

OBJETO: Prestar el servicio de administración y soporte de la plataforma informática que conforma el Portal Institucional, conforme con las Condiciones Técnicas Obligatorias contenidas en el Anexo N° 2.

Agradecemos a todos los interesados en participar en el presente Proceso de Contratación de la Universidad de Antioquia. A continuación damos respuesta a cada una de las observaciones recibidas.

NRO	1
PROPONENTE	PRAGMA, Laura Victoria González Toro, laura.gonzalez@pragma.com.co , 22 de septiembre de 2020, 15:19
OBSERVACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe algún plan de modernización tecnológica? en caso afirmativo pueden compartirnos el roadmap que se tiene? 2. ¿Habría un periodo de transición entre el anterior prestador del servicio y el que gane la licitación? ¿Por cuánto tiempo? 3. ¿Actualmente los ambientes de pruebas y producción están homogéneos? 4. ¿Todos los servidores son físicos o se tiene servidores en nube? 5. ¿Cuál es el estado del licenciamiento con IBM y HCL? 6. ¿Se tiene acceso a la información de actualizaciones de los productos (IBM, HCL, Oracle y demás fabricantes) y al soporte? 7. ¿Los sistemas operativos tienen soporte vigente por parte del fabricante? 8. ¿Algunas de las versiones de los productos indicadas están desactualizadas, las actividades de actualización de estos serían parte del alcance de este servicio por medio de la bolsa de horas? 9. ¿Cuentan con una herramienta de gestión de incidentes? 10. ¿Nos pueden indicar el número de incidentes recibidos en el mes? 11. ¿Quiénes son las personas que podrían radicar un incidente? 12. ¿Quiénes serían los encargados del primer nivel de atención? 13. ¿Quiénes serían los encargados del segundo nivel de atención? 14. ¿Quiénes serían los encargados de escalar el incidente al servicio contratado? 15. ¿La propuesta, junto con los soportes, se pueden enviar al mail indicado en la página 2 de los "Terminos de Referencia"? Lo preguntamos ya que la información es inconsistente, pes en este mismo documento, en la página 7, dice que NO se admiten propuestas comerciales por correo electrónico.
RESPUESTA DE LA ENTIDAD	Se responden las observaciones en su respectivo orden:

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Entre los planes de modernización tecnológica tenemos: se está definiendo que producto reemplazará al Oracle OID, se están estudiando qué posibilidades hay de llevar a la nube los servidores exclusivamente del portal, y se están migrando las aplicaciones existentes en OAS hacia WAS, para dar de baja los dos servidores que aún tienen ese producto. 2) No se ha establecido un periodo de transición en un eventual cambio de administrador, ya que siempre el administrador saliente actualiza los manuales de administración de la plataforma y el administrador entrante conoce los productos que va a administrar y tiene la experiencia en su gestión. No obstante, se podrán definir una serie de reuniones de entrega entre las partes. 3) Los ambientes de pruebas y producción están homogéneos en cuanto a productos instalados, pero no en cuanto a recursos disponibles o cantidad de máquinas. 4) Actualmente sólo hay 3 servidores físicos, los demás son virtuales. 5) El estado del licenciamiento es vigente, está contratado hasta 2022. 6) Dado que el licenciamiento de HCL e IBM está vigente, se tiene acceso a las actualizaciones y soporte. Ahora, OAS ni Oracle OID tienen soporte ni actualizaciones disponibles. 7) Los sistemas operativos de los servidores virtuales, los cuales tienen los productos de HCL e IBM tienen soporte vigente. 8) Si, de acuerdo al numeral 2.4 del documento “Condiciones Técnicas Obligatorias”, el cual indica: “Realizar pruebas, configuración, afinamiento, monitoreo y actualización de software (aplicación de parches, los cambios de versión se revisarán en conjunto con LA UNIVERSIDAD de Antioquia para evaluar su magnitud y acordar si requieren de soporte especializado o tratamiento de proyecto que supere el alcance de esta contratación)”. 9) Contamos con una herramienta de gestión incidentes menores. En esta herramienta adicionalmente se reportan nuevos requerimientos y solicitudes de despliegue de aplicaciones. 10) El último mes se recibieron en la herramienta del punto anterior 87 casos, donde la gran mayoría corresponde a solicitudes de despliegues de aplicaciones. 11) Las personas que pueden radicar un incidente son los analistas de nuestra dependencia y los editores del portal. 12) Los encargados del primer nivel de atención es la mesa de ayuda, que en caso de detectar que el responsable es el administrador del portal, le escala la solicitud, sino lo escala a algún funcionario de nuestra dependencia. 13) Los encargados del segundo nivel de atención es nuestra dependencia. 14) Los encargados de escalar los incidentes al servicio contratado son las personas de la mesa de ayuda. 15) Las propuestas se recibirán de acuerdo al Cronograma indicado en el numeral 1 del documento “Términos de Referencia”. Se evidencia inconsistencia entre este numeral y los numerales 10 y 11. Ver adenda #1, numerales PRIMERO y SEGUNDO.
--	--

