**RESPUESTA OBSERVACIONES**

**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN PÚBLICA No. 0126 DE 2013**

**OBJETO:** Seleccionar, en aplicación de los trámites legales correspondientes al contratista para el SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P., de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el Capítulo IV - CONDICIONES DEL CONTRATO y Capítulo V ESPECIFICACIONES TECNICAS.

**PRESUPUESTO OFICIAL:** El presupuesto oficial para el presente proceso asciende a la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/TE ($42.000.000) INCLUIDO IVA.

Por medio del presente la Entidad se pronuncia frente a las observaciones presentadas dentro del término concedido en la Invitación Pública No. 0018 de 2013, en los siguientes términos:

**OBSERVACIÓN No. 01**

* **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP – JUAN DAVID BETANCUR NORENA. (Observación realizada el día 22 de AGOSTO de 2013).**

*“(…) OBSERVACIONES A PLIEGO DE CONDICIONES*

*De acuerdo a lo solicitado en el pliego de condiciones publicado para el objeto SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA y teniendo en cuenta que es el interés de Colombia Telecomunicaciones SA ESP participar en dicha Invitación publica teniendo como aliado estratégico a SIEMENS Enterprise Communications Ltda. quien es fabricante de las centrales telefónicas de esta misma marca y con quien tenemos acuerdos de distribución, soporte y mantenimiento para nuestros clientes, nos permitimos solicitar las siguientes aclaraciones y modificaciones sobre los pliegos publicados y poder participar en dicha invitación permitiéndonos no incurrir en causales de incumplimiento para dicha selección:*

*PAGINA 10: Entregar la documentación de procedimientos de instalación, configuración y uso del software y hardware ofrecido y deben ser diferentes a la documentación incluida por el fabricante. Pregunta: Se debe redactar un manual de instalación y configuración especifico para el EMPOCALDAS? o se está haciendo referencia a los brochures y características generales para la instalación y configuración de la central telefónica?. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la documentación a entregar debe ser aquella que use la empresa para la instalación de los elementos ofrecidos, no tiene que ser específica para EMPOCALDAS SA. E.S.P., empero puede ser copia del procedimiento general o estándar que maneje la entidad para este tipo de instalaciones.

*“(…) PAGINA 11: EL proponente debe contar con ingenieros certificados por los fabricantes, que cubran el soporte 5x8 y que garantice unos tiempos de respuesta en sitio de máximo 2 horas.* ***Observación:*** *Los tiempos de respuesta de acuerdo al contrato con nuestro aliado (fabricante) en caso critico es de hasta 4 horas, se solicita ampliar el tiempo de respuesta.(…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar en primera instancia que considera aceptable la observación y ampliara los tiempos de respuesta en sitio a 4 horas.

*“(…) PAGINA 15: El CONTRATISTA deberá dictar las capacitaciones en sitio del manejo de los teléfonos, de la planta y del software ofertado al personal que EMPOCALDAS considere pertinente.* ***Observación:*** *La capacitación que se dicta es sobre la operación de los teléfonos para usuario final (Revisar documento adjunto) y software de tarifación, ser más específicos sobre que se requiere ser capacitación. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que se requiere que nuestro personal mediante la capacitación que dicte el proveedor, este en capacidad de configurar (buzones de voz, mensaje de bienvenida, extensiones, renombramiento de extensiones, entre otros) y usar la herramienta suministrada (planta, teléfonos, tarificador), si el producto ofrecido se configura en su totalidad desde los teléfonos, se acepta que la misma sea sobre los teléfonos.

*“(…) PAGINA 16: El CONTRATISTA no podrá ceder ni subcontratar total o parcialmente las actividades especificadas en el contrato.* ***Observación:*** *Para este caso Telefónica siempre va a subcontratar los servicios objeto del contrato con el Fabricante directamente, de acuerdo a esto incumpliríamos ya que vamos a través de nuestro aliado para la entrega de los bienes y servicios.(…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que EL CONTRATISTA podrá subcontratar total o parcialmente, siempre que se realice directamente con el fabricante, cualquier producto necesario para el suministro y soporte.

*“(…) PAGINA 18:* ***ESPECIFICACIONES TECNICAS. Observación:*** *Por favor aclarar si la central telefónica debe cumplir obligatoriamente con características enumeradas en este capítulo, se menciona porque se indican algunos ítems que pueden ser soportados pero no se inluyen: (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que aquellos elementos como la opción de UPS, deben ser soportados por la solución ofrecida, pero no es requisito, sin embargo, aquellas que explícitamente dicen que deben ser incluidas deben ser cumplidas, por ejemplo debe soportar teléfonos IP.

“(…) *PAGINA 18: Opción UPS.* ***Observación:*** *La central tiene capacidad de soportar bancos de baterías (No incluidos en oferta estándar), pero no cumple con UPS interna por lo cual se solicita modificar o tenerla como opcional (No obligatoria). (…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en una de las respuestas anteriores.

