado de distribución. Folio (15).	SI	Telefónica Data Colombia responde a los requerimientos del presente Item, soportado en la relación de negocios que se tiene con la firma CLA, para lo cual estamos adjuntando los certificados del fabricante WATCHGUARD donde acredita a CLA como distribuidor autorizado de la marca WATCHGUARD, y también la certificación expedida por CLA en donde expresa la relación de negocios con Telefónica Data Colombia. Folio (18)
8 Acreditar experiencia en la prestación del servicio de mantenimiento, para lo cual debe anexar dos (2) certificaciones sobre el cumplimiento en contratos celebrados anteriormente, cuyo objeto sea igual al requerido en el presente ítem, por valor no inferior al 50% del valor de la propuesta y con fecha de expedición no superior a un (1) año, contado a partir de la fecha de presentación de la misma. La Superintendencia Bancaria se reserva	SI	Se anexa a la propuesta presentada dos (2) certificaciones de experiencia en contratos similares. Folio (15).	SI	Acreditamos nuestra experiencia en la prestación del servicio de mantenimiento, para lo cual estamos anexando (2) certificaciones sobre el cumplimiento en contratos celebrados anteriormente, con el objeto igual al requerido en el presente ítem, por valor no inferior al 50% del valor de la propuesta y con fecha de expedición no superior a un (1) año, contado a partir de la fecha de presentación de la misma. La Superintendencia Bancaria puede verificar la veracidad de dicha

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

REQUERIMIENTOS	SI / NO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	SI / NO	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
el derecho de verificar dicha información.				información. Folio (18)

FORMATO No. 2 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS ITEM 2: ELEMENTOS DE FIREWALL

REQUERIMIENTO	Q&C INGENIERIA LTDA (Número de Folio)	TELEFONICA DATA COLOMBIA (Número de Folio)
Indique el mantenimiento a practicarse en las visitas ofrecidas, así como los elementos a utilizar en las mismas.	<p>Durante la realización de las visitas de mantenimiento preventivo ofrecidas , se efectuaran las siguientes labores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión condiciones eléctricas y físicas ✓ Limpieza externa e interna del equipo ✓ Revisión de logs de errores, eventos y auditoria ✓ Revisión de estadísticas ✓ Verificación de la configuración 	<p>En la visita que realice Telefónica, además de las labores de limpieza se efectuarán las siguientes labores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico sobre el funcionamiento y configuración de los elementos de hardware y software objeto del presente ítem. • Realizar pruebas de vulnerabilidad. • Generación de estadísticas de utilización del servicio <p>Se efectuarán los ajustes requeridos, como resultado del diagnóstico efectuado, con el fin de mejorar la calidad del servicio.</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba de vulnerabilidad sobre los servicios ofrecidos y análisis de seguridad ✓ Test de funcionamiento ✓ En caso de ser requerido se realizaran ajustes de configuración <p>Durante las mismas se utilizaran los siguientes elementos o equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Multímetro Digital ✓ Equipo Microcomputador portátil con sistema operacional Windows 98 , tarjeta Módem PCMCIA y tarjeta de red PCMCIA. ✓ Espumoso y limpia contactos. ✓ Maletín de herramientas JENSEN <p>Analizador de protocolos marca Frederick Engineering modelo PARASCOPE 2000 y analizador de LAN NetxRAY.</p> <p>Folio (17-18).</p>	<p>Para el mantenimiento, se utilizará un equipo portátil, con el software cliente de gestión y administración del Firewall con misma versión del firmware del Firewall.</p> <p>Folio (21)</p>
<p>Describa detalladamente como es el proceso de soporte, diagnóstico y reparación de las fallas que puedan presentarse en los equipos o en sus componentes</p>	<p>Las solicitudes de soporte se podrán realizar a través de llamada telefónica, correo de voz, correo electrónico o fax, a nuestro PBX 3472867, correo electrónico: gcingenieria@gcingenieria.com.co línea de fax 3472869 durante los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>El proceso de soporte es el siguiente:</p> <p>Telefónica suministrará el proceso de escalamiento de reporte a fallas el cual se adjunta en la presente oferta.</p> <p>Folio (21)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<p>Se asignara para el soporte del contrato en horario no hábil un ingeniero de "stand-by" el cual podrá ser contactado vía teléfono celular. Esta programación será enviada a la Superintendencia Bancaria mensualmente.</p> <p>Las solicitudes serán respondidas dentro de los sesenta (60) minutos siguientes para todas las solicitudes de falla mayor y dentro de los noventa (90) minutos siguientes para todas las solicitudes de falla menor.</p> <p>Por cada solicitud de servicio, se generará un " Ticket " en la base de datos diseñada para tal efecto por Q&C ingeniería Ltda, en el mismo se registrara la siguiente la información: nombre del cliente, fecha y hora del reporte, asignación de número de " ticket ", persona que realiza el reporte, tipo de reporte, descripción de la falla y el teléfono de contacto. Después de registrada la información se procederá a contactar al ingeniero de soporte asignado para atender la cuenta quién iniciará los diagnósticos y actividades respectivas para la solución de la falla presentada.</p>	
--	--	--

