

RESPUESTA PREGUNTAS PROCESO GAA-002-2021

No	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Solicitamos amablemente, describir que actividades o cual es la finalidad de los perfiles BASIS para el proyecto. Es decir, mencionan que hay que hacer una aplicación de notas eventualmente, sin embargo, no se menciona de cara a que proyecto se espera tener este tipo de soporte ya que, dependiendo del mismo, pedimos el favor a la entidad, tener en cuenta un rubro para costear el valor BASIS ya que depende de la tipología de proyecto puede variar la dedicación.	Se refiere a utilización de servicios basic y apoyo para la solución de casos funcionales que requieran intervención a este nivel.
2	Por favor indicar a que se refieren con la solicitud que hacen en el FORMULARIO 4- cuando se refieren al número de la cámara de comercio: "Cámara de Comercio No _____ de _____ firma el siguiente compromiso:" y con lo que sigue después de "de _____ -"	El anexo 4 no tiene mención alguna a camara de comercio. No se entiende cual es la pregunta.
3	Cuando solicitan Adjuntar la certificación de fabricante (SAP) para manipular el sistema y se encuentre registrado como partner para la prestación de estos servicios, ¿Este punto se cubre adjuntando el certificado SAP Silver partner?	Si, se cubre con esta certificación.
4	Cuando dicen que el proponente deberá presentar en su propuesta los perfiles (hojas de vida) de los ingenieros que ejecutarán las labores que son objeto de este contrato significa que los perfiles propuestos deben tener un título de ingeniería o podrían tener uno que corresponda a otra profesión	Se requiere titulo de ingeniería o crreras afines.
5	Indicar por favor los Sistemas/productos SAP que se incluyen dentro del alcance de la administración BASIS, con sus respectivas versiones, landscape/instancias.	Módulos defianzas (FI-Contabilidad General), cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería, Controlling(CO), Compras e inventarios (MM), Ventas y distribución (SD)
6	¿Cuál es la base de datos?	SQL SERVER 2008
7	Indicar cantidad de usuarios SAP	29 USUARIOS
8	¿Cuál es la volumetría de casos/tickets BASIS mensual?	10 CASOS PROMEDIO
9	¿Cuáles son los ANS manejados para solicitudes y para incidentes BASIS?	Estos son acordados internamente de acuerdo a la solicitud
10	Favor incluir tipología y volumetría de casos de los módulos a soportar y la complejidad de los mismos.	10 CASOS PROMEDIO
11	¿Por favor indicar si estas actividades son facturables o si deben estar incluidas dentro del soporte sin cobro? ¿Esperan un mantenimiento por demanda o un mantenimiento constante de este tipo de solicitudes? Incluir la ejecución de las siguientes actividades BASIS de acuerdo a solicitud explícita realizada por COLVATEL: Ajuste de Roles y perfiles. Creación, borrado y copia de mandantes. Aplicación de notas SAP.	Estas deben estar incluidas en el contrato es acordado con el supervisor del contrato y área de informática.
12	En el numeral 4.1.3.2 Certificaciones de Experiencia, solicitan que sean aportadas de una (1) a tres (3) certificaciones en las que conste que dentro de los últimos cinco (5) años han celebrado contratos de objeto relacionado en la presente invitación, los cuales debe ser para contratos terminados. De acuerdo a lo anterior solicitamos aclarar si se permite aportar experiencia en Implementaciones en SAP, adicionalmente solicitamos a COLVATEL permitir que se presente experiencia en contratos en ejecución.	R1: Se requiere experiencia en el manejo de contratos de soporte funcional, las certificaciones de toca implementaciones no seran validas para este contrato. R2: Se acepta la observación, se aceptará la posibilidad de acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos en ejecución, pero unicamente respecto de aquella parte del contrato que se haya ejecutado a la fecha de presentación de la oferta. Lo no ejecutado no se tendra en cuenta para estos efectos. Se generará la adenda correspondiente.
13	Por favor confirmar si el alcance del servicio incluye el soporte Basis?	Si incluye soporte basis.
14	Por favor aclarar si el tiempo de análisis para la identificación de la causa raíz son tenidas en cuenta en los tiempos totales de atención del Ticket?.	Si se incluye en el ticket.
15	Por favor aclarar como se facturarían las horas adicionales, cuando en un mes son superiores a las 35 horas básicas citadas en el pliego?.	Se facturan las horas consumidas en el mes.
16	Por favor si en el caso de ser el proveedor favorecido se tiene contemplado un proceso de empalme con el proveedor actual o con los líderes internos de proceso?.	No se tiene contemplado empalme con el proveedor actual únicamente se hará con usuarios internos.
17	Por favor confirmar si la propuesta es descalificada en el caso en que con el presupuesto propuesto no podamos cubrir las 840 horas máximas requeridas y tengamos que disminuir el número de horas a ofertar?.	No es causal de rechazo, se requiere el valor unitario por hora de servicio para las cantidades estipuladas en el formato de cotizacion.
18	Por favor extender el plazo de la entrega del 4 de marzo, ya que se deben hacer polizas, sin embargo las respuestas las entregan el martes 2 y hacen parte del alcance para emitir las polizas y no da el tiempo.	No se acepta el cronograma se mantiene como se establecio en los terminos de referencia.