



Medellín, 18 de septiembre de 2018

Señores
UNION ELECTRICA S.A.
 Proponente SPVA 2018-58

Referencia: Respuesta a observaciones para la Solicitud Privada de Oferta 2018-58

En atención a las observaciones de su parte para la Solicitud Privada de Oferta 2018-58, nos permitimos darles las siguientes respuestas.

Pregunta 1: *Por favor aclarar cuál de las dos descripciones tener en cuenta: la del anexo 2 o la de los pliegos; el pliego menciona atención 7x24 y el anexo dos tiene ítems con atención 7x13.*

Respuesta: El mantenimiento correctivo se prestará en modalidad 7x24, sobre todos los sistemas y en todas las zonas de la ciudad (16 comunas y 5 corregimientos), incluidos los ocho (8) centros de monitoreo remoto, los nueve (9) sitios remotos y los once (11) nodos de red inalámbrica (estaciones base).

Observación: El anexo 2, será modificado mediante adenda.

Adicionalmente, definiendo los sitios críticos o zonas de alta influencia criminal se establecen los acompañamientos necesarios de la siguiente forma, lo mismo que las observaciones para el desarrollo de las labores en cada una de las comunas que presentan riesgos.

Labores en Horario Nocturno – 6PM a 6AM

Comuna	Acompañamiento	Observaciones
7	SI	No se desarrollarán labores en horario nocturno (6pm a 6am) en los barrios Aures, Bello Horizonte, Córdoba, Cucaracho, El diamante, Monteclaro, Pajarito, Villa Flora
9	SI	No se desarrollarán labores en horario nocturno (6pm a 6am) en barrios Caicedo, Barrios de Jesús
10	SI	
11	SI	
12	SI	
14	SI	
15	SI	No se desarrollarán labores en horario nocturno (6pm a 6am) en barrios la Colinita, La raya, Trinidad, Barrio Antioquia.
16	SI	No se desarrollarán labores en horario nocturno (6pm a 6am) en barrios Altavista, El Rincón, La Hondonada.





Labores en horario Diurno – 6AM a 6PM

Comuna	Acompañamiento	Observaciones
1	SI	En toda la comuna
2	SI	En toda la comuna
7	SI	En los barrios Aures, Bello Horizonte, Córdoba, Cucaracho, El Diamante, Monteclaro, Pajarito, Villa flora
13	SI	En toda la comuna
15	SI	En los barrios la Colinita, La Raya, Trinidad, Barrio Antioquia
16	SI	En los barrios Altavista, El Rincón, La Hondonada
70	SI	En toda la comuna

Se tendrán en consideración las excepciones citadas en las tablas, para dar mantenimiento en los sitios de alto riesgo y según las jornadas mencionadas (diurna o nocturna), se brindará acompañamiento policial para la realización de cualquier actividad de soporte en dichos sitios.

-Por favor definir según ubicación de las comunas 50, 60, 70, 80 y 90 cuales serían los ANS para la atención de eventos puesto que estas están ubicadas a las afueras de la ciudad.

Respuesta: Teniendo en consideración, que la llegada a las comunas 50, 60, 70, 80 y 90 implica mayor tiempo en los desplazamientos, se modifica los ANS para que el tiempo de llegada para la atención de soporte técnico en dichas comunas sea de la siguiente forma:

TIPO INCIDENTE	TIEMPO DE LLEGADA SITIO	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Caída del Sistema	2 horas	2 horas	=< 2 horas
Intermitencia en el funcionamiento del sistema	4 horas	2 horas	=< 4 horas

Lo anterior será modificado mediante adenda.

Pregunta 2. Numeral 2. (Alcance): TABLA DE NIVELES DE SERVICIO:

-Por favor definir Caída del sistema, con qué criterios detallados se determina la caída del sistema?

Respuesta: Se define cuando no se tiene imagen de las cámaras.

-Por favor definir Intermitencia en el funcionamiento del sistema, con que criterios detallados se determina que existe una intermitencia en el sistema?





Respuesta: Se define cuando la señal de video de las cámaras presenta pixelación, congelación de la imagen o retrasos en la llegada de la señal.

