

## Adenda No. 01

### Convocatoria 593

El Director Administrativo Suplente de Comfenalco Tolima, se permite informar que para el proceso de Convocatoria 593 – en la cual la a Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima “Comfenalco Tolima” está interesada en realizar la contratación del servicio de (Hosting), a fin de alojar las aplicaciones CORE a hoy en nube privada y aplicaciones históricas a hoy en nube híbridas (tercerizadas) y que son accedidas desde todas nuestras sedes en el departamento del Tolima y servicios virtuales en todo el territorio nacional.

Se han recibido observaciones por parte de los Oferentes, en el plazo establecido en los mismos términos de convocatoria esto es al 24 de abril de 2025; por tanto, la Caja de Compensación Familiar de Fenalco – Comfenalco Tolima; Se permite realizar las siguientes aclaraciones:

#### Oferente 1,

##### ÍTEM 1.

| DESCRIPCION                      | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                               |
|----------------------------------|--|---|
| ANEXO 3: REQUISITOS Y DOCUMENTOS | Dentro del anexo No. 3 se menciona lo siguiente: "Carta de presentación de la propuesta. El proponente deberá diligenciar el modelo adjunto (ANEXO 1) de las presentes condiciones generales de contratación, el cual debe ser firmado por el Representante Legal, si se trata de persona Jurídica, mencionando de forma expresa que se acepta en todos sus términos, Propuesta económica especificando el IVA y forma de pago ". Por favor compartir la carta de la presentación de la propuesta, ya que no viene con los anexos. | Se Anexa Documento (Carta Presentación) |

##### ÍTEM 2:

| DESCRIPCION | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|-------------|---|--|
| N/A         | ¿el contrato será negociado entre las partes al momento de la adjudicación? | Se deberá estimar el valor. Al ser un proceso de convocatoria, se calificará el valor presupuestal al que mayor beneficio económico tenga para la Caja y claramente que cumpla con todos los requerimientos técnicos exigidos. |

**ÍTEM 3:**

| DESCRIPCION | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|-------------|---|---|
| N/A         | ¿si el valor del contrato supera la cuantía y aplica el impuesto de timbre, este será asumido por el Contratante? | Si aplica el impuesto, se debe de tener en cuenta, dado que por disposiciones del Gobierno a partir del 23 de febrero está incluido sobre el valor del contrato antes de IVA. |

**OBSERVACIÓN N 2:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Se solicita informar el nombre del Datacenter y ciudad donde están ubicadas las aplicaciones Core del Negocio. Y También saber si las aplicaciones históricas a hoy en nube híbridas (tercerizadas), están en el mismo Datacenter de aplicaciones Core del Negocio o en cual Datacenter, si es en otro saber si también es TIER IV y en qué ciudad. | Esta en una información de tipo confidencial, lo que si podemos confirmar es que un DataCenter Tier IV ubicado en Colombia y tanto las aplicaciones CORE como las híbridas están en el mismo Datacenter. |

**OBSERVACION N 3:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Se requiere conocer la cantidad de enlaces de Internet, que tienen en el Datacenter donde está el core y también para las Oficinas Principales y sedes, saber si son dedicados o Banda Ancha y de qué capacidad cada uno. | Las conexiones del Data Center actualmente son enlaces redundantes, sobre canales dedicados, Este servicio es propio del proveedor con quien tenemos contratado los servicios. Dichos enlaces para la oferta no pueden ser inferiores a 700 megas y enlaces en Fibra. En cuanto a las conexiones para nuestras sedes son canales dedicados en Fibra con los anchos de banda requeridos y probados por la Caja. No del alcance de esta oferta. |

**OBSERVACION N 4:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Se requiere una topología de red o Diagrama de la conectividad entre las oficinas principales, alternas hacia los Datacenter Principales y Tercerizados.<br>De la misma manera se requiere saber la marca y modelos de los firewall que se tienen en cada sede y en los Datacenter, para saber cuáles debemos entregar dentro de la solución y revisar integraciones. | Actualmente tenemos un S2S desde la sede principal al Datacenter y desde la sede principal a los enlaces es propia de Comfenalco. Los firewalls del proveedor, los puede ofertar en la mejor marca que considera, los dispositivos de la Caja son Sophos. |

**OBSERVACION N 5:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Se requiere saber si actualmente tienen una conexión MPLS o SDWAN, con cuál TELCO y hasta cuando tienen el servicio contratado. | No tenemos conexión MPLS (100 Gigas) puede incluirlo discriminando el valor que este tendría dentro de la oferta. |

**OBSERVACION N 6:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Además de esto es fundamental permitir realizar conexión S2S entre la sede del parque CAIKE – y las oficinas principales en la SEDE 37 de la ciudad de Ibagué hacia el Datacenter para accederlas por medio de IP PRIVADA.<br>De acuerdo con el requerimiento anterior, se desea saber si la conectividad la realiza algún Ingeniero de Redes de Comfenalco Tolima o la conexión se debe contratar y hacerla nosotros como oferentes. | La conexión la realiza el personal de la Caja, pero se requiere disponibilidad para realizar trabajar conjunto. |

**OBSERVACION N 7:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | La entidad requiere que se entregue un plan de Migración ajustado, por lo anterior, Se solicita un inventario de las Cargas de Cómputo discriminando storage, vCPU y vRAM en cuanto a la Máquinas Virtuales (VM), ajustado a la fecha, para poder determinar los tiempos necesarios en la migración de las VM | En Core VCPU= 200, vRAM = 900<br>Storage=9000<br>En Hibrido: VCPU=110, vRAM=600,<br>Storage=18 |

**OBSERVACION N 8:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | Se solicita a la entidad, informar las versiones actuales de los sistemas operativos Windows Server, donde estan los roles de Hyper-V y también la versión actual del Hypervisor VMware con el Release de la versión actual. También saber si actualmente cuentan con soporte vigente con VMware y hasta qué fecha. | El licenciamiento descrito, debe ser proveído como solución integral de la propuesta, se da claridad que actualmente el licenciamiento no es de propiedad de COMFENALCO TOLIMA |

**OBSERVACION N 9**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | Nota Aclaratoria; La Caja cuenta con bases de datos en los siguientes motores:<br>Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL, MongoDB, MariaDB<br>En total suman 253 bases de datos, en las cuales se encuentran bases de datos de alta transaccionalidad, otras de transaccionalidad media y de solo lectura a nivel productivo.<br>Para la anterior nota aclaratoria, solicitamos conocer las versiones actuales de las Bases de datos y los tamaños de las mismas, así como saber en promedio, la cantidad de solicitudes de soporte internas solicitadas en la mesa de soporte, para las mismas bases de datos. Solo un promedio por año. | Se solicita verificar numeral 99 y 102 del documento de RFP |

**OBSERVACION N 10:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | Se solicita a la entidad informar si el servicio contratado con nubes privadas y tercerizadas, donde están ubicadas las Cargas de cómputo, están alojadas en Hosting compartidos o son Hosting independientes o si por el contrario es una solución en Collocation. | El servicio contratado actualmente es una nube privada tercerizada independiente. |

**OBSERVACION N 11:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | <p>El proponente deberá demostrar una experiencia en la ejecución de mínimo tres (3) contratos por cuantías iguales o superiores a 1.500 millones de pesos referentes o a 3 contratos cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación durante los últimos cinco (5) años previos al cierre del presente proceso.</p> <p>Solicitamos a la entidad informar si nos aprueban una cantidad de certificaciones menor o con más de 5 años o si dentro de los 5 años, se tienen menos contratos por ese mismo monto o por montos menores? Y que adicional se consideren certificados en nube privadas y públicas como requerimiento No limitante.</p> | <p>La experiencia según nuestro manual de contratación debe ser cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación y deben ser tres certificaciones, lo que sí es posible es que las tres (3) sumen los 1500 millones</p> <p>En cuanto al tiempo es exigible durante los últimos cinco (5) años previos</p> |

**OBSERVACION N 12:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Hibrida Para Comfenalco Tolima | Además de especificar los siguientes aspectos:<br>1-Enlace lineal Última milla.<br>2-Enlace redundante con un solo enrutador.<br>3-Enlace redundante con doble enrutador.<br>Para el anterior requerimiento, solicitamos aclarar si es viable dejar para el enlace redundante uno o dos Routers, según conveniencia del Oferente y sin dejar de cumplir los ANS. | Se deja a decisión del oferente siempre y cuando este cumpla con lo ANS requeridos. |

**OBSERVACION N 13:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Para las políticas de Backups realizados por la entidad, solicitamos la información de las capacidades actuales en MB/GB/TB, de lo que ocupa cada uno de los Backups; Full Backup, Incremental diarios. También saber el tamaño que ocupan los full Backups y los incrementales de las Bases de Datos. | Los Backups Full para la Infraestructura CORE tiene un tamaño aproximado de 900 Gb y para la Híbrida 5 teras. |

**OBSERVACION N 14:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | La retención debe realizarse de manera anual conservando hasta 10 años. Solicitamos informar si debemos tener en cuenta este almacenamiento en nuestra oferta, por lo anterior, se requiere saber la capacidad en TB que ocupa esa data retenida. | Se requiere que la retención de la información por 10 años es siempre y cuando permanezca el mismo proveedor, en caso contrario se entrega la copia y se gestionara con el nuevo proveedor. |

**OBSERVACION N 15:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| Generalidades De Los Términos De Referencia Para El Proceso De Contratación Del Servicio De Hosting Nube Privada E Híbrida Para Comfenalco Tolima | Comedidamente solicito de su colaboración con la ampliación de plazo de entrega de la oferta final hasta el 30 de mayo 3:00 p.m. del 2025, esto debido a que, dependiendo de las respuestas realizadas, debemos ajustar nuestra oferta el cual tiene una escalabilidad ante los fabricantes para ofrecerles un mejor precio. | No es posible modificar las fechas dado que estamos con el tiempo justo para realizar el proceso y culminarlo con la migración. |

## Oferente 2,

### OBSERVACION N 1:

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| 1. Administrativo y financiero – ERP.<br>2. Gestión Humana y Nomina.<br>3. Subsidio (vivienda, monetario y en especie) & Registro y aportes.<br>4. Interfaz a Mecanismo de protección al cesante.<br>5. PQRSF<br>6. Gestión de relación con afiliados – CRM<br>7. Educación Formal y No formal.<br>8. Créditos.<br>9. Costos y Estadística<br>10. Hotelería, restaurantes y cafetería.<br>11. Servicios sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>● Turismo</li> <li>● Recreación               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Escuelas y club deportivo.</li> <li>o Deportes</li> <li>o Centros recreacionales.</li> <li>o Alquiler de salones.</li> </ul> </li> <li>● Capacitación               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cursos técnicos.</li> <li>o Cursos libres.</li> <li>o Bibliotecas.</li> <li>o Tercera Edad</li> </ul> </li> <li>● Gimnasios</li> </ul> 12. Business Inteligente BI (ERP)<br>13. Self Service<br>14. APP<br>15. Integración a Onelnbox<br>16. Integración a Gestión Documental<br>17. Servicios de Software de Gestión ISO9001, ISO27001, ISO14001<br>18. Mesa de Servicio<br>19. Software de Control propios de la Entidad. | <p>Acomedidamente solicitamos a la entidad aclarar si cuentan con métricas a nivel de throughout del consumo de las aplicaciones, por lo anterior, solicitamos por favor sea suministrado la información que es de importancia para el correcto dimensionamiento de la oferta a presentar.</p> | <p>No tenemos las métricas Requeridas a nivel de Servicios, no obstante, requerimos los niveles de respuesta, como se detalla en el numeral en el documento de RFP's; en los requerimientos no funcionales numeral <b>Desempeño</b>.</p> |

**OBSERVACION N 2:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con una persona jurídica legalmente constituida el servicio de nube privada y nube hibrida para alojar y contar con disponibilidad 100% de las aplicaciones CORE e hibridas del negocio (hoy en nube – Datacenter TIER IV tercerizado) las cuales podrán ser accedidas de manera óptima desde nuestras sedes regionales y a nivel del territorio nacional por nuestros usuario finales, adicionalmente las mismas cuentan con integraciones accedidas desde España y Argentina, toda vez que se cuenta con aplicaciones transaccionales públicas a través de portales y de APP. | De manera respetuosa solicitamos a la entidad confirmar si en nuestro entendimiento el contrato con el oferente seleccionado se firmara a 3 años | Efectivamente, lo solicitado es a 3 años, sin embargo, en la reunión que realizamos se mencionó que, a manera de ejercicio, se discriminara en la propuesta a 1 y 3 años |