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<p>Si, dentro de la primera hora siguiente al inicio de la labor en las instalaciones del usuario final, la falla no puede ser resuelta por el funcionario asignado por Q&C INGENIERIA LTDA., bien sea porque esta no ha sido claramente identificada o porque la solución requiere de un conocimiento mas detallado del equipo, el funcionario asignado deberá escalar inmediatamente el problema. Se notificará y dejará consignadas en el reporte de atención, todas las gestiones que se vayan adelantando tendientes a solucionar el problema escalado hasta tanto sea resuelto definitivamente.</p> <p>Si pasadas dos (2) horas de reportada la falla no se ha logrado solucionar la misma se procederá a la instalación de un equipo de soporte con características similares al instalado, mientras se determina ya sea en sitio o en el laboratorio la causa y solución a la falla presentada.</p> <p>Folios (18-19-20).</p>	
Indique los niveles de soporte que manejan para escalar las fallas, así como las herramientas utilizadas para el efectivo control del servicio	Para proveer los servicios objeto de este contrato, Q&C Ingeniería Ltda mantendrá un equipo competente de empleados de tiempo completo.	En el documento adjunto y mencionado anteriormente, se presentan los niveles de soporte manejados para escalar las fallas. Las herramientas utilizadas para el efectivo control del servicio son:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<p>La estructura de soporte técnico cuenta con los recursos, procesos y procedimientos adecuados para ajustarse a los requerimientos de calidad de servicio exigidos en la Superintendencia Bancaria de Colombia.</p> <p>A continuación se relacionan los niveles de escalamiento:</p> <table><tr><th><u>Nivel</u></th><th><u>Definición</u></th></tr><tr><td>1</td><td>Ingeniero de Soporte</td></tr><tr><td>2</td><td>Director de Ingeniería</td></tr><tr><td>3</td><td>TAC fabricante</td></tr><tr><td>4</td><td>Ingeniero Especialista</td></tr></table> <p>Las prioridades y tiempos de atención dependiendo de la falla presentada son las los siguientes:</p> <table><tr><th><u>Gravedad</u></th><th><u>Prioridad</u></th><th><u>Notif.</u></th></tr><tr><td>Critica</td><td>1</td><td>0 Min</td></tr><tr><td>Alta</td><td>2</td><td>2 Hr</td></tr><tr><td>Media</td><td>3</td><td>4 Hr</td></tr><tr><td>Baja</td><td>4</td><td>12 Hr.</td></tr></table> <p>Por cada reporte efectuado, se generara un número de "ticket" en el cual se registrara información básica tal como: número de reporte, fecha, hora, cliente, contacto,</p>	<u>Nivel</u>	<u>Definición</u>	1	Ingeniero de Soporte	2	Director de Ingeniería	3	TAC fabricante	4	Ingeniero Especialista	<u>Gravedad</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Notif.</u>	Critica	1	0 Min	Alta	2	2 Hr	Media	3	4 Hr	Baja	4	12 Hr.	<p>Whatsup, consola de gestión remota de equipos Watchguard.</p> <p>Folio (21)</p>
<u>Nivel</u>	<u>Definición</u>																										
1	Ingeniero de Soporte																										
2	Director de Ingeniería																										
3	TAC fabricante																										
4	Ingeniero Especialista																										
<u>Gravedad</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Notif.</u>																									
Critica	1	0 Min																									
Alta	2	2 Hr																									
Media	3	4 Hr																									
Baja	4	12 Hr.																									