-Por favor aclarar, que grupo de personas reportaran los incidentes y que criterios técnicos usaran para la definición de cada uno de los eventos.

Respuesta: Básicamente será el personal que designe la Secretaria de Seguridad y Convivencia, el cual es calificado y de buen criterio técnico, al igual que el personal de supervisión ESU. Ellos recibirán los reportes de parte de los operadores y según la criticidad de estos, procederán a clasificarlos y reportarlos.

Pregunta 3: numeral 2 (Alcance): COMPONENTES DEL SISTEMA:

-Por favor definir el alcance del contratista, sus actividades y responsabilidades para los ítems donde se involucran prestadores de servicio UNE y EPM.

Respuesta: El contratista en este tipo de actividades, que involucran labores terceros, debe hacer un acompañamiento en sitio al momento de realizar labores de reconexión, tendido de cableado, seguimiento de rutas y verificación de operatividad de la cámara.

Pregunta 4. Numeral 2. (Alcance):

-El contratista deberá incluir una mesa de ayuda para reporte continuo vía radio, teléfono o correo para la atención y cierre de casos (administrada durante las 24 horas por un tercero si así se requiere).

-Por favor aclarar a que hace referencia administrada por un tercero?

Respuesta: El contratista debe facilitar la plataforma requerida para la mesa de ayuda y brindar la adecuada capacitación y soporte al personal, que el cliente designe para su operación y administración.

-Por favor aclarar el alcance y funciones de ese administrador.

Respuesta: Las funciones del administrador de la mesa de ayuda, será la de operarla, para registrar casos y asignarlos, lo mismo que gestionar el seguimiento de estos. Debe contar con la capacitación y soporte técnico de parte del contratista.

Pregunta 5. Numeral 2. (Alcance): COMPONENTES DEL SISTEMA: *El sistema cuenta con una solución de almacenamiento de 6PB y una solución de backup, la cual está dentro de un esquema vigente de garantía y soporte. El contratista debe hacer un monitoreo permanente y detallado de la misma y en caso de presentarse alguna falla, deberá prestar el servicio técnico de primer nivel y*





en caso de no llegar a una solución, deberá realizar un diagnóstico preliminar y escalar el caso al contratista encargado de la garantía y soporte de mayor nivel.

-Por favor definir cuál es el alcance y funciones del soporte de primer nivel.

Respuesta: Es dar atención básica al evento técnico, tal como verificar suministro de energía, posibles fallos de conectividad, revisar alarmas y reiniciar equipos. En ningún momento se ejecutaran procedimientos invasivos, tales como configuraciones de parámetros y manipulación de elementos internos. Según la identificación de fallos y su criterio técnico, se procederá con el reporte del evento al integrador encargado del subsistema bajo supervisión.

-Por favor aclarar, si el sistema a soportar cuenta con una garantía, cual sería el procedimiento sin perder dicha garantía?

Respuesta: Al inicio del contrato, se definirá con la supervisión ESU el detalle de los equipos que están bajo garantía y soporte; así, se definirán todas las actividades relacionadas con el procedimiento de asistencia de primer nivel, que se pueden llevar a cabo sin afectar la garantía.

Pregunta 6. Numeral 2. (Alcance): TABLA DE NIVELES DE SERVICIO: *Todos los sistemas deberán mantenerse como mínimo en un nivel de disponibilidad del 98%, y para tales efectos se dará 30 días calendario contados a partir de la suscripción y firma del acta de inicio y una vez la ESU haya iniciado actividades, con su proveedor seleccionado, con el fin de que se estabilicen los sistemas y se pongan en el porcentaje solicitado. En caso de presentarse casos fortuitos deberán ser debidamente sustentados por parte del contratista y validados por la interventoría.*

-Por favor aclarar cuáles serían los criterios y parámetros para alcanzar el dicho porcentaje de disponibilidad y quien es el responsable de la definición de dichos parámetros.

Respuesta: Los parámetros con los que se medirá dicho nivel de disponibilidad, están consignados en las formulas citadas en las páginas 11 y 12 del pliego de condiciones, en estas se busca que la disponibilidad sea medida sobre las cámaras realmente operativas, dejando a un lado las que tengan fallas por causas de terceros o con diagnósticos de fallas, pero aún no se tiene la disponibilidad de repuestos.