**OBSERVACION N 3:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| Se solicita que el oferente tenga encuentra dentro de la oferta la migración de HYPER-V a VMWARE como herramienta de virtualización total para las dos infraestructuras, totalmente licenciadas por el Oferente. | Debido a los retos que se han planteado por los cambios en los modelos de Vmware by Broadcom, de manera respetuosa solicitamos a la entidad que se permita incluir en el servicio una herramienta para la virtualización que tenga las mismas o superiores características que haga eficiente el modelo de costos del proyecto | Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores de manera detallada. |

**OBSERVACION N 4:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| <p>El proponente deberá demostrar una experiencia en la ejecución de mínimo tres (3) contratos por cuantías iguales o superiores a 1.500 millones de pesos referentes o a 3 contratos cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación durante los últimos cinco (5) años previos al cierre del presente proceso. En caso de certificar contratos en ejecución, estos deben tener un corte de implementación en un porcentaje superior al 75% del total contratado, al cierre de la presente invitación.</p> | <p>De manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor se pueda incluir dentro de las experiencias, certificados que demuestren la capacidad de adecuación y/o implementación de infraestructuras de DataCenter, sin limitar solo a la prestación de servicios de hosting, esto se justifica en el hecho de que el oferente puede demostrar el conocimiento, la experiencia en suministro y/o implementación de este tipo de proyectos, ya sea a nivel de infraestructura (hardware y software), como a nivel de ciberseguridad, tanto en venta o como en servicios administrados.</p> | <p>La experiencia según nuestro manual de contratación debe ser cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación y por cuantías iguales o superiores.</p> |

**OBSERVACION N 5:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>El proponente deberá demostrar una experiencia en la ejecución de mínimo tres (3) contratos por cuantías iguales o superiores a 1.500 millones de pesos referentes o a 3 contratos cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación durante los últimos cinco (5) años previos al cierre del presente proceso. En caso de certificar contratos en ejecución, estos deben tener un corte de implementación en un porcentaje superior al 75% del total contratado, al cierre de la presente invitación.</p> | <p>Con el objetivo de poder demostrar una amplia experiencia que permita garantizar a la entidad que el oferente cuente con el conocimiento en el tipo de proyecto requerido, de manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor se modifique la experiencia demostrable de 5 a 7 años previos al cierre del presente proceso, la anterior solicitud, se realiza ya que al ampliar el tiempo demostrable se garantiza que el oferente o los oferentes tienen las habilidades técnicas, el conocimiento y la experiencia suficiente para llevar a cabo el proyecto.</p> | <p>No es posible modificar lo requerido, dado que nuestro manual de contratación así lo exige.</p> |

**OBSERVACION N 6:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| El proponente debe cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, sobre protección de datos personales o las certificaciones que la homologuen. Así mismo el proponente deberá estar certificado en normas y estándares internacionales de calidad, gestión de servicios de TI, seguridad de la información y de la infraestructura, continuidad de negocios, gestión de privacidad de la información, ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701, ISO/IEC 27017 y 27018, TIA-942 para lo cual deber presentar el soporte que así lo acredite. De acuerdo con el número de certificaciones que se acrediten, se dará mayor puntuación y oportunidad de acuerdo con la calificación técnica que la Caja establece. Adicional debe aportar en la propuesta todas las certificaciones que acredite el nivel del Datacenter en TIER IV como Uptime Institute e ICREA. Podrá certificar las demás que sean | Teniendo en cuenta que la infraestructura como servicio ofertada estará alojada en un DataCenter Tier IV, lo cual cumple con lo solicitado, siendo este DataCenter un aliado estratégico de Open Group SAS, el cual provee el servicio solo a partners y no a cliente final, solicitamos a la entidad por favor permitir que las certificaciones solicitadas se pueden presentar por parte del oferente o por parte del aliado estratégico en el cual estará ubicado la infraestructura, esto complementaria las certificaciones solicitadas y hacia la entidad la empresa que prestaría el servicio es Open Group. | No es posible, dado que las certificaciones las debe demostrar quien oferta los servicios. |

**OBSERVACION N 7 Y OBSERVACION N 8:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| <b>Observación 7:</b> Póliza precontractual de seriedad de la oferta: 10% del valor del contrato y vigencia de 60 días calendario contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta. | Para el presente ítem, se solicita a la entidad por favor ajustar para claridad: ya que, en este caso, sería el "10% del valor de la propuesta" y no del contrato. Al ser una póliza precontractual, se desconoce hasta ese momento el "valor del contrato", por lo anteriormente expuesto, solicitamos a la entidad por favor ajustar el requerimiento | Este es un tema legal de la Caja, no es posible modificar lo requerido. |
| <b>Observación 8:</b> 3.Póliza contractual de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: 15% del valor del contrato y vigencia de 3 años adicionales a la duración del contrato.         | Relacionado a la póliza contractual de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, se solicita a la entidad por favor ajustar el requerimiento al 5% considerando este porcentaje idóneo para esta clase de amparo.  |   |

**OBSERVACION N 9:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| El pago del valor del contrato se efectuará de manera mensual durante los tres años de contratación en la ciudad de Ibagué, a los quince (15) días calendario siguiente a la fecha de presentación de la factura y de acuerdo con los entregables y documentos pactados en la definición de la propuesta. Las facturas deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Legislación Colombiana. La información suministrada debe ser clara y consistente. Se solicita presentar propuestas por el proveedor, incluyendo descuentos financieros. Especificar si genera IVA, descuentos por pronto pago. | De manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor aclarar si la facturación se realizara mes anticipado, es decir, si la facturación se comenzara a generar desde el primer día del inicio del contrato o si la factura se deberá generar a los 15 días luego de iniciado el servicio. | La facturación es mes vencido y se pagara a los quince (15) días calendario siguiente a la fecha de presentación de la factura de acuerdo con los documentos pactados en la definición de la propuesta |

**OBSERVACION N 10 y OBSERVACION N 11:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| Posterior a la presentación de la propuesta, el proponente deberá viabilizar visita técnica por parte de los delegados que la Caja designe a fin de constatar físicamente las instalaciones del Datacenter, en la que se revisará lo siguiente: 1. Ubicación del Datacenter; Instalaciones Físicas que cumplan con el tipo de Datacenter Ofertado, es indispensable que tenga a disposición las certificaciones correspondientes que así lo acrediten y realizar recorrido. 2.Verificación de la capacidad instalada a nivel de Datacenter para el cumplimiento de lo requerido por Comfenalco Tolima en el alcance de la oferta; Verificación de medios de contingencia a nivel de Datacenter. 3. Conectividad y Abastecimiento; configuración de capacidad de enlaces de red y la redundancia de estos. 4. Especificar si el servicio ofertado se instalara sobre un Datacenter tercerizado o de propiedad del oferente; Verificación de administración. 5.Cumplientos y Soporte. La visita técnica es un requisito indelegable e importante; para lo cual el oferente debe garantizar la visita al sitio desde la ciudad de Ibagué, y debe confirmar la ubicación exacta donde se encuentra el Data Center objeto de la visita; una vez se conozca los datos requeridos y previa autorización se notificará el día, la hora y las personas que asistirían a dicha visita. | De manera respetuosa solicitamos por favor a la entidad por favor indicar la cantidad de personas que tienen definidas o que se espera realicen la visita técnica | Se tienen estimados cinco (5) personas funcionarios de Comfenalco Tolima. |

**OBSERVACION N 12:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| Una vez adjudicada la oferta, Comfenalco Tolima a través de sus delegados, verificara en sitio la capacidad aprovisionada, instalada y configurada para dar cumplimiento con el objeto contractual; Para lo cual el oferente debe garantizar la visita al sitio desde la ciudad de Ibagué para las personas de la Unidad de Tecnología que se deleguen por parte de la Caja. | De manera respetuosa solicitamos por favor a la entidad por favor indicar la cantidad de personas que tienen definidas o que se espera realicen la visita técnica de aprovisionamiento | Se tienen estimados cinco (5) personas funcionarios de Comfenalco Tolima. |

**OBSERVACION N 13:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| El proponente debe tener en cuenta todas las condiciones que puedan afectar el desarrollo de la puesta en funcionamiento de los servicios ofertados a la Caja, por lo que deberá incluir en su oferta un valor fijo que contemple todos los costos asociados con la ejecución de este. No se aceptarán propuestas con cuantías variables. Todos los costos, gastos, viáticos, transportes, honorarios, impuestos y demás egresos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que emanarían del contrato, por parte del proponente, deberán quedar incluidos en su oferta económica, previo análisis que efectúe el proponente por su cuenta y riesgo. Los costos de transporte, desplazamientos, gastos de manutención, honorarios, impuestos y demás egresos no incluidos en el valor de oferta no serán asumidos por Comfenalco Tolima, ni podrán serle cargados a la Caja de forma alguna. | Solicitamos a la entidad por favor especificar si se debe contemplar el impuesto de timbre por conmovión interior del 1% | Si aplica el impuesto, se debe de tener en cuenta, dado que por disposiciones del Gobierno a partir del 23 de febrero está incluido sobre el valor del contrato antes de IVA. |

**OBSERVACION N 14:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| <p>El proponente debe tener en cuenta todas las condiciones que puedan afectar el desarrollo de la puesta en funcionamiento de los servicios ofertados a la Caja, por lo que deberá incluir en su oferta un valor fijo que contemple todos los costos asociados con la ejecución de este. No se aceptarán propuestas con cuantías variables. Todos los costos, gastos, viáticos, transportes, honorarios, impuestos y demás egresos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que emanarían del contrato, por parte del proponente, deberán quedar incluidos en su oferta económica, previo análisis que efectúe el proponente por su cuenta y riesgo. Los costos de transporte, desplazamientos, gastos de manutención, honorarios, impuestos y demás egresos no incluidos en el valor de oferta no serán asumidos por Comfenalco Tolima, ni podrán serle cargados a la Caja de forma alguna.</p> | <p>Debido a que la entidad pagara el servicio de manera mensual al oferente seleccionado, pedimos a la entidad aclarar por favor si el contrato se realizara contemplando los incrementos anuales de IPC o si el valor mensual que solicita la entidad debe ser fijo desde el inicio y no puede presentar variaciones durante el periodo contratado</p> | <p>El valor debe ser fijo, por lo tanto, sugerimos tener en cuenta para la proyección de la propuesta los incrementos proyectados por IPC durante la vigencia del contrato.</p> |

**OBSERVACION N 15:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| <p>La fecha límite para radicar cualquier duda/observación al proceso será hasta el 24 DE ABRIL DE 2025 LAS 12:00M, en el correo electrónico <a href="mailto:compras@comfenalco.com.co">compras@comfenalco.com.co</a>, este es el único correo autorizado para tal fin, aclaraciones que lleguen a un correo distinto no se tendrán en cuenta por lo tanto no se dará respuesta.</p> | <p>Solicitamos a la entidad por favor aclarar cuál es el cronograma adicional o cual será la fecha en que se publicaran respuestas a observaciones, se solicita especificar esta información, ya que con base a algunas de las respuestas se puede establecer los tiempos para dimensionar de manera adecuada el requerimiento y solicitar los respectivos costos a fabricante con base a las configuraciones y aclaraciones aterrizadas.</p> | <p>El cierre de la convocatoria será el 09 de mayo de 2024 y se estima que antes de finalizar el mes se tendrán calificadas las propuestas a fin de realizar la contratación en el mes de junio de 2025 y a finalizar el mes de Julio tener la migración lista.</p> |

**OBSERVACION N 16:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| El cierre de la invitación se efectuará el día 9 DE MAYO DE 2025 A LAS 3:00PM | De manera respetuosa solicitamos a la entidad se amplie la fecha de presentación de oferta para el 16 de mayo de 2025, esta petición se realiza ya que debido a la importancia del proyecto y a la cantidad de observaciones, se requiere tener claridad para poder realizar ajustes, configuraciones, solicitud de costos y descuentos, lo cual para presentar al 09 de mayo sería un tiempo muy limitado de trabajo luego de que la entidad suministre respuestas, después de tener las respectivas aclaraciones, se debe tener un periodo de mínimo 10 a 15 días adicionales para realizar la oferta con toda la documentación solicitada. | No es posible modificar las fechas dado que estamos con el tiempo justo para realizar el proceso y culminarlo con la migración. |

**OBSERVACION N 17:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| Asesorar a los funcionarios en el óptimo y adecuado uso de la plataforma para reporte de incidentes y solicitudes, dependiendo de la criticidad del TIKET tener línea directa para la pronta solución | Solicitamos a la entidad por favor aclarar si cuentan con un software de gestión de tickets o si este lo debe proveer el oferente seleccionado | El Software de gestión debe ser incluido por el oferente, como medio de soporte. |