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<p>dirección, teléfono, descripción de la falla e ingeniero asignado. Con esta información la Superintendencia Bancaria podrá llevar control detallado de los diferentes tiempos de atención y solución.</p> <p>Folios (20-21).</p>	
Indique el tiempo máximo en que se dará solución a las fallas en software que se presenten	<p>A fallas de software presentadas al tiempo máximo de solución es de 3 horas.</p> <p>Folio (21).</p>	<p>El tiempo máximo en el cual Telefónica se compromete a dar solución a las fallas en software que se llegaran a presentar es de cuatro (4) horas.</p> <p>Folio (21)</p>
Determine el tiempo máximo de reposición de los equipos o sus componentes cuando se presenten fallas en los mismos	<p>El tiempo máximo de reposición de equipos, consecución de componentes o repuestos será de tres (3) horas.</p> <p>Folio (21).</p>	<p>Telefónica garantiza cuatro (4) horas para el reemplazo del equipo por el que tenemos de contingencia cuando se presenten fallas de Hardware.</p> <p>Folio (21)</p>
Detalle el procedimiento a seguir para obtener atención a las fallas que puedan presentarse, en horas de la noche y/o los días sábados, domingos y festivos, indicando si tendrá costo adicional para la entidad	<p>Dentro del valor de oferta se considera la atención 7X24X365 de lunes a domingo incluyendo festivos.</p> <p>Se dispondrá durante la vigencia del contrato de un ingeniero de stand-by el cual estará a cargo de recibir y atender los reportes de atención a falla realizados en horario no hábil. Se enviara mensualmente a la Superintendencia Bancaria programación del ingeniero asignado en el mes, indicando los teléfonos donde se puede contactar. Aplica a su vez los tiempos y niveles de escalamiento</p>	<p>En el documento adjunto y mencionado anteriormente, se presenta el procedimiento a seguir para obtener atención a las fallas en cualquier horario, sin embargo, en el dado caso que se requiera realizar cambio del equipo por fuera del horario entre Lunes a Sábado de 8 a.m. a 6 p.m., esta labor se llevará a cabo el siguiente día hábil de reportada la falla. Si es necesario desplazar personal técnico ó solución de incidencias en sitio, esto se realizará el siguiente día hábil de haber puesto el requerimiento. El valor de la oferta expuesto aquí incluye este tipo de servicios.</p> <p>Folio (22)</p>

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	detallados anteriormente. Folio (21).	
Relacione los servicios adicionales a los minimos solicitados, que incluyan en la propuesta y que no representen un costo adicional para la entidad	Adicional a los requisitos mínimos exigido se incluye: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Lunes a Domingo incluyendo festivos con cubrimiento 7x24. ✓ Una (1) visita adicional de mantenimiento preventivo. ✓ Capacitación para dos (2) personas adicionales a las solicitadas. ✓ Tres (3) pruebas de vulnerabilidad en fechas previamente acordadas. Folios (21-22).	El soporte que ofrecemos como capacitación OnLine, Foros de Discusión, Soporte Web, información de toda la tecnología de Watchguard y el soporte de una de las empresas más grandes del mundo, sin costo adicional, seguimiento de los casos abiertos y cerrados, en tiempo real y asistencia preventiva para futuros proyectos. Folio (22)
Indique el número de pruebas de vulnerabilidad a realizar adicionales a las requeridas en el mantenimiento preventivo	Se ofrece a la Superintendencia Bancaria tres (3) pruebas de vulnerabilidad adicionales a la requerida en el mantenimiento preventivo, cuya fecha y hora se acordara previamente con la persona responsable por parte de la entidad. Se incluye en cada prueba: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rutinas de diagnóstico ✓ Análisis de rastros de auditoria ✓ Análisis de seguridad. Folio (22).	De llegar a requerirse telefónica estará en capacidad de hacer las que se requieran las cuales serán facturadas a la Superbancaria. Folio (22)
Indique si ofrece soporte técnico en linea vía WEB, que permita escalar las fallas, tales como Help Desk o similares	Para soportar el contrato con la Superintendencia Bancaria, se suscribirá con el fabricante un contrato anual de soporte llamado LIVE SECURITY con el cual se podrá disponer de las siguientes herramientas:	Si ofrecemos soporte por WEB, telefónico y presencial, todos permiten escalar fallas. Folio (22)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