Pregunta 7. Numeral 2. (Alcance): Mantenimientos preventivos: Otros: *Apoyo de configuración va los aliados de la ESU para los diferentes proyectos de implementación y renovación tecnológica que se van a ejecutar durante la duración del contrato de mantenimiento.*

-Por favor aclarar detalladamente el alcance del apoyo de configuración.

Respuesta: Se incluye el ítem “mantenimientos preventivos-otros” en el formato de precios (anexo 2), para garantizar que los demás contratistas de la ESU contarán con el acompañamiento del proponente, para adelantar los diferentes trabajos y configuraciones que requieran sobre el





sistema de cámaras del SIES-M y de paso, recibir la orientación que garantice una adecuada configuración de los equipos y las diferentes modificaciones en las plataformas de video y demás elementos existentes.

Pregunta 8. Numeral 5. REQUISITOS HABILITANTES PARA LA EVALUACIÓN DE PROPUESTAS: Personal Requerido: Personal técnico: Nota: *El supervisor del contrato por parte de la ESU, podrá solicitar en cualquier momento que se incremente el número de personal técnico, de acuerdo a las actividades, el avance del cronograma de ejecución y según el plazo de ejecución definido*

-Por favor aclarar cuál es la cantidad máxima de cuadrillas conformados por 3 personas que se llegase a requerir para poder valorar correctamente dicho alcance.

Respuesta: Según el nivel de disponibilidad exigido en el pliego de condiciones, el contratista debe disponer del personal y los recursos necesarios que garanticen el cumplimiento de dicho nivel.

Pregunta 9. Numeral 2. (Alcance): TABLA DE NIVELES DE SERVICIO

-Para el caso de zonas, sitios, comunas, barrios, donde existe alta criminalidad y riesgo para el personal del contratista, se contará con el acompañamiento permanente del cuerpo policial?

Respuesta: Se coordinará con la Secretaría de Seguridad y Convivencia el acompañamiento policial para cualquier labor que se vaya a realizar en zonas que impliquen algún tipo de riesgo para el contratista

-Por experiencia sabemos que existen demoras en la asignación del acompañamiento policial para la atención a zonas de alto riesgo; esto como afecta los ANS para la atención mencionada?

Respuesta: Los tiempos estimados para los ANS empiezan a contar de manera efectiva, justo en el momento en que el contratista cuente con el acompañamiento y las debidas condiciones para desplazarse a dichos sitios.

Pregunta 10. Numeral 2. (Alcance): Mantenimientos preventivos: *Una (1) ventana de Mantenimiento preventivo del sistema de visualización Video Wall Barco, equipos de visualización, estaciones de trabajo, monitores, puestos de trabajo, puntos de red, joystick, periféricos, de conformidad a los alcances y requerimientos de la solicitud de oferta.*

- Por favor definir el alcance del mantenimiento de puestos de trabajo.

Respuesta: Este elemento se elimina del requerimiento y de modificará mediante adenda

Pregunta 11. Numeral 2. (Alcance): centros de monitoreo remoto y sitios remotos.

-Por favor aclarar, si los componentes del sistema a intervenir son: Cámaras, visualización, almacenamiento y redes.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ESU

Empresa para la Seguridad Urbana

Respuesta: Considerar adicionalmente a los elementos mencionados, el soporte a los aires acondicionados y sistemas de control de acceso, los repuestos que se lleguen a requerir para estos, serán cubiertos por la bolsa de repuestos.

Pregunta 12. Anexo 2. Formulario de precios:

Los requerimientos de apoyo a demos y a los aliados de la ESU, en que ítem del formulario de precios deben ser valorados?

Respuesta: Se deben valorar dentro de los ítems 1 y 2 del capítulo de mantenimiento correctivo.

Por favor otorgar 1 día hábil para enviar la oferta, posterior a la respuesta de estas preguntas anteriormente numeradas.

Respuesta: La fecha de entrega de la propuesta fue modificada mediante adenda nro. 1, acorde al requerimiento.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Atentamente,

JUAN DAVID PEREZ MADRID.

Líder de programa

Unidad Estratégica de Servicios de Seguridad

(Dcto Original con firma)