**OBSERVACION N 18:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                                 |
|---|--|---|
| La infraestructura que se estime en la oferta debe soportar las conexiones para el manejo transaccional web para de 10.914 empresas aportantes, con una cantidad de afiliados de 280.000.000 personas con una expectativa de crecimiento de 0.5% anual, y 770 funcionarios, con una expectativa de crecimiento de 0.1% anual. | Acomedidamente solicitamos a la entidad por favor aclarar si el dato suministrado de cantidad de afiliados de 280.000.000 es correcto o si el dato es inferior y el valor tiene dígitos adicionales y es un error de digitación. | Se corrige la cifra, es 280.000 personas. |

**OBSERVACION N 19:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| Balance general y estado de resultados, con corte a diciembre 31 de 2021, comparativos con el mismo período del año inmediatamente anterior, firmado por el Representante Legal, el Contador Público y Revisor Fiscal cuando fuere el caso. Cuando es persona natural firmado por el Oferente y Contador Público | De manera respetuosa solicitamos a la entidad ajustar el presente ítem acorde a lo solicitado en el ítem 8 del presente documento en el cual se solicitan los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2024. | Se corrige el estado de resultados, efectivamente la fecha de corte este estado de resultados es 31 de 2024. |

**OBSERVACION N 20:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con una persona jurídica legalmente constituida el servicio de nube privada y nube hibrida para alojar y contar con disponibilidad 100% de las aplicaciones CORE e Híbridas del negocio (hoy en nube – Datacenter TIER IV tercerizado) las cuales podrán ser accedidas de manera óptima desde nuestras sedes regionales y a nivel del territorio nacional por nuestros usuario finales, adicionalmente las mismas cuentan con integraciones accedidas desde España y Argentina, toda vez que se cuenta con aplicaciones transaccionales públicas a través de portales y de APP | Por favor aclarar si en la infraestructura a ofertar se deben considerar dos Datcenters, uno Principal y otro alternativo, o se va a consolidar todo en el Datacenter solicitado en el RFP. | Por favor describir los costos de manera discriminada dentro de la oferta. |

**OBSERVACION N 21:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| 1.1. Estabilidad. Ofrecer un comportamiento estable y consistente, con los tiempos de respuesta de máximo 4 milisegundos, para diferentes niveles de carga de usuarios dependiendo de las funciones de las aplicaciones a instalar en el Data Center | Amablemente solicitamos revisar los tiempos de respuesta solicitados, ya que los tiempos comunes de latencia que ofrecen los ISP están entre los 20 y 100 ms. | Entendemos y estamos de acuerdo, sin embargo, se aclara que la medición se debe de demostrar sobre la conectividad del DataCenter. |

**OBSERVACION N 22 y OBSERVACION N 23:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| 1.2. Tiempos de respuesta. las aplicaciones se encuentran por IP Publica, adicional porque la solución cuenta con transacciones de usuario final totalmente desde Internet, tanto por portal como por medio APP, por lo que se contempla networking en el Datacenter se da claridad que la Caja cuenta con proveedor de Internet para la sede Principal y en los demás puntos de servicio en el departamento del Tolima en donde hacemos presencia. | Por favor confirmar el tiempo de latencia de los canales pertenecientes a COMFENALCO TOLIMA, debido a que dependemos de esa latencia para asegurar la conectividad en toda la solución.  | Entendemos y estamos de acuerdo, sin embargo, se aclara que la medición se debe de demostrar sobre la conectividad del DataCenter. |
| 1.2. Tiempos de respuesta. las aplicaciones se encuentran por IP Publica, adicional porque la solución cuenta con transacciones de usuario final totalmente desde Internet, tanto por portal como por medio APP, por lo que se contempla networking en el Datacenter se da claridad que la Caja cuenta con proveedor de Internet para la sede Principal y en los demás puntos de servicio en el departamento del Tolima en donde hacemos presencia. | Amablemente solicitamos indicar la ubicación de las sedes desde donde se conectan los usuarios, y aclarar si todas las sedes que deben acceder a las aplicaciones en el DC deben cumplir con esta latencia. De no ser así, por favor especificar a qué sedes se les contempla este tiempo. |  |

**OBSERVACION N 24:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Se debe dentro de las reglas de Backus establecer el envío de alertas a los correos electrónicos de funcionarios de la Unidad de Tecnología que se designen para las copias de seguridad de todas las máquinas virtuales y todas las Bases de Datos alojadas en la infraestructura contratada | Por favor confirmar qué herramienta de backup se usa actualmente. | La herramienta debe ser proveída por el oferente y debe cumplir con lo requerido en el RFP |

**OBSERVACION N 25:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| es importante tener en cuenta que políticas internas de la Caja se solicitan de manera periódica restauraciones totales o aleatorias a fin de constatar la integridad y completitud de la Copia. | Para la solicitud de las restauraciones, por favor confirmar si la CAJA tendrá ambientes de prueba disponibles para estas restauraciones, o el proponente deberá contemplar un espacio adicional en la infraestructura a proveer; en tal caso, por favor indicar qué porcentaje de más se deberá tener en cuenta para estas labores. | La infraestructura de pruebas esta discriminada dentro del numeral 102, se solicita validar. |

**OBSERVACION N 26:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| La retención debe realizarse de manera anual conservando hasta 10 años. En caso de finalizar el contrato se deberá entregar la copia a Comfenalco Tolima de los 3 años en que se alojó y será tratado con el proponente a donde se migre la solución. Es de aclarar que la Caja no cuenta con contrato de custodia de medios, Es necesario cotizar; por favor detallarlo por separado dentro de la propuesta. No obstante, será sujeto a evaluación de acuerdo con el presupuesto para viabilizar su adquisición. | Por favor aclarar que lo que se solicita es un servicio de custodia de cintas. De ser posible, amablemente sugerimos considerar que estas copias de seguridad históricas sean almacenadas en una nube de bajo costo para posibles contingencias, cumpliendo las buenas prácticas de tener una copia externa. | No se elimina, como quiera que se aclaró que se requiere que la retención de la información por 10 años es siempre y cuando permanezca el mismo proveedor, en caso contrario se entrega la copia y se gestionara con el nuevo proveedor. |

**OBSERVACION N 27:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| Para realización de las copias, el proponente podrá proponer herramientas como por ejemplo Veambackup u otra de acuerdo con su experiencia y la tecnología que implemente en el entendido que se pueda recuperar hasta el último minuto antes de cualquier incidente de pérdida de información, para el mantenimiento de la copia de seguridad | En el numeral se está sugiriendo VEEAM Backup, por favor confirmar si esta es la herramienta que actualmente usa la CAJA (ver pregunta 24) o, si dentro de la solución se propone una herramienta diferente, están dispuestos a cambiar la misma. | El termino menciona que pueden ofertar Veambackup u otra de acuerdo con su experiencia; por lo tanto, la particularidad exigida por COMFENALCO TOLIMA es que cumpla con lo requerido. |

**OBSERVACION N 28:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| El sistema de respaldo de Backup, debe estar resguardado fuera del Datacenter donde se aloje las aplicaciones en producción. Con disponibilidad para que Comfenalco Tolima, pueda efectuar restauraciones cuando se requiera. El proponente debe plantear opción ofrecida de manera específica. | Se solicita respetuosamente aclarar si se requiere que haya un sistema de protección local (en virtud del numeral 2.4) en el Datacenter de las aplicaciones y si se debe tener un sitio externo para la réplica del backup para tenerlo altamente disponible. | Esta solicitud se hace en cumplimiento del Plan de Continuidad y consideramos que, por seguridad de la información, debe ser salvaguardada en un Data Center secundario, por lo tanto, se puede incluir el valor y Comfenalco Tolima tiene a discrecionalidad incluirlo en la contratación sujeto a presupuesto. |

**OBSERVACION N 29:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| Se deberá presentar un plan de formación (funcional y técnica) sobre los servicios adquiridos, según el modelo IASS. Este plan deberá llegar a nivel técnico y en la propuesta deberá incluir los temas a capacitar según la solución ofertada en todo caso la misma será a nivel de la infraestructura propuesta y deberán tener en cuenta a cada uno de los funcionarios que a nivel técnico intervienen en el proceso de tecnología de la Caja. | con el fin de dimensionar adecuadamente los servicios de capacitación, por favor solicitamos amablemente informar la cantidad de personas que estarán involucradas en esta formación. | Es para el equipo de Tecnología de la Caja el cual está conformado por 13 personas. |

**OBSERVACION N 30:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| Suministrar una solución, compuesta por recursos de cómputo, almacenamiento, gestión centralizada, software de administración ofertada de forma integrada homologada y preinstalada que aproveche los componentes locales de cada unidad y cree una plataforma de Nube Privada e híbrida distribuida con capacidad de crecimiento modular en clúster. | Amablemente solicitamos aclarar si la solución solicitada puede ser con elementos desagregados, pero cumpliendo con la administración centralizada de recursos desde un solo punto y crecimiento en clúster, o está solicitando una solución hyperconvergente no desagregada que integre el plano de gestión en el software de la solución | Requerimos sean una solución integral, con una sola administración dado que el contrato se firma con un solo proveedor. |

**OBSERVACION N 31:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| <p>La solución ofertada debe estar en capacidad de consolidar diferentes servicios de storage como Servidores de Archivos y almacenamiento de data no estructurada la cual deberá ser atendida desde una infraestructura de Datacenter. Esto es requerido ya que Comfenalco Tolima dentro del proceso de expansión requiere el almacenamiento de la data no estructurada tanto para las aplicaciones en producción como para la información histórica, producto de las distintas aplicaciones que traíamos en operación y que debemos conservar de acuerdo a nuestros criterios de retención, esta infraestructura debe garantizar disponibilidad en un sistema de archivos donde el storage cuente mínimo con un raid 10, a esta data se le debe tomar un Backup de acuerdo con lo especificado en el apartado “copias de respaldo”. El tamaño de la Data debe ser estimada dentro de esta oferta en 24 TB.</p> | <p>Comendidamente solicitamos a la CAJA aceptar un esquema de protección adicional al RAID 10, que permita la protección de los datos en los discos, asegurando la consistencia de la información y evite la pérdida de la misma.</p> | <p>Si se puede ofertar un esquema diferente, el cual debe ser especificado y en todo caso debe cumplir asegurando la consistencia y protección de la información</p> |

**OBSERVACION N 32:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>La solución debe garantizar que todos los datos replicados entre servidores estén cifrados, tanto durante la transmisión como cuando estén almacenados en los discos</p> | <p>Por favor aclarar si se requiere cifrar datos en reposo en el almacenamiento y transmitidos entre los DC principal y DC DR (en caso de que haya el datacenter alterno)</p> | <p>Este un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta.</p> |

**OBSERVACION N 33:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| La solución ofertada debe contar con la funcionalidad para el despliegue a través de un Wizard de Configuración, uno o varios Servidores de Archivos vía NFS y SMB. Esta característica debe consistir en una o varias máquinas virtuales, combinadas en una instancia de servidor de archivos o clúster. Dentro los clústeres ofertados, se deben poder crear múltiples instancias de servidores de archivos. La capacidad mínima ofrecida para este servicio debe ser a tera. | ¿Se entiende en este párrafo que la CAJA requiere tener varios clústeres sobre los cuales se haga réplica, es correcto nuestro entendimiento?, o solamente se quiere que el oferente ponga y administre el clúster para servicios con las premisas de alta disponibilidad y acceso.<br><br>Entendemos que la frase "La capacidad mínima ofrecida para este servicio debe ser a tera." es poder entregar con la solución 1 TB mínimo de almacenamiento tipo archivos tipo NFS y SMB en el clúster, esto es correcto? | Efectivamente para la configuración requerida puede ser uno o varios siempre y cuando esta cumpla con la capacidad mínima requerida. |

**OBSERVACION N 34:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                      |
|---|--|--------------------------------|
| La solución ofrecida debe estar en capacidad de ofrecer una solución de almacenamiento de objetos S3. La capacidad ofrecida para este servicio debe ser de un mínimo de 24 Teras. | Se solicita amablemente aclarar si esto significa que debe ofrecerse 24 TB para almacenamiento de tipo S3, adicionalmente, si es posible cumplir este requerimiento con una solución adicional al almacenamiento SAN/NAS aparte del resto de la infraestructura. | Se elimina este requerimiento. |

**OBSERVACION N 35:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| En el mismo clúster se debe poder mezclar nodos con distintos tipos de almacenamiento (hibrido y solo estado sólido) | Por favor solicitamos aclarar, en el caso que se presente un modelo de Convergencia tradicional, que se pueda poner el almacenamiento centralizado, con las características de discos SSD y rotacionales. En caso de ser negativa la respuesta, Por favor solicitamos aclarar si esto significa que la solución debe ser de tipo hiperconvergente que permita mezcla de nodos de diferente tamaño y tipo de almacenamiento. | Si, la solución debe ser Hiperconvergente la cual debe permitir la disponibilidad y mezcla de los nodos como se describe en el término. |