NRO	2
-----	---

PROPONENTE	TSGROUP, Angelica Ardila, angelica.ardila@tsgroup.com.co, 22 de septiembre de 2020, 17:34
OBSERVACIONES	<p>A continuación enviamos nuestras observaciones acerca de la invitación indicada en el asunto:</p> <p>1. Página 3 del documento Anexo 2. Condiciones técnicas obligatorias En los ítems indicaciones a continuación mencionan modificaciones o nuevas funcionalidades en el portal o servidores de aplicaciones:</p> <p>2.15. Implementar modificaciones o nuevas funcionalidades en el portal Institucional o servidores de aplicaciones a su cargo sujeto a disponibilidad de recursos en la bolsa de horas.</p> <p>3. Bolsa de horas 3.1. Contar con una bolsa de 300 horas para implementar modificaciones o nuevas funcionalidades en el portal Institucional o servidores de aplicaciones de acuerdo a las necesidades que manifieste LA UNIVERSIDAD. Sólo se facturan las horas efectivamente utilizadas.</p> <p>Se refiere a intervenir en términos de código y fuentes aplicaciones desarrolladas por terceros o al desarrollo de nuevas aplicaciones desde cero? O hace referencia a modificaciones o nuevas funcionalidades a nivel de infraestructura o arquitectura de servidores?</p> <p>2. Página 2 del documento Anexo 2. Condiciones técnicas obligatorias 2.1.7. Integración continua (2) Un servidor con sistema operativo SUSE y productos NEXUS y GIT (SVN) Un servidor con sistema operativo SUSE y producto JENKINS, el cual no existe actualmente (JENK)</p> <p>Hace parte de las actividades a incluir la implementación de Jenkins y la configuración del proceso de integración continua?</p> <p>3. Certificaciones IBM Se mencionan algunas certificaciones de IBM, sin embargo el producto Portal actualmente es propiedad de HCL, se llama HCL Digital Experience y aún no hay certificaciones con esta fábrica, siguen aplicando estas certificaciones como requisito?</p>
RESPUESTA DE LA ENTIDAD	Se responden las observaciones en su respectivo orden:

	<ol style="list-style-type: none">1) Las modificaciones a cargo de la bolsa de horas se refiere a cualquier requerimiento relacionado al portal o servidor de aplicaciones: Modificación de plantillas, desarrollo de un portlet, modificación de un portlet, instalación de un componente nuevo, etc. Todo ello sujeto a negociación entre las partes.2) No hacen parte dentro de las obligaciones del contrato, pero se podrían concretar dentro de la bolsa de horas.3) Se solicita la certificación emitida por IBM., dado que aún hay componentes que son propiedad de IBM, aunado a que la experiencia que buscamos incluye versiones de la época cuando los componentes eran propiedad de IBM.
--	---

Septiembre 25 de 2020

EQUIPO TÉCNICO
Gestión Informática