*“(..) PAGINA 20: Permite conexión directa de (10/100 MBPS) Ethernet LANs. Esto permite que las comunicaciones de voz, fax y datos sean posibles* ***mediante las redes ISDN*** *desde cualquier PC en la red LAN.* ***Pregunta:*** *Por favor aclarar detalladamente lo que Empocaldas requiere hacer ya que hablan de conexión Ethernet pero comunicación RDSI en la LAN, no es clara la solicitud.(…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la solución ofrecida debe ser capaz de comunicar las redes análogas e IP usando dicho un Gateway, lo cual es una herramienta estándar dentro de este tipo de soluciones.

*“(…) PAGINA 23:* ***PLAN DE CAPACITACIÓN. Observación****: Especificar los alcances de la capacitación. (…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en una de las respuestas anteriores

*“(…) PAGINA 24: Garantizar la disponibilidad en la ciudad de Manizales de al menos un experto certificado por el fabricante e involucrado en la prestación del servicio para cada uno de los productos ofrecidos.* ***Observación:*** *Para la ciudad de Manizales no se cuenta con personal disponible las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, los técnicos deben desplazarse desde otras ciudades y cuentan con apoyo telefónico de expertos en Bogota, quienes a su vez pueden realizar cambios en las configuraciones remotamente sin necesidad de desplazamientos.(…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que acepta la observación y se hará la modificación pertinente, la cual quedara así:

Garantizar la disponibilidad de al menos un experto certificado por el fabricante e involucrado en la prestación del servicio para cada uno de los productos ofrecidos.

*“(…) PAGINA 25: Durante el tiempo de ejecución del contrato y un (1) año adicional, se realizará la instalación de las nuevas versiones de Software liberadas por el fabricante, garantizando la continuidad y completa normalidad de operación del software actualizado.* ***Observación y Pregunta:*** *Se menciona ejecución del contrato pero se entiende que es una venta directa con soporte a un año, adicional a esto se solicita un año más de soporte?. (…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad recomienda se examine los términos de referencia, allí se especifica cuanto tiempo dura el soporte, mantenimiento y actualización.

*“(…) PAGINA 25: DEFINICIÓN DE ANS.* ***Observación:*** *Los ANS estipulados no cumplen los tiempos manejados por Telefónica a nivel nacional, se solicita modificación de los mismos según siguiente cuadro:*

*ANS para Atención de Fallas*

*Se entiende por tiempo de respuesta aquel que transcurra desde que el ticket es atendido por el Call Center del OPERADOR (en el horario de 6 x10 para atención de fallas) dentro del horario definido anteriormente hasta que se solucione el mismo. Los tiempos máximos de resolución de las fallas dependerá del nivel de prioridad de las mismas y la caracterización de ciudad, así:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *TIPO DE CIUDAD* | *ALTA* | *MEDIA* | *BAJA* |
| *TIPO A* | *10 HORAS* | *12 HORAS* | *20 HORAS* |

(…)”

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad manifiesta que considera procedente la observación y en concordancia con una de las observaciones anteriores hará las modificaciones pertinentes, quedando así:

Severidad 1 – “Sistema Caído” o condición de producto inoperativo que afecta el sistema de producción y/o las operaciones.

Tiempo de respuesta: 15 Minutos Máximo

Tiempo de Solución: 4 horas máximo

Severidad 2– Afecta y/o restringe severamente la funcionalidad, pero el sistema continúa productivo.

Sistema parcialmente en funcionamiento.

Caídas o Bloqueos esporádicos de los sistemas

Tiempo de respuesta: 1 Hora Máximo

Tiempo de Solución: 10 Horas máximo

Severidad 3 –Problema menor que no tiene mayor efecto en las operaciones de negocio. Cambios de configuración que se perciben pero no afectan la producción.

Tiempo de respuesta: 4 Horas Máximo

Tiempo de Solución: 12 Horas máximo

Severidad 4 –Problema menor o consulta acerca de Documentación/Funcionalidad del producto.

Tiempo de respuesta: 8 Horas Máximo

Tiempo de Solución: 20 Horas máximo

**OBSERVACIÓN No. 02**

* **DIEGO OSORIO MONTOYA: Ingeniero Networking. GESTIÓN DE TECNOGOLÍA INFORMÁTICA. (Observación realizada el día 22 de Agosto de 2013).**

*“(…) Después de revisar los pre pliegos de condiciones de la invitación en mención, presentamos para su análisis las siguientes observaciones:*

* + 1. *En el capítulo V de las especificaciones técnicas, están solicitando características de una marca de fabricante especifica. Solicitamos a la entidad hacer requerimientos mas generales de manera que se puedan presentar ofertas de otros fabricantes y se presente pluralidad de marcas en la solución a ofertar. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad manifiesta que considera no conveniente aceptarla, pues las especificaciones técnicas que se hacen son de la más alta exigencia, para asegurar de esta manera que la solución ofrecida cumpla con los mejores estándares de la industria y que sea técnicamente robusta, hacer más generales los requerimientos, expone a la empresa a soluciones de categoría inferior a la requerida.