**OBSERVACION N 36:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| La solución ofertada debe incluir una plataforma de DBaaS para la gestión del ciclo de vida de Bases de Datos en ambientes híbridos, con funciones como provisionamiento, mecanismos de protección, patching, CDM, para los principales motores de Bases de Datos como Oracle, MS-SQL, SAP, MySQL, PostgreSQL, Mongo DB y Maria DB. La cual deberá estar disponible y ser accedida por parte del administrador del sistema según modelo IASS (Administración de Comfenalco Tolima). | Por favor solicitamos aclarar si esto significa que la solución soporte esta funcionalidad pero que no se ofrezca dentro de la oferta, esto debido a que para ofrecer esta funcionalidad debe dimensionarse con base en la cantidad de instancias de cada motor de base de datos y el costo puede subir el valor de la solución. | Para las bases de datos Oracle, MySQL, PostgreSQL, Mongo DB y Maria DB, solamente deben ser soportadas. Para MS-SQL Server y de acuerdo con los numerales 80 y 81, se requiere licenciamiento para:<br>Always On – 2 servers enterprise – 2 instancias<br>Hibrida – 1 Server standard – 1 instancia<br>Soporte para la siguientes:<br>Imperium Bi – 1 Server Standard – 1 instancia<br>Pruebas – 1 Server Standard – 1 instancia |

**OBSERVACION N 37:**

| DESCRIPCION                        | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|------------------------------------|---|--|
| La Solución debe tener VMware ESXi | Amablemente solicitamos aclarar si puede ofrecerse una solución con otro virtualizador diferente a VMware con características funcionales para soluciones de nube híbrida como la solicitada. | Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores dentro de la oferta. |

**OBSERVACION N 38:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| La solución Ofertada debe estar en capacidad de presentar su almacenamiento a servidores externos por medio de ISCSI. | Por favor confirmar, si esta característica se puede prestar desde un almacenamiento centralizado, en caso de presentar un modelo convergente en consideración, o si es Hiperconvergente el espacio se deba presentar vía LAN | Consideramos que es viable ofertarlo como lo expresa para un almacenamiento centralizado |

**OBSERVACION N 39:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| <p>Debe poder instalarse en el mismo clúster, nodos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferentes configuraciones de CPU (número de CORES y diferentes generaciones de procesador).</li> <li>- Diferente tamaño de RAM</li> <li>- Diferente capacidad de almacenamiento y tipo (hibrido con discos rotacionales y de estado sólido, como también nodos con almacenamiento todo de solo estado sólido)</li> <li>- Todas las tecnologías de Alta Disponibilidad (HA) deben funcionar tal como fueron diseñadas aún con clúster heterogéneos.</li> <li>- La solución debe permitir agregar discos de diferente tipo (rotacionales y/o estado sólido) con diferente capacidad.</li> </ul> | <p>Tomando como premisa que se puede presentar un modelo convergente con un almacenamiento centralizado, amablemente solicitamos permitir que los temas relacionados con el almacenamiento del presente ítem sean válidos a través de un almacenamiento híbrido; sin embargo, dadas las exigencias de altas velocidades de respuesta, se recomienda que se considere que el almacenamiento sea de tipo ALL FLASH. Adicionalmente, si el modelo solicitado es hiperconvergente, que permita mezcla de nodos de diferentes capacidades en RAM, CPU y almacenamiento.</p> | <p>Consideramos que es viable ofertarlo como lo expresa.</p> |

**OBSERVACION N 40:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| <p>La solución debe incluir la funcionalidad de replicación asincrónica nativa de datos (sin requerir la instalación de software adicional) que cumpla con los siguientes requerimientos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Replica a nivel de máquina virtual de forma granular</li> <li>- Mecanismos de compresión de los datos a ser replicados.</li> <li>- Replicación bidireccional entre dos centros de datos.</li> <li>- Posibilidad de limitar el ancho de banda usado por la replicación desde la interfaz de administración de la solución</li> <li>- Soporte para integrar la solución con el servicio VSS (Volumen Shadow Copy Service) de Microsoft.</li> <li>- Replicar máquinas virtuales entre dos hipervisores diferentes convirtiendo la máquina virtual de un hipervisor a otro de forma automática</li> </ul> | <p>Por favor solicitamos aclarar si esto significa que existirán dos Datacenters y si van a usar estas funcionalidades para replicar los datos y VMS.</p> | <p>Este es un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta.</p> |

**OBSERVACION N 41:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| <p>La solución debe incluir la funcionalidad de replicación asincrónica nativa de datos (sin requerir la instalación de software adicional) que cumpla con los siguientes requerimientos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Replica a nivel de máquina virtual de forma granular</li> <li>- Mecanismos de compresión de los datos a ser replicados.</li> <li>- Replicación bidireccional entre dos centros de datos.</li> <li>- Posibilidad de limitar el ancho de banda usado por la replicación desde la interfaz de administración de la solución</li> <li>- Soporte para integrar la solución con el servicio VSS (Volumen Shadow Copy Service) de Microsoft.</li> <li>- Replicar máquinas virtuales entre dos hipervisores diferentes convirtiendo la máquina virtual de un hipervisor a otro de forma automática</li> </ul> | <p>Por favor aclarar la necesidad de la función de conversión, esto en virtud de que, de acuerdo con nuestro entendimiento del RFP, el oferente es quien en la etapa de migración convertirá las VM para pasarlas al clúster como servicio, usando las herramientas más idóneas para cumplir tal función.</p> | <p>Este un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta.</p> |

**OBSERVACION N 42:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| <p>El sistema debe hacer uso de una porción de la memoria RAM asignada como cache de lectura</p> | <p>Solicitamos amablemente aclarar si esto significa que la memoria RAM aporte al manejo de data caliente para lectura inmediata, o se pueden ofertar discos exclusivos para este uso en caso de presentar un modelo con almacenamiento centralizado.</p> | <p>Consideramos que es viable ofertarlo como lo expresa para un almacenamiento centralizado.</p> |

**OBSERVACION N 43:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>Se debe contar con licencia SQL SERVER Enterprise en su última versión Para los servidores que alojan las Bases de Datos en modelo ALLWAYS ON. 52 CPU o superior, el costo de esta debe ser detallado e incluido dentro de la oferta.</p> | <p>Por favor precisar el número exacto de vCPU de los servidores de SQL Enterprise con el fin de calcular de manera adecuada los costos de licenciamiento.</p> | <p>vCPU = 52, se solicita que se determine y discrimine el valor.</p> |

**OBSERVACION N 44:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| El Datacenter debe permitir la llegada, acceso y uso, de un canal dedicado MPLS desde la sede principal de Comfenalco Tolima | Por favor aclarar si el canal MPLS es entregado por la CAJA y de que ancho de banda es. | Por incluir el canal MPLS (100 Gbps) discriminando el valor que este tendría. |

**OBSERVACION N 45:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>La infraestructura ofertada deberá contar con la posibilidad de exportar la data hacia lugares de almacenamiento distintos y que pueda ser usada por otros servidores como medio de disponibilidad de la información, mediante la definición de protocolos plenamente funcionales.</p> <p>NOTA ACLATORIA: La Caja debe cumplir con un requerimiento puntual por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar la cual se relaciona así: Política de Seguridad numeral 25: ¿Posee la entidad un plan de contingencia y continuidad del negocio, que establezca pautas para responder de manera rápida y eficaz ante un incidente de seguridad, de forma que podamos restablecer la actividad de la empresa lo antes posible, intentando reducir así el impacto? Por lo anterior y Ante el riesgo de un incidente dentro de la infraestructura que afecte la disponibilidad del servicio de la solución propuesta, se solicita la viabilidad para permitir exportar los datos hacia lugares de almacenamiento distintos, toda vez que por seguridad de información la Caja debe garantizar la rápida recuperación ante una falla. Para ello se solicita definir un protocolo de recuperación de información. Esto no necesariamente se debe lograr contando con un datacenter alterno al 100% de disponibilidad del ambiente productivo o con las mismas características del principal, haciendo que se doblen las capacidades de cómputo; por lo cual se solicita que el proponente especifique como es viable cumplir la exigencia de la supersubsidio enunciada dentro de la oferta y cuantificar el valor por separado, pero incluido dentro de la oferta, la Caja se reservara el derecho de contratar este servicio</p> | <p>Por favor definir qué sistemas deberán incluirse en la capa de recuperación solicitada por la Superintendencia del subsidio familiar, toda vez que es difícil poder estimar, como proveedores, cuáles son las aplicaciones críticas, tamaño e importancia y en qué orden deben ser recuperadas para definir el plan de acción.</p> | <p>Este un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor.</p> |

**OBSERVACION N 46:**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                      |
|--|--|--------------------------------|
| Carta de presentación de la propuesta. El proponente deberá diligenciar el modelo adjunto (ANEXO 1) de las presentes condiciones generales de contratación, el cual debe ser firmado por el Representante Legal, si se trata de persona Jurídica, mencionando de forma expresa que se acepta en todos sus términos, Propuesta económica especificando el IVA y forma de pago | Por favor adjuntar el anexo 1, ya que este documento no está relacionado en el documento publicado | Se anexa carta de presentación |

A Continuación, se relacionan las aclaraciones a las observaciones recibidas por el mismo Oferente 2 en el archivo por separado:

**2. OBSERVACION N 1:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| (ii) los valores a ofertar en pesos colombianos, para cada caso los proponentes deben indicar el precio unitario incluido IVA | De manera respetuosa y buscando un beneficio económico para la entidad, solicitamos por favor se permita presentar la oferta en dólares americanos, la razón de la solicitud es que, debido a la volatilidad del dólar, se podría mantener una mayor vigencia de la oferta y no se deberá realizar una proyección del dólar lo cual beneficiaría a la entidad porque la factura se liquidaría con la TRM del día de facturación. | No es posible, presentar la oferta en dólares dado que nuestro manual de contratación no lo permite, adicionalmente nos impide conocer el valor total del contrato en el tiempo y por ende solicitar el registro presupuestal. Adicionalmente, así como el TRM puede bajar también podría presentar el efecto contrario, lo que desbordaría el presupuesto asignado. |

## 2. OBSERVACION N 2:

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>El proponente deberá:</p> <p>(i) Demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación.</p> <p>(ii) Dichos contratos que acrediten experiencia deben tener ejecución durante los últimos tres (3) años, previos al cierre del presente proceso,</p> <p>(iii) El total de las contrataciones acreditadas deberán ser iguales o superiores al valor a contratar.</p> <p>(iv) El objeto de las contrataciones presentadas para acreditar experiencia, debe ser igual o similar al motivo de la presente licitación.</p> <p>(v) El proponente podrá adjuntar la experiencia adicional a la mínima la cual se tendrá en cuenta en la evaluación.</p> | <p>Con el objetivo de poder demostrar una amplia experiencia que permita garantizar a la entidad que el oferente cuente con el conocimiento en este tipo de requerimientos, de manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor se modifique la experiencia solicitada y se amplie de 3 a 5 años previos al cierre del presente proceso, la anterior solicitud, se realiza ya que al ampliar el tiempo demostrable se garantiza que el oferente o los oferentes tienen las habilidades técnicas, el conocimiento y la experiencia suficiente, además garantizaría la pluralidad de participantes beneficiando a la entidad.</p> | <p>No es posible modificar lo requerido, dado que nuestro manual de contratación a si lo exige</p> |

## 2. OBSERVACION N 3:

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| <p>El proponente deberá:</p> <p>(i) Demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación.</p> <p>(ii) Dichos contratos que acrediten experiencia deben tener ejecución durante los últimos tres (3) años, previos al cierre del presente proceso,</p> <p>(iii) El total de las contrataciones acreditadas deberán ser iguales o superiores al valor a contratar.</p> <p>(iv) El objeto de las contrataciones presentadas para acreditar experiencia, debe ser igual o similar al motivo de la presente licitación.</p> <p>(v) El proponente podrá adjuntar la experiencia adicional a la mínima la cual se tendrá en cuenta en la evaluación.</p> | <p>En caso de que no se cuente con las certificaciones de experiencia, de manera respetuosa solicitamos a la entidad se permita presentar como soporte el contrato y las respectivas actas de liquidación que sustenten la entrega a satisfacción de contratos ejecutados.</p> | <p>Si es posible que se adjunten las actas de liquidación, contratos siempre y cuando estén relacionadas con el objeto de esta convocatoria y en los tiempos establecidos.</p> |