	<ul style="list-style-type: none">• Soporte vía WEB 24 horas• Acceso al TAC 24 horas• Acceso a la base de datos de problemas y soluciones reportados (vía WEB)• Generación de “tickets” de atención a fallas. <p>Folio (22).</p>	
--	---	--

GRUPO DE CONTRATOS
CONTRATACION DIRECTA CD-031 DEL 2004
PRESENTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE ALGUNOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES
QUE SOPORTAN LA RED WAN DE LA ENTIDAD.

CUADRO RESUMEN DE PRECIOS INCLUIDO IVA

PROPONENTE	ITEM 1 SISTEMA DE ACCESO REMOTO - RAS	UBI- CACION	ITEM 2 ELEMENTOS DE FIREWALL	UBI - CACION	TOTAL PROPUESTA
NEWNET S.A.	\$ 10,023,869.00	1o	NO COTIZA		\$ 10,023,869.00
Q & C INGENIERIA LTDA	NO COTIZA		\$ 8,560,800.00	1o	\$ 8,560,800.00
TELEFONICA DATA COLOMBIA S.A.	\$ 10,121,665.84	2o	\$ 8,816,005.80	2o	\$ 18,937,671.64

Evaluación elaborada por : Leonardo Monterrosa Garcia 17/05/2004

NOTA: La propuesta del oferente TELEFONICA DATA COLOMBIA S.A. difiere en \$ 116.04 por error aritmetico en el ítem 1

GRUPO DE CONTRATOS
CONTRATACION DIRECTA CD-031 DEL 2004
PRESENTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE ALGUNOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES
QUE SOPORTAN LA RED WAN DE LA ENTIDAD.

CUADRO PUNTAJES ITEM 1 SISTEMA DE ACCESO REMOTO - RAS

CRITERIOS DE SELECCION	PUN- TAJES	NEWNET S.A.	TELEFONICA DATA COLOMBIA S.A.
1. CALIDAD DEL SERVICIO	40	21	18
1.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	20	3	3
1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	15	13	15
1.3 CALIDAD DEL OFERENTE	5	5	0
2. PRECIO	60	60	59.42
TOTAL	100	81	77.42
UBICACION		10	20

Evaluación preparada por Leonardo Montenegro García 17/03/2004

GRUPO DE CONTRATOS
CONTRATACION DIRECTA CD-031 DEL 2004
PRESENTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE ALGUNOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES
QUE SOPORTAN LA RED WAN DE LA ENTIDAD.

CUADRO PUNTAJES ITEM 2 ELEMENTOS DE FIREWALL

CRITERIOS DE SELECCION	PUN- TAJES	Q & C INGENERIA LTDA	TELEFONICA DATA COLOMBIA S.A.
1. CALIDAD DEL SERVICIO	40	35	18
1.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	20	20	3
1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	15	15	15
1.3 CALIDAD DEL OFERENTE	5	0	0
2. PRECIO	60	60	58.26
TOTAL	100	95	76.26
UBICACION		10	20

Evaluación preparada por Leonardo Montenegro García 17/03/2004