*“(…)2. En el capítulo II: DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA*

*a. Numeral DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURICO:*

*Literal k: Certificado que la empresa posee domicilio o sucursal en la ciudad de Manizales.*

*Solicitamos a la entidad validar este requerimiento con el certificado de existencia y representación de la cámara de comercio que va contenido en la oferta. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez analizada la observación la Entidad manifiesta que la misma resulta procedente por lo cual procederá a sustraer este requerimiento en el pliego definitivo de condiciones del presente proceso de convocatoria pública.

“(…) *b. Numeral 2.1.2 2.1.2. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO:*

*Literal C: Entregar la documentación de procedimientos de instalación, configuración y uso del software y hardware ofrecido y deben ser diferentes a la documentación incluida por el fabricante.*

*Solicitamos a la entidad modificar el requerimiento permitiendo la entrega de los manuales de operación del fabricante, dado que allí se encuentra la administración del sistema ofertado. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en las respuestas de la observación No. 01.

*“(…) c. En el numeral 2.3. EXPERIENCIA ESPECIFICA:*

*El proponente deberá acreditar en máximo cinco (5) certificados expedidos por el contratante, el suministro, instalación, configuración e implementación de plantas telefónicas, en los últimos tres (3) años, en donde la sumatoria individual de los valores sea igual o superior al valor de la presente invitación.*

*Solicitamos a la entidad modificar el requerimiento, exigiendo que el monto de la sumatoria de los certificados sea igual o superior al 80% del presupuesto asignado. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que cinco certificados considera suficientes para que cualquier empresa oferente alcance con su sumatoria el precio establecido.

*“(…) d. En el capítulo IV, Obligaciones del contratista,*

*a. Numeral 4: están solicitando El CONTRATISTA deberá dictar las capacitaciones en sitio del manejo de los teléfonos, de la planta y del software ofertado al personal que EMPOCALDAS considere pertinente.*

*Favor indicar si esta capacitación es una certificación del fabricante o es transferencia de conocimientos sobre la solución ofertada, dado que la certificaciones son capacitación de alto costo que no se contemplaron en el estudio de mercado. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que es una transferencia de conocimientos, no certificaciones de fabricantes.

*“(…) b. Numeral 6. El CONTRATISTA deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) que EMPOCALDAS imponga.*

*Solicitamos a la entidad cambiar la especificación “EMPOCALDAS IMPONGA” dado que eso no define ningún alcance de la solución; y colocar “Los niveles de servicios descritos en el documento y realizar un alcance de los mismos”. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que no considera pertinente aceptar la observación, pues podría atentar contra los intereses de la empresa.

*“(…) I. En el capítulo V, ESPECIFICACIONES TECNICAS:*

*a. Numeral 1: Especificaciones Técnicas Central Telefónica: Están solicitando “OPCION UPS”. Favor indicar si requieren que la planta tenga UPS interna y si este costo estuvo considerado dentro del estudio de mercado dado que esto aumenta los costos de la solución.*

*b. Numeral 1: Especificaciones Técnicas Gateway IP*

*Permite conexión directa de (10/100 MBPS) ethernet LANs. Esto permite que las comunicaciones de voz, fax y datos sean posibles mediante las redes ISDN desde cualquier PC en la red LAN. Solicitamos a la entidad favor aclarar mejor este requerimiento. (…)”*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en las respuestas de la observación No. 01.

*“(…) c. Punto VII PLAN DE CAPACITACIÓN*

*Para cada uno de los cursos de capacitación dictados, se debe expedir certificados de asistencia a los funcionarios designados por EMPOCALDAS.*

*Favor indicar si esta capacitación es una certificación del fabricante o es transferencia de conocimientos sobre la solución ofertada, dado que la certificaciones son capacitación de alto costo que no se contemplaron en el estudio de mercado. (…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en una de las respuestas anteriores.

*“(…) d. Punto IX GARANTIA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO.*

*Garantizar la disponibilidad en la ciudad de Manizales de al menos un experto certificado por el fabricante e involucrado en la prestación del servicio para cada uno de los productos ofrecidos.*

*Solicitamos a la entidad que en este requerimiento se solicite asistencia remota del ingeniero certificado por el fabricante, sin presencia en Manizales, de manera que los costos del soporte no encarezcan el valor de la propuesta. (…)”*

 **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Una vez examinado el contenido de la observación la Entidad se permite manifestar que la presente quedo resuelta con lo manifestado en las respuestas de la observación No. 01.

La presente se firma en Manizales, Caldas a los veintiséis (26) días del mes de agosto del año dos mil trece (2013).

Atentamente,

**(ORIGINAL FIRMADO)**

**JUAN PABLO ALZÁTE ORTEGA**

Gerente

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**(ORIGINAL FIRMADO)**

**CARLOS ANDRÉS MARQUEZ MEJIA**

Jefe Sección Sistemas

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

K.S.L.C.