## 2. OBSERVACION N 4:

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| De salarios, prestaciones sociales e Indemnizaciones, cubre el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales a que está obligado el contratista, relacionados con el personal utilizado para la ejecución del contrato, y se debe otorgar por su mano inferior al 15%del valor del contrato, durante la vigencia del mismo y tres (3) años más. | Relacionado a la póliza contractual de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, se solicita a la entidad por favor ajustar el requerimiento al 5% considerando este porcentaje idóneo para esta clase de amparo. | No es posible modificar lo requerido, dado que nuestro manual de contratación a si lo exige |

## 2. OBSERVACION N 5:

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Luego de ser adjudicado el contrato, se le exigirá al Contratista elegido las siguientes garantías para legalizar su contrato | Por favor indicar cual es la fecha prevista de adjudicación, esto para validar la vigencia de costos con fabrica o disponibilidad de equipos en inventario local, los cuales están sujetos a rotación y disponibilidad de inventario. | El contrato se adjudicará en el mes de mayo de 2025 a fin de poder legalizar el contrato en el mes de junio de 2025 y el mes de Julio para realizar el proceso de migración si aplica |

## 2. OBSERVACION N 6:

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| El pago del valor del contrato se efectuará en la ciudad de Ibagué, conforme la aceptación que COMFENALCO TOLIMA realice de lo ofertado. Las facturas deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Legislación Colombiana y el contratista debe tener en cuenta el cronograma de radicación de facturas establecido por la Caja. La información suministrada en las facturas debe ser clara y consistente. Se debe especificar claramente la forma de pago de este licenciamiento requerido; se concederá mayor puntuación al proveedor que presente beneficios económicos como descuentos por pronto pago, La facturación debe ser electrónica, sí mismo, el contratista facultar expresamente a COMFENALCO TOLIMA, para descontar o retener las cuentas o certificaciones pendientes de pago, las sumas que ésta hubiese tenido que pagar las reclamaciones de terceros, o sanciones imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, y no atendidas por éste | Solicitamos por favor a la entidad especificar para esta clase de proyectos que tiempo de pago normalmente tienen establecido. | El pago será de manera mensual durante los tres (3) años del contrato y se efectuará a los 15 días calendario después de radicada la respectiva factura. |

**2. OBSERVACION N 7, 2. OBSERVACION N 8 y 2. OBSERVACION N 9:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| La fecha límite para radicar cualquier duda/observación al proceso será hasta el día 29 de ABRIL de 2025 hasta las 12:00 m. | Solicitamos a la entidad por favor aclarar cuál es el cronograma adicional o cual será la fecha en que se publicaran respuestas a observaciones, se solicita especificar esta información, ya que con base a algunas de las respuestas se puede establecer los tiempos para dimensionar de manera adecuada el requerimiento y solicitar los respectivos costos a fabricante con base a las configuraciones y aclaraciones aterrizadas. | El cierre de la invitación estará vigente hasta el día 09 de mayo de 2025 a las 3:00 p.m. |
| El cierre de la invitación se efectuará el día 05 de MAYO de 2025   | Solicitamos a la entidad por favor especificar la hora de cierre del presente proceso.   |   |
| El cierre de la invitación se efectuará el día 05 de MAYO de 2025   | De manera respetuosa solicitamos a la entidad se amplie la fecha de presentación de oferta para el 07 de mayo de 2025, esta petición se realiza ya que debido a la importancia del proyecto y a la cantidad de observaciones, se requiere tener claridad para poder realizar ajustes, configuraciones, solicitud de costos y descuentos y poder presentar una oferta optima y de calidad.  |   |

**2. OBSERVACION N 10:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| 4.Las propuestas evaluadas que no sean seleccionadas quedarán en custodia de Comfenalco Tolima durante el tiempo establecido en la AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, adjunto en los términos de referencia. | Por favor suministrar el documento "Autorización para el tratamiento de datos personales" ya que no se encuentra adjunto o relacionado en los términos de referencia. | Puede adjuntar el documento que su empresa habitualmente utilice dentro de los procesos de convocatoria. |

## 2. OBSERVACION N 11:

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| <p>1. Se debe especificar la marca y el precio unitario antes de IVA tanto de los equipos como de las licencias Call de Windows</p> <p>2. El proponente debe especificar el tiempo de sostenibilidad de la oferta.</p> <p>3. El proponente debe especificar el tiempo de la Garantía.</p> | <p>De manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor especificar si se tiene establecido algún tiempo de entrega para los equipos o de ejecución de contrato</p> | <p>Este tiempo debe ser estimado por ustedes tomando en cuenta, la estimación de la migración desde el 01 de Julio de 2025 al 30 de Julio de 2025, como quiera debemos estar en producción a partir del 01 de agosto de 2025.</p> |

## 2. OBSERVACION N 12:

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| <p>Windows Server Call per Device Client Access License and Software Assurance</p> | <p>Pedimos a la entidad por favor especificar bajo que modalidad requieren adquirir las licencias Windows Server Call per Device Client Access License and Software Assurance solicitado para cada dispositivo, es decir, si se requieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSP Subscription.</li> <li>• Anual pago mensual</li> <li>• Anual pago anual</li> <li>• Triannual pago triannual</li> </ul> | <p>El licenciamiento debe ser previsto y cuantificado para los tres (3) años en que este activo el contrato.</p> |

## 2. OBSERVACION N 13:

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| <p>Windows Server Call per Device Client Access License and Software Assurance</p> | <p>En caso de que las licencias Windows Server Call per Device Client Access License and Software Assurance se deban adquirir bajo modelo CSP, solicitamos a la entidad por favor aclarar si las se pueden ofertar como un ítem independiente, ya que se deben ofertan necesariamente en dólares y se facturan cada mes según la TRM que indique Microsoft</p> | <p>Si es posible ofertarlas las licencias como ítem independiente y COMFENALCO TOLIMA a discrecionalidad decidirá su contratación.</p> |

**2. OBSERVACION N 14:**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>El proponente deberá demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación durante los últimos tres (3 años, previos al cierre del presente proceso, el total de las contrataciones deberán ser iguales o superiores al valora contratar y que cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación.</p> | <p>Con el objetivo de poder demostrar una amplia experiencia que permita garantizar a la entidad que el oferente cuente con el conocimiento en este tipo de requerimientos, de manera respetuosa solicitamos a la entidad por favor se modifique la experiencia solicitada y se amplie de 3 a 5 años previos al cierre del presente proceso, la anterior solicitud, se realiza ya que al ampliar el tiempo demostrable se garantiza que el oferente o los oferentes tienen las habilidades técnicas, el conocimiento y la experiencia suficiente, además garantizaría la pluralidad de participantes beneficiando a la entidad.</p> | <p>No es posible modificar lo requerido, dado que nuestro manual de contratación a si lo exige</p> |

### Oferente 3,

#### ÍTEM 1.

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con una persona jurídica legalmente constituida el servicio de nube privada y nube hibrida para alojar y contar con disponibilidad 100% de las aplicaciones CORE e hibridas del negocio (hoy en nube – Datacenter TIER IV tercerizado) | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento de la siguiente forma: "La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con una persona jurídica legalmente constituida el servicio de nube privada y nube hibrida para alojar y contar con disponibilidad mínimo del 99.8% de esta infraestructura, donde correrán las aplicaciones CORE e hibridas del negocio (hoy en nube – Datacenter ICREA V tercerizado)"   | Se da claridad el oferente se puede describir el porcentaje (%) que pueda cumplir; no obstante, se tendrá en cuenta con mayor puntuación positiva a quienes puedan cumplir con un mayor porcentaje de disponibilidad de acuerdo a su infraestructura.  |
|  | La responsabilidad de las aplicaciones es de COMFENALCO o de un tercero gestionado a través de un contrato independiente, por lo que no es posible garantizar el 100% de disponibilidad en la solución. El 100% no es un valor de disponibilidad que pueda ofertar ningún operador, teniendo en cuenta que las responsabilidades en la administración de las aplicaciones están derivadas en COMFENALCO, posiblemente mediante un contrato con otro proveedor, independiente a esta solicitud de contratación. Es importante que el entendimiento es que se debe ofertar una solución de Infraestructura como servicio bajo un tipo de despliegue IaaS y el requerimiento de este punto se presta para confusiones en cuanto al valor de disponibilidad solicitado, correspondería a una solución tipo PaaS o SaaS | Efectivamente la responsabilidad de las aplicaciones es de COMFENALCO TOLIMA y de nuestro proveedor tecnológico (DIGITAL WARE) con quien tenemos establecidos ANS y son gestionados por nosotros;<br><br>No obstante, cuando solicitamos la disponibilidad del 100% es sobre servicio de Hosting y objeto de esta convocatoria; para lo cual se reitera que se puede ofertar la disponibilidad que estén dispuestos a cumplir, sin embargo, se calificara positiva a quienes puedan cumplir con un mayor porcentaje. |

### ÍTEM 1.1

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Se solicita que el oferente tenga encuentra dentro de la oferta la migración de HYPER-V a VMWARE. | De la manera más cordial se solicita a la entidad permitir al oferente decidir cuál es la mejor forma de virtualización, garantizando la disponibilidad del servicio y teniendo en cuenta que el fabricante broadcom (quien adquirió a VMWARE) ha incrementado los costos de esta solución por lo que puede verse impactada la solución vs el presupuesto que tenga definido la entidad, con los crecimientos solicitados, entendiendo que el modelo de licenciamiento de VMWare está definido por número de procesadores | Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores.   |
| Se solicita que el oferente tenga encuentra dentro de la oferta la migración de HYPER-V a VMWARE. | Teniendo en cuenta como actual administrador del contrato, que la solución en donde residen las aplicaciones core, se encuentran en otro virtualizador, es nuestra responsabilidad indicar, que no se ha probado el funcionamiento de las aplicaciones en el virtualizador solicitado por la entidad y que de acuerdo a esto, el cambio podría traer traumatismos a nivel funcional y afectar los servicios de la entidad.  | Entendemos el riesgo y por estos estamos previendo el tiempo suficiente para realizar la migración y las pruebas necesarias, en caso de que de acuerdo con la oferta económica que se describa por parte de ustedes. |

### ÍTEM 5.

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| Se deberá certificar todo el personal de acuerdo con la tecnología ofertada. | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento, teniendo en cuenta que el grupo de ingenieros y en general el personal de la empresa es bastante grande, por lo que queda muy abierto el requerimiento de certificar todo el personal. Generalmente, mínimo se debe garantizar una persona certificada por cada línea de servicio y/o fabricante involucrado en la solución. | Se dará mejor calificación al oferente a quien establezca y adjunte el mayor número de certificaciones sobre la tecnología ofertada.  |
|  | Es un modelo como servicio en donde el proveedor debe garantizar el funcionamiento, la solicitud es más aplicable a un modelo de outsourcing que no es la solución de servicio que ha solicitado la entidad.  | Es correcto el servicio requerido es laaS, pero nos interesa establecer que el personal que va a atender nuestro servicio este certificado de acuerdo con la tecnología indicada. |

**ÍTEM 6.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>Así mismo el proponente deberá estar certificado en normas y estándares internacionales de calidad, gestión de servicios de TI, seguridad de la información y de la infraestructura, continuidad de negocios, gestión de privacidad de la información, ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701, ISO/IEC 27017 y 27018, TIA-942 para lo cual deber presentar el soporte que así lo acredite.</p> <p>De acuerdo con el número de certificaciones que se acrediten, se dará mayor puntuación y oportunidad de acuerdo con la calificación técnica que la Caja establece.</p> <p>Adicional debe aportar en la propuesta todas las certificaciones que acredite el nivel del Datacenter en TIER IV como Uptime Institute e ICREA. Podrá certificar las demás que sean complementarias las cuales son de carácter obligatorio.</p> | <p>De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento de la siguiente forma:</p> <p>"Así mismo el proponente deberá contar mínimo con las certificaciones: ISO 9001, ISO 45000 e ISO 27001, para lo cual deber presentar el soporte que así lo acredite. Adicional debe aportar en la propuesta todas las certificaciones que acredite el nivel del Datacenter como TIER IV o ICREA V.</p>  | <p>Como se explicó en la reunión presencial, Es Importante la exigencia de estas normas basado en que la Superintendencia del Subsidio Familiar y otros entes de control vienen desarrollando auditorías a estándares como los especificados, por lo tanto, se trasladaría la responsabilidad al proveedor tecnológico que este cubriendo el servicio en el momento. así las cosas, se dará mayor puntuación al que aporte las certificaciones referenciadas. No obstante es muy importante que se establezca el Plan de Continuidad, porque de otra forma como la Caja no vería en riesgo la operación. En conclusión se calificara positivamente a quien acredite el mayor número de certificación posible.</p>   |
|  | <p>Las normas ISO/IEC 27017 y 27018 no son normas certificables, proporcionan controles adicionales a la 27001, por tanto, en su forma de redacción dentro de los términos de referencia se encuentran mal y cualquier operador certificado en ISO 27001 que es la norma certificable, tendría la capacidad de cumplir con el servicio. Por otra parte la ISO 22301, es una norma que establece controles sobre la continuidad del negocio, la entidad no tiene un plan que establezca el alcance del operador de servicio por tanto sino es un compliance que tiene su alcance en la dirección del negocio, obligaría al operador a ejecutar un plan sobre la cantidad total de aplicaciones y esto impactaría el presupuesto, ya que dentro de sus controles se establece un datacenter alternativo que obligaría al operador dimensionar dos veces la infraestructura, por tanto la entidad debería duplicar su presupuesto. A nivel de la norma TIA-942, normas como ICREA y TIER del UPTIME tienen los controles que las sustituyen, de la misma forma la entidad está haciendo una contratación de Infraestructura como servicio en donde la capa de datacenter no es operada por su grupo de administradores.</p> | <p>Consideramos lo siguiente de acuerdo a la observación: tanto ISO/IEC 27017 como ISO/IEC 27018 sabemos que no son certificables, pero conocemos que son códigos de buenas prácticas y/o guías que establecen directrices con ciertas consideraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO/IEC 27017 proporciona controles de seguridad específicos para servicios en la nube, complementando la norma ISO/IEC 27001.</li> <li>- ISO/IEC 27018 se enfoca en la protección de datos personales en la nube, estableciendo buenas prácticas para los proveedores de servicios en la nube.</li> </ul> <p>Para obtener la certificación, las organizaciones deben cumplir con los requisitos de ISO/IEC 27001. En todo caso se calificará positivamente a quien acredite el mayor número de certificación posible.</p> |



**ÍTEM. 1.Desempeño 1.1. Estabilidad 1.2. Tiempos de respuesta**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| Ofrecer un comportamiento estable y consistente, con los tiempos de respuesta de máximo 4 milisegundos, para diferentes niveles de carga de usuarios dependiendo de las funciones de las aplicaciones a instalar en el Data Center | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br>Los tiempos de respuesta no dependen 100% del Datacenter y la infraestructura como servicio, ya que los usuarios finales de COMFENALCO se conectan por Internet (servicio independiente de este contrato) y una vez el tráfico entra a internet, no es posible garantizar ni los saltos para llegar al Datacenter, ni la calidad del servicio de Internet contratado en cada sede para obtener estos tiempos de respuesta. Es una condición de mercado de los operadores en Colombia y lo que debe hacer la entidad es realizar cambios en la programación de las aplicaciones que les permita no afectarse en caso de que las circunstancias de los operadores cambien. La exigencia en este punto debe centrarse a brindar un servicio por operadores diferentes para garantizar la disponibilidad. | La exigencia de este numeral es aplicable a los enlaces de internet con que cuente el DataCenter, en todo caso se tendrá en cuenta con mayor puntuación positiva a quienes puedan cumplir con un mayor porcentaje de disponibilidad |
| El proponente en su propuesta de Datacenter; debe garantizar que los tiempos de respuesta de accesibilidad no superen los 4 milisegundos   | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br>Los tiempos de respuesta no dependen 100% del Datacenter y la infraestructura como servicio, ya que los usuarios finales de COMFENALCO se conectan por Internet (servicio independiente de este contrato) y una vez el tráfico entra a internet, no es posible garantizar ni los saltos para llegar al Datacenter, ni la calidad del servicio de Internet contratado en cada sede para obtener estos tiempos de respuesta. Es una condición de mercado de los operadores en Colombia y lo que debe hacer la entidad es realizar cambios en la programación de las aplicaciones que les permita no afectarse en caso de que las circunstancias de los operadores cambien. La exigencia en este punto debe centrarse a brindar un servicio por operadores diferentes para garantizar la disponibilidad. |   |

### ÍTEM. 2. Confiabilidad, 2.1 Recuperación en caso de fallas

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| No obstante, el proveedor podrá presentar mayores beneficios de acuerdo con su capacidad y cada uno de sus componentes, las conexiones deben ser a 10gb tanto en LAN como en WAN. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento y o modificarlo a nivel WAN, ya que, por las capacidades solicitadas de conectividad, los proveedores de conectividad entregan estas capacidades en puertos de 1GB. Entregar en puertos de 10GB si l capacidad es menor a 1 GB, incrementa los costos de la solución. | Como se menciona el oferente "podrá"; No bastante se calificará positivamente quien pueda entregar mayores capacidades a las solicitadas sin alterar el valor de la oferta. |

### ÍTEM. 2. Confiabilidad, 2.3. Copias de respaldo, Incluir ANS

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| 2.3.4. Se solicita que el proponente garantice la realización de un Backup incremental diario sobre todas las bases de datos en los siguientes horarios 7:00 a.m., 1:00 p.m. y 7:00 p.m. 3. Para el Backup Full, el proponente deberá garantizar una retención mínima de 7 días, el tiempo mayor que se pueda ofertar se considera como valor agregado por parte del oferente. | De la manera más atenta se solicita contemplar un esquema o políticas de backup más acordes con el negocio  | Es como se está realizando actualmente y se reafirma mediante la política de Backup de COMFENALCO TOLIMA |
|  | Se sugiere el siguiente esquema:<br>Backup Full Inicial.<br>Backup incremental diario con retención de 30 días.<br>No se contempla backup a cintas.<br>El backup se realiza en una infraestructura independiente a la productiva. | Debe ser como está establecido en nuestra política de Backup   |

### ÍTEM. 2. Confiabilidad, 2.3. Copias de respaldo, Incluir ANS

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| 2.3.5. Se debe garantizar una retención mínima de 15 días para las Backups incrementales, para lo cual se debe almacenar la última copia realizada del día, el oferente podrá ofertar un tiempo mayor como valor agregado de la propuesta. | De la manera más atenta se solicita contemplar un esquema o políticas de backup más acordes con el negocio   | El requerimiento está basado en nuestra política de seguridad, sin embargo, si la capacidad técnica del oferente permite salvaguardar la información con mayor tiempo de retención y sin exceder los costos, se puede incluir como valor agregado de la oferta. |
|  | El backup contemplado es el siguiente:<br>Backup Full Inicial.<br>Backup incremental diario con retención de 30 días. No se contempla backup a cintas.<br>El backup se realiza en una infraestructura independiente a la productiva. | Se debe cumplir con el esquema de copias que está en nuestra política y/o procedimiento de Backups.   |

**ÍTEM. 2. Confiabilidad, 2.3. Copias de respaldo, Incluir ANS**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| 2.3.6. La retención debe realizarse de manera anual conservando hasta 10 años. En caso de finalizar el contrato se deberá entregar la copia a Comfenalco Tolima de los 3 años en que se alojó y será tratado con el proponente a donde se migre la solución. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento de retención 10 años, teniendo en cuenta que la duración del contrato sería de 3 años en la opción más larga, y no se tendría ninguna relación contractual para mantener la información por los 7 años restantes, lo cual representa un costo para el proveedor.             | No se elimina, como quiera que es claro que se requiere que la retención de la información por 10 años es siempre y cuando permanezca el mismo proveedor, en caso contrario se entrega la copia y se gestionara con el nuevo proveedor. |
|  | Para entregar la información en la terminación de la vigencia contractual, la entidad debería garantizar tener una infraestructura que contemple los formatos en los que podría restaurar la información para que fuese funcional, lo que obligaría en un futuro a realizar inversiones para garantizar los tiempos de retención solicitados. | Este tema será tratado con el oferente una vez resulte elegido en la convocatoria.  |

**ÍTEM. 2. Confiabilidad, 2.3. Copias de respaldo, Incluir ANS**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| 2.3.9. El sistema de respaldo de Backup, debe estar resguardado fuera del Datacenter donde se aloje las aplicaciones en producción. Con disponibilidad para que Comfenalco Tolima, pueda efectuar restauraciones cuando se requiera. El proponente debe plantear opción ofrecida de manera específica. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento, o modificarlo, permitiendo que mínimo se garantice una infraestructura independiente a la productiva para el backup, pero alojada en el mismo datacenter. Esto teniendo en cuenta que los costos serán mayores al tener solamente la parte de backup en un datacenter alterno. | Esta solicitud se hace en cumplimiento del Plan de Continuidad y consideramos que, por seguridad de la información, debe ser salvaguardada en un Data Center secundario, por lo tanto, se puede incluir el valor de manera discriminada dentro de la oferta. |

## ÍTEM. 2. Confiabilidad 2.4. Disponibilidad

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| Ofrecer mecanismos generales de recuperación de información que garanticen tiempos que no deben estar por fuera del indicador de disponibilidad del 99.995%. | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento de la siguiente forma:<br>"Ofrecer mecanismos generales de recuperación de información que garanticen tiempos que no deben estar por fuera del indicador de disponibilidad de mínimo el 99.8% | Se da claridad el oferente se puede describir el porcentaje (%) que pueda cumplir; no obstante, se tendrá en cuenta con mayor puntuación positiva a quienes puedan cumplir con un mayor porcentaje de disponibilidad de acuerdo con su infraestructura. |

## ÍTEM. 5. Procesos y procedimientos, 5.1. Lineamientos y normatividad interna, Normatividad de entes de Control

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| El Solución ofertada, deberá cumplir con los estándares ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701, ISO/IEC 27017 y 27018, TIA-942, ley 1581 de Protección de Datos, Útil, Cobit 5 los cuales deberán ser implementados y documentados, en atención a que podrán ser objeto de auditorías de la Caja y de los entes de Control que nos vigilan, tales como la Superintendencia del Subsidio Familiar, Contraloría, Procuraduría, y en general cualquier ente que nos lo solicite. | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento de la siguiente forma:<br>"Así mismo el proponente deberá contar mínimo con las certificaciones: ISO 9001, ISO 45000 e ISO 27001, para lo cual deber presentar el soporte que así lo acredite.<br>Adicional debe aportar en la propuesta todas las certificaciones que acredite el nivel del Datacenter como TIER IV o ICREA V. | Es importante decir y como se dio explicación en la reunión presencial, la exigencia de estas normas está basado en que la Superintendencia del Subsidio Familiar y otros entes de control vienen desarrollando auditorías a estándares como los especificados, por lo tanto, se trasladaría la responsabilidad al proveedor tecnológico que este cubriendo el servicio en el momento. así las cosas, se dará mayor puntuación al que aporte las certificaciones referenciadas. No obstante es muy importante que se establezca el Plan de Continuidad, porque de otra forma como la Caja no vería en riesgo la operación. En conclusión se calificara positivamente a quien acredite el mayor número de certificación posible. |

**ÍTEM. 5. Procesos y procedimientos, 5.1. Lineamientos y normatividad interna, Normatividad de entes de Control**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>El Solución ofertada, deberá cumplir con los estándares ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701, ISO/IEC 27017 y 27018, TIA-942, ley 1581 de Protección de Datos, Útil, Cobit 5 los cuales deberán ser implementados y documentados, en atención a que podrán ser objeto de auditorías de la Caja y de los entes de Control que nos vigilan, tales como la Superintendencia del Subsidio Familiar, Contraloría, Procuraduría, y en general cualquier ente que nos lo solicite.</p> | <p>Las normas ISO/IEC 27017 y 27018 no son normas certificables, proporcionan controles adicionales a la 27001, por tanto, en su forma de redacción dentro de los términos de referencia se encuentran mal y cualquier operador certificado en ISO 27001 que es la norma certificable, tendría la capacidad de cumplir con el servicio. Por otra parte la ISO 22301, es una norma que establece controles sobre la continuidad del negocio, la entidad no tiene un plan que establezca el alcance del operador de servicio por tanto sino es un compliance que tiene su alcance en la dirección del negocio, obligaría al operador a ejecutar un plan sobre la cantidad total de aplicaciones y esto alteraría el presupuesto, ya que dentro de sus controles se establece un datacenter alterno que obligaría al operador dimensionar dos veces la infraestructura, por tanto la entidad debería duplicar el su presupuesto. A nivel de la norma TIA-942, normas como ICREA y TIER del UPTIME tienen los controles que las sustituyen, de la misma forma la entidad está haciendo una contratación de Infraestructura como servicio en donde la capa de datacenter no es operada por su grupo de administradores.</p> | <p>Consideramos los siguiente de acuerdo a la observación: tanto ISO/IEC 27017 como ISO/IEC 27018 sabemos que no son certificables, pero conocemos que son códigos de buenas prácticas y/o guías que establecen directrices con ciertas consideraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO/IEC 27017 proporciona controles de seguridad específicos para servicios en la nube, complementando la norma ISO/IEC 27001.</li> <li>- ISO/IEC 27018 se enfoca en la protección de datos personales en la nube, estableciendo buenas prácticas para los proveedores de servicios en la nube.</li> </ul> <p>Para obtener la certificación, las organizaciones deben cumplir con los requisitos de ISO/IEC 27001.</p> <p>En todo caso se calificara positivamente a quien acredite el mayor número de certificación posible.</p> |

**ÍTEM. 6. Soporte técnico, 6.2. Soporte, Acuerdo de nivel de servicio ANS**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| Tiempos de solución   | De la manera más cordial se solicita que se incluya la siguiente NOTA: En caso de que las fallas a nivel de software y/o Hardware tengan que ser escaladas al fabricante (por ejemplo, un bug en el sistema operativo), se entiende que los tiempos de respuesta dependerán de la respuesta oportuna del fabricante y no se aplicarán las penalidades por ANS.   | Por favor establecer los tiempos de soporte y sus ANS, basados en el servicio que usted como proveedor nos oferte.                                 |
|   | En gestión de IT y su marco más conocido que es ITIL, se contempla un proceso de Gestión de Problemas que precisamente contempla soluciones temporales cuando no existen soluciones definitivas por parte de los fabricantes o las mismas deben iniciar un desarrollo o se encuentran en fases de desarrollo, de tal forma se solicita a la entidad alinearse a los modelos de gobernabilidad de las mejores prácticas y colocar la nota solicitada. | Reiteramos describir sus ANS de acuerdo con el servicio que nos oferte y que es objeto de esta contratación.                                       |
| Se deberá considerar lo expuesto en los numerales que especifican redundancia, replicación, alta disponibilidad; dentro de este marco el proponente podrá establecer tiempos de atención de acuerdo con su estándar mínimo certificado de operación en cuyo caso se evaluará en la propuesta. | De la manera más cordial se solicita eliminar la palabra replicación.  | Como este un tema de cumplimiento de ANS, por favor establecer los tiempos de soporte, basados en el servicio que usted como proveedor nos oferte. |
|   | El servicio no contempla replicación, esto aumentaría el presupuesto y obliga a la entidad a presentar un plan de continuidad de negocio para determinar el alcance, de lo contrario la réplica se presentaría sobre toda la solución  | Por favor incluir dentro de la oferta de manera discriminada.  |

## ÍTEM.2.

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|---|--|---|
| <p>NOTA ACLARATORIA: La administración del centro de datos a nivel de Infraestructura deben ser del proponente. Igualmente se deberá contar con un administrador de aplicación y un administrador de base datos, los cuales deberán estar disponibles para casos particulares de la aplicación en que se deberá realizar trabajos con acompañamiento de proveedores de software a fin de revisar tareas que sean a nivel específico de la aplicación de propiedad intelectual de terceros. En cuanto a las aplicaciones actualmente en nube híbrida las cuales se detallan en el mismo anexo, la administración estará en el modelo IASS (Administración de Comfenalco Tolima).</p> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar "contar con un administrador de aplicación"</p>       | <p>Se acepta y se elimina la necesidad del administrador de aplicaciones.</p> |
|   | <p>La administración de las aplicaciones es responsabilidad de COMFENALCO y sus contratos conexos.</p> |   |

## ÍTEM.5.

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| <p>La solución ofertada debe incluir el virtualizador VMWARE para la creación del ambiente virtual de la Caja. Este debe incluir el soporte y actualizaciones a nuevas versiones incluida dentro de la oferta sin costo adicional para Comfenalco Tolima, durante el periodo del contrato.</p> | <p>De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento de la siguiente forma: "La solución ofertada debe incluir el virtualizador ofertado por el proveedor, para la creación del ambiente virtual de la Caja. Este debe incluir el soporte y actualizaciones a nuevas versiones incluida dentro de la oferta sin costo adicional para Comfenalco Tolima, durante el periodo del contrato."</p>  | <p>Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, Este es un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor dentro de la oferta.</p> |
|  | <p>Las condiciones de licenciamiento de Vmware, cambiaron por la compra de su fabricante original, esto trae un aumento en el precio por parte del operador, además que no es responsable nombrar una marca específica, ya que esto sesga el proceso. Los incrementos en Hardware solicitados para la vigencia aumentan los valores del contrato con este virtualizador. Además, la entidad debería garantizar con el fabricante de la aplicación que las mismas funcionan sobre este virtualizador y anexar matriz de compatibilidades por cada uno dentro del proceso, para entender si el requerimiento es cumplible.</p> |  |

**ÍTEM.9. ÍTEM.10.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| La solución debe garantizar que todos los datos replicados entre servidores estén cifrados, tanto durante la transmisión como cuando estén almacenados en los discos   | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br>El requerimiento técnico de la entidad no incluye servicios ni licenciamiento de replicación.  | Este un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta. |
| La solución de Ofertada debe incluir las funcionalidades nativas necesarias para hacer replicación entre clústeres ubicados en diferentes data centers, sin la necesidad de instalación de software o licencias adicionales. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br>El requerimiento técnico de la entidad no incluye servicios ni licenciamiento de replicación, dentro del proceso no se presenta el alcance del plan de continuidad de negocio de la entidad, por tanto, no se establece un alcance que se pueda determinar en términos económicos. |   |

**ÍTEM.12.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>Para el Servidor de Archivos (SMB o NFS), debe incluir funcionalidades de analítica con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tendencias en el consumo de la capacidad del almacenamiento en el tiempo.</li> <li>- Proveer información de la antigüedad de los datos almacenados en el servidor de archivos.</li> <li>- Proveer alertas de anomalías que midan operaciones de archivos que exceden un límite predeterminado.</li> <li>- Medir eventos de negación de acceso a archivos no autorizados</li> <li>- Mostrar la distribución de archivos por tamaño y tipo de archivo</li> <li>- Mostrar el Top 5 de usuarios activos en un rango de tiempo</li> <li>- Mostrar Top 5 de Archivos accedidos en un rango de tiempo</li> <li>- Proveer Información de Auditoría que muestre la actividad de un usuario o archivo en un rango de tiempo determinado.</li> <li>- Proveer habilidades para la mitigación y detección de ataques Ransomware.</li> </ul> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.</p> <p>Este requerimiento debe eliminarse porque la entidad no está presentando en su alcance su proceso de control de accesos, no presenta políticas con buenas prácticas de manejo de información establecidas y obligaría al operador a extender los controles sobre toda la información , incluso sobre aquella que no puede necesitar estos controles, de tal forma el presupuesto puede aumentar y puede existir un detrimento al hacer controles sobre información que no tiene políticas, ni proceso establecidos. Si el requerimiento permanece, solicitamos entregar las políticas de gestión de accesos de la entidad y la granularidad de la información a la que se pretende hacer el control.</p> | <p>Consideramos que se puede eliminar la exigencia, sin embargo, es importante que nos digan cómo y con que herramienta ustedes pueden visualizar la información que se describe.</p> |

**ÍTEM.13.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                             |
|--|--|---------------------------------------|
| <p>La solución ofrecida debe estar en capacidad de ofrecer una solución de almacenamiento de objetos S3. La capacidad ofrecida para este servicio debe ser de un mínimo de 24 Teras.</p> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.</p>   | <p>Se elimina este requerimiento.</p> |
|  | <p>El protocolo S3 esta sesgado a una solución de un fabricante que opera en la nube pública por tanto el proceso se sesgaría en alojar la información en servidores de Nubes públicas con el riesgo que la misma este en dispositivos ubicados en Datacenter fuera de Colombia, lo que implica un riesgo ya que existe información confidencial de los ciudadanos y la entidad puede entrar en controversias frente al cumplimiento de la ley 1581 y el decreto 1377 de protección de datos, y toda la normatividad vigente sobre todo si existen manejos por ejemplo de historias médicas. Pensamos que la entidad ha redactado el requerimiento sin tener el contexto establecido en la ley y el concepto de soberanía de datos</p> |                                       |

**ÍTEM.18.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>Debe incluir la funcionalidad de ubicación inteligente de máquinas virtuales utilizando estadísticas de uso de CPU/RAM/almacenamiento del clúster en tiempo real de manera que se garantice a las cargas de trabajo el mejor acceso posible a los recursos. Esta funcionalidad debe venir habilitada por defecto.</p> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.</p>   | <p>Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores dentro de la oferta.</p> |
|  | <p>Esta funcionalidad está enfocada a Vmware, por lo que se está sesgando el proceso. Solicitamos que el requerimiento se redacte en términos al menos de dos o tres virtualizadores adicionales que se encuentren en el mercado</p> |   |

**ÍTEM.19.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| Debe incluir un portal de auto aprovisionamiento de recursos de cómputo y almacenamiento que permita la asignación de recursos a áreas de desarrollo o pruebas con la capacidad de creación de catálogos de máquinas virtuales. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Si bien cierto es un tema de Administración del Proveedor, se debe garantizar que cuando COMFENALCO TOLIMA lo solicite, se pueda realizar. |
|   | Esta funcionalidad está enfocada a Vmware, por lo que se está sesgando el proceso. Solicitamos que el requerimiento se redacte en términos al menos de dos o tres virtualizadores adicionales que se encuentren en el mercado | Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores dentro de la oferta.                   |

**ÍTEM.34.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                      |
|---|--|--------------------------------|
| Debe permitir la definición de redes virtuales (SDN) mediante un switch virtual con soporte y mapeo de vlans, link aggregation, y visualización de estadísticas de red sobre los puertos físicos del switch CORE. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento, teniendo en cuenta que la configuración de SDN aplica para redes de datos y redes WAN. | Se elimina este requerimiento. |

**ÍTEM.35.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|---|---|--|
| <p>La solución con su virtualizador debe soportar las siguientes capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilidad del cumplimiento de la seguridad: Debe proporcionar un mapa de calor de seguridad y una visibilidad completa de la postura de seguridad de su entorno mediante la utilización de test de auditoría automatizados, basados en las mejores prácticas de la industria.</li> <li>- Optimización del cumplimiento de la seguridad: Debe Proporcionar políticas de seguridad listas para usar, con el fin de automatizar los procesos de validación de las políticas de cumplimiento normativo comunes, como HIPAA, PCI-DSS, CIS, etc.</li> <li>- Control sobre el cumplimiento de la seguridad: Debe establecer políticas que detecten continuamente las vulnerabilidades de seguridad en tiempo real y automatizar las acciones necesarias para corregirlas, enviar alertas automáticas a correos predefinidos.</li> </ul> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.</p>  | <p>Si bien cierto es un tema de Administración del Proveedor, se debe garantizar que ustedes como proveedores lo puedan realizar, describir en la oferta como lo cumplirían.</p> |
|   | <p>Están sesgando al proceso a cumplimiento de compliance como HIPAA. PCI DSS, CIS, que no son parte del negocio de las cajas de compensación y pertenecen a otras industrias. Nuevamente el requerimiento está enfocado a componentes específicos de Vmware, lo que sesga el proceso. Si el requerimiento se mantiene agradecemos redactar que se busca con el cumplimiento de cada compliance frente al objeto de negocio de la entidad y cuál es la forma de conciliación entre controles que se contradigan de cada compliance o el peso mayor de cumplimiento frente a contradicciones de los mismos, es decir adicionar al proceso los medios de conciliación</p> | <p>Consideramos que se debe ofertar sobre VMWARE, por lo tanto, la oferta debe discriminar los valores dentro de la oferta.</p>  |

**ÍTEM.36.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|--|--|--|
| Se debe contar con un firewall que soporte la conectividad de más de 30.000 conexiones concurrentes, con la posibilidad de crear VPN's tanto de usuario como de Site To Site en caso de ser requerido, las conexiones de este deben de ser en fibra a la misma velocidad de la LAN 10G. Con alta disponibilidad. | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento, la velocidad de la LAN sea de 1 GB. | COMFENALCO TOLIMA, opera a 10G por lo tanto no podemos modificar el requerimiento. |

**ÍTEM.44.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| La solución debe incluir la funcionalidad de replicación asincrónica nativa de datos (sin requerir la instalación de software adicional) que cumpla con los siguientes requerimientos básicos:<br>- Replica a nivel de máquina virtual de forma granular - Mecanismos de compresión de los datos a ser replicados. - Replicación bidireccional entre dos centros de datos. - Posibilidad de limitar el ancho de banda usado por la replicación desde la interfaz de administración de la solución - Soporte para integrar el sol<br>- Replicar máquinas virtuales entre dos hipervisores diferentes convirtiendo la máquina virtual de un hipervisor a otro de forma automática.ución con el servicio VSS (Volume Shadow Copy Service) de Microsoft. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br><br>El proceso no establece un alcance para el proceso de replicación. El servicio no contempla replicación, esto aumentaría el presupuesto y obliga a la entidad a presentar un plan de continuidad de negocio para determinar el alcance, de lo contrario la réplica se presentaría sobre toda la solución | Este un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta. |

**ÍTEM.45.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA                      |
|--|---|--------------------------------|
| El sistema debe soportar nodos con Self-Encrypting Drives (SEDs) | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento o establecer cuál es el control que se pretende establecer frente a los compliance del mercado para establecer exactamente en que componentes de la arquitectura deben tener el control porque esto puede aumentar el presupuesto entendiendo el componente en el que sea necesario aplicar el control | Se elimina este requerimiento. |

**ÍTEM.48. ÍTEM.50.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| La solución debe incluir la opción de configurar un factor de replicación 2 o 3 (en los casos que aplique) a nivel de contenedor de almacenamiento permitiendo que diferentes factores de replicación puedan ser activados en el mismo clúster simultáneamente. Por favor incluir en caso de cumplir por la tecnología ofertada la especificación de la funcionalidad. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un requerimiento normativo por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por lo tanto, se debe cuantificar y discriminar dentro de la oferta. |
| El sistema debe ofrecer la capacidad de mantener consistente la replicación de un grupo de volúmenes y/o máquinas virtuales de tal manera que los snapshot se tomen en el mismo punto en el tiempo. La detención de la réplica de uno de los volúmenes o Máquinas virtuales en el grupo de consistencia debe detener la réplica de todo el grupo.                      | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.<br>El proceso no establece un alcance para el proceso de replicación, esto aumentaría el presupuesto y obliga a la entidad a presentar un plan de continuidad de negocio para determinar el alcance, de lo contrario la réplica se presentaría sobre toda la solución |   |

**ÍTEM.56, ÍTEM.57 Y ÍTEM.58, ÍTEM.59. y ÍTEM.67.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| El software Ofertado debe incluir una funcionalidad de Storage QoS, que permita al administrador limitar la cantidad de IOPS y el Throughput de las Máquinas virtuales.  | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un tema de Administración del oferente, pero se debe garantizar el monitoreo y brindarnos la posibilidad de que COMFENALCO TOLIMA lo pueda visualizar. |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |
| Las funcionalidades de compresión y de duplicación deben poder activarse o desactivarse por parte del administrador del sistema según modelo IASS (Administración de Comfenalco Tolima). (véase Numeral 1 de este apartado)  | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   |   |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |
| El sistema Ofertado debe contar con mecanismos de eficiencia de espacio como, Compresión y Deduplication que se ejecuten en software tanto para clúster con almacenamiento híbridos (SSD y HDD) como para clústeres de almacenamientos de solo estado sólido indistintamente.  | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   |   |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |
| La solución debe soportar autenticación de dos factores para la consola gráfica de administración a través del método de Common Access Card (CAC) u otro método.   | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   |   |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |
| La solución deberá proporcionar un mecanismo de actualización del software de la infraestructura completa del clúster (servicios de storage, firmware de los nodos, versión de BIOS y virtualizador) directamente desde la consola web y de forma no disruptiva, es decir, sin necesidad de reinicio de las máquinas virtuales ni indisponibilidad del servicio. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   |   |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |

**ÍTEM.75.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| La solución debe incluir una funcionalidad que ejecute tareas de optimización automatizada de recursos, que permita realizar proyecciones de capacidad, tareas de planeación, basadas en tecnologías como machine learning | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un tema de Administración del oferente, pero se debe garantizar el monitoreo y brindarnos la posibilidad de que COMFENALCO TOLIMA lo pueda visualizar. |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |

**ÍTEM.76.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| La solución debe tener la capacidad de aprender el estado o condición normal de todos los elementos bajo su gestión, a lo largo del tiempo, y alertar cuando las condiciones son anormales, en lugar de esperar a que las condiciones estén violando alguna regla, política o umbral. Todo esto basado en análisis de comportamiento / machine learning. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un tema de Administración del oferente, pero se debe garantizar el monitoreo y brindarnos la posibilidad de que COMFENALCO TOLIMA lo pueda visualizar. |
|  | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |

**ÍTEM.77.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| La solución debe incluir una función que permita al IASS (Administración de Comfenalco Tolima), crear tareas automatizadas para acciones de remediación o troubleshooting, basadas en alertas a través de un Wizard de Configuración. Documentación de Procesos y Mejoras Continuas: Considerar la inclusión de procedimientos para la revisión y actualización periódica de la infraestructura y las soluciones implementadas, con un enfoque en la mejora continua y la adaptación a futuras necesidades o cambios tecnológicos. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.  | Este un tema de Administración del oferente, pero se debe garantizar el monitoreo y brindarnos la posibilidad de que COMFENALCO TOLIMA lo pueda visualizar. |
|  | Esto implica inversión constante en el proyecto. Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |



**ÍTEM.78.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| La solución debe incluir un catálogo de acciones que se inicien automáticamente, ante la activación de una alerta específica. Por ejemplo, esta funcionalidad debe ante una alerta de recursos de una máquina virtual, se debe tener la opción de aumentar dichos recursos, generar una notificación vía Slack, Servicenow y ejecutar una acción usando (Powershell/SSH) en la Máquina Virtual. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un tema de Administración del oferente, pero se debe garantizar el monitoreo y brindarnos la posibilidad de que COMFENALCO TOLIMA lo pueda visualizar. |
|   | Este ítem corresponde a monitoreo y solicitan actividades de administración sobre máquinas virtuales no hay coherencia ya que mezclan conceptos |   |

**ÍTEM.80.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|---|---|---|
| Se debe contar con licencia SQL SERVER Enterprise en su última versión Para los servidores que alojan las Bases de Datos en modelo ALLWAYS ON. 52 CPU o superior, el costo de esta debe ser detallado e incluido dentro de la oferta. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.   | Este un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor dentro de la oferta. |
|   | Como responsables del contrato actual es nuestra obligación indicar que este requerimiento se atiende bajo un contrato conexo que se encuentra actualmente en vigencia. |   |

**ÍTEM.82.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA                      |
|--|--|--------------------------------|
| La solución de ofertada debe contar, con una funcionalidad para automatizar la gestión del ciclo de vida de clústeres. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento.  | Se elimina este requerimiento. |
|  | Esta solicitud está enfocada en un virtualizador sobre el que debería presentarse las pruebas de compatibilidad de las aplicaciones, la funcionalidad requiere un hardware específico que no se detalla dentro del proceso por tanto no tendría coherencia mantenerlo sin el contexto suficiente |                                |

**ÍTEM.83.**

| DESCRIPCION   | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA  |
|---|--|--|
| Para la infraestructura CORE e híbrida debe proveerse un total de 800 licencias CALL WINDOWS, antivirus a nivel de las infraestructuras, el costo de estas debe ser detallado e incluido dentro de la oferta. | Por favor establecer la línea de tiempo en la que deben provisionarse estas licencias, entendiendo que como responsables actuales del contrato es mucho menor la línea base y se deben entender la línea de tiempo de provisión de licencias durante la vigencia | Se deben provisionar desde el inicio del contrato  |
|   | Aprovisionar la cantidad de licencias sin tener claridad, podría interpretarse como capacidad ocasiona que puede aumentar el presupuesto   | Este un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor, y cuantificar dentro de la oferta. |

**ÍTEM.84.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| El Datacenter debe contar con certificación TIER IV o superior | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento. "El Datacenter debe contar con certificación TIER IV o ICREA V" | Se solicita TIER IV esto un requerimiento que debe ser cumplido |
|  | La certificación ICREA es visiblemente superior en controles a la establecida por el Uptime, por tanto solicitamos incluirla.      |   |

**ÍTEM.85. Y ÍTEM.86.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA  |
|--|---|--|
| Se debe garantizar para las aplicaciones conectividad, integralidad y funcionalidad al 100% en conectividad a 10gb LAN Y WAN desde el alcance de infraestructura | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento. "Se debe garantizar para las aplicaciones conectividad, integralidad y funcionalidad al 100% en conectividad a 1 gb LAN Y WAN desde el alcance de infraestructura" | COMFENALCO TOLIMA, opera a 10G por lo tanto no podemos modificar el requerimiento. |
| El Datacenter, debe contar con conectividad en Fibra en sus interfaces LAN, WAN y virtualización a 10G   | De la manera más cordial se solicita modificar este requerimiento. "El Datacenter, debe contar con conectividad en Fibra en sus interfaces LAN, WAN y virtualización a 1G"  |  |
|  | Existen esquemas de segmentación de tráfico que pueden convivir de acuerdo con su función sin establecer un estándar en su interfaz, nuevamente en este punto se puede presentar capacidad ociosa que puede aumentar el presupuesto   |  |

**ÍTEM.91. y ÍTEM.92.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN  | RESPUESTA   |
|--|--|---|
| <p>El proponente deberá especificar solución de alta disponibilidad para la Caja. La infraestructura ofertada deberá contar con la posibilidad de exportar la data hacia lugares de almacenamiento distintos y que pueda ser usada por otros servidores como medio de disponibilidad de la información, mediante la definición de protocolos plenamente funcionales.</p> | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento, si no se tienen alcances definidos, en su forma de redacción se podrían establecer esquemas de replicación que, sin un alcance definido, se deberían cumplir para toda la infraestructura aprovisionada lo que claramente aumenta el presupuesto</p>  | <p>Este un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor, dentro de la oferta.</p> |
|  | <p>La entidad no está presentando un alcance definido dentro de las soluciones que deberían repicarse de acuerdo a su plan de continuidad de negocio y/o recuperación de desastres, su forma de redacción podría establecer un aumento en el dimensionamiento de recursos que doblarían el presupuesto ya que debería aplicarse a toda la solución de infraestructura solicitada</p> |   |
| <p>El proponente deberá especificar solución de recuperación ante desastres para los sistemas de bases de datos SQL Server, con el fin de garantizar la continuidad operativa, minimizar el tiempo de inactividad y proteger los datos ante fallos o desastres en los servidores.</p>  | <p>De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento, si no se tienen alcances definidos, en su forma de redacción se podrían establecer esquemas de replicación que, sin un alcance definido, se deberían cumplir para toda la infraestructura aprovisionada lo que claramente aumenta el presupuesto</p>  |   |
|  | <p>La entidad no está presentando un alcance definido dentro de las soluciones que deberían repicarse de acuerdo a su plan de continuidad de negocio y/o recuperación de desastres, su forma de redacción podría establecer un aumento en el dimensionamiento de recursos que doblarían el presupuesto ya que debería aplicarse a toda la solución de infraestructura solicitada</p> |   |

**ÍTEM.95.**

| DESCRIPCION  | PREGUNTA Y/O ALCARACIÓN   | RESPUESTA   |
|--|---|---|
| El Oferente debe cuantificar y especificar incluido en la oferta la estrategia de recuperación ante desastres contemplando las variables RTO y RPO funcionales al 100% de todos los servicios incluidos en la solución propuesta. se debe especificar como es viable cumplirlo dentro de la oferta, también se acepta sea cuantificado el valor de manera discriminada, pero incluido dentro de la oferta. | De la manera más cordial se solicita eliminar este requerimiento, si no se tienen alcances definidos, en su forma de redacción se podrían establecer esquemas de replicación que, sin un alcance definido, se deberían cumplir para toda la infraestructura aprovisionada lo que claramente aumenta el presupuesto  | Este un requerimiento, por lo tanto, determine y discrimine el valor dentro de la oferta. |
|  | La entidad no está presentando un alcance definido dentro de las soluciones que deberían repicarse de acuerdo a su plan de continuidad de negocio y/o recuperación de desastres, su forma de redacción podría establecer un aumento en el dimensionamiento de recursos que doblarían el presupuesto ya que debería aplicarse a toda la solución de infraestructura solicitada |   |

Lo anterior reemplaza los ítems correspondientes a las condiciones generales de contratación de acuerdo con las respuestas por parte de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco – Comfenalco Tolima, dentro del proceso de invitación 593, los demás ítems correspondientes a las condiciones generales de contratación NO sufren ninguna modificación,

Dado en Ibagué a los veintinueve (29) días del mes de abril de (2025).

**ALEXANDER BARRAGAN ALFARO**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

Proyecto: Ingeniera Sara Isabel Espinosa   
Elaboro:  
Reviso/Aprobó: Clarivel Mendieta. – Jefe Dpto. de Compras



SC-CER114678

Carrera 5 calle 37 esquina, edificio sede  
Ibagué – Tolima  
Línea gratuita: 01 8000 911 010  
Línea de Atención al Usuario: (8) 264 67 10 – 277 00 34  
PBX: (8) 267 00 88  
www.comfenalco.com.co