

**TERMINOS DE REFERENCIA No 11/2017.
ADENDO N° 2**

Realización de “**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y COMUNICACIONES DE PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD LIBRE - SEDE PRINCIPAL.**”

La Universidad Libre se permite informar que mediante el presente adendo se aclaran los siguientes aspectos los cuales quedarán así:

PREGUNTA PRESENTADA POR LA EMPRESA SAVERA S.A.S

Pregunta 1: ¿Es factible que se presenten al proceso de Contratación, Oferentes bajo la modalidad de **Unión Temporal (UT)**?

Respuesta: La universidad no acepta esta sugerencia, motivo por el cual no se aceptará propuestas con Uniones Temporales.

PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA SUMIMAS S.A.S.

Pregunta 1: ¿La entidad tiene estipulado un monto global en pesos para este contrato?

Respuesta: Para el proceso se cuenta con una disponibilidad presupuestal de 500 millones de pesos, el cual contempla el valor del IVA y la bolsa de repuestos.

Pregunta 2: Solicitamos por favor el envío de las estadísticas del último contrato con las estadísticas de los incidentes y solicitudes. Ya que esta información es vital para un coste del servicio a ofertar

Respuesta: A continuación, se relacionan el histórico de tickets atendidos en el término del último año:

	2016	2017
Junio-Julio	846	
Julio-Agosto	826	
Agosto-Septiembre	840	
Septiembre-October	783	
October-Noviembre	672	
Noviembre-Enero	603	
Enero-Febrero		975
Febrero-Marzo		771
Marzo-Abril		594
Mayo-Junio		774
Junio-Julio		498

Pregunta 3: En el anexo 11 está la relación de servidores equipos pc – portátiles periféricos. Solicitamos a la entidad suministrar la siguiente información por cada sede: Marca de cada equipo, modelo de cada servidor, pc, portátil s, scanner, impresoras. es decir, el siguiente ejemplo;

Respuesta: A continuación, se relaciona la información solicitada por cada sede, cabe aclarar que las familias de equipos DELL Optiplex GX280, GX520, GX620, 745 y 755 así como los HP 6200, serán reemplazados en el curso del presente semestre:

COMPUTADORES	LA CANDELARIA			
	TOTAL	MARCA	MODELO	TOTAL
Salas, salones, auditorios.	223 (2)	Dell	OPTIPLEX 745	30
		Dell	OPTIPLEX 755	23
		Dell	OPTIPLEX 780	75
		Dell	OPTIPLEX 9020	39
		Dell	OPTIPLEX GX 520	1
		HP	COMPAQ 6200 PRO	51
		HP	6300 PRO	1
		HP	PRODESK 600	3
Servidores	11 (11)	HP	PROLIANT ML110 G6	
Administración	256 (44)	Dell	OPTIPLEX GX 520	3
		Dell	OPTIPLEX 745	15
		Dell	OPTIPLEX 755	28
		Dell	OPTIPLEX 780	16
		Dell	OPTIPLEX 9020	62
		Dell	OPTIPLEX 9030	3
		HP	COMPAQ 6200 PRO	70
		HP	6300 PRO	2
		HP	PRODESK 600	47
		HP	ELITE COMPAQ 8300	3
		MAC	MAC	3



Portátiles	31 (18)	ACER	ASPIRE 4310	1
		Dell	XP3-M1330	1
		Dell	VOSTRO V130	1
		Dell	LATITUDE E 5500	1
		Dell	LATITUDE 3450	1
		Dell	LATITUDE E 5420	2
		HP	ELITE FOLIO 9470 M	3
		HP	440	3
		MAC	A1466	2

Total	521
--------------	------------

IMPRESORAS

Matriz de punto	1	EPSON	LX 350	1
-----------------	---	-------	--------	---

Inyección	1	CANON	PIXMA 140	1
-----------	---	-------	-----------	---

Laser	43	HP	COLOR 2600N	1
		HP	COLOR LASERJET PRO 452	1
		HP	LASERJET 2055DN	6
		HP	LASERJET 2420DN	6
		HP	LASERJET COLOR 3600 DN	1
		HP	LASERJET COLOR CP 2020	2
		HP	LASERJET COLOR CP2025	5
		HP	LASERJET CP1025 COLOR	1
		HP	LASERJET CP1525NW	1
		HP	LASERJET M2727NF	3
		HP	LASERJET P1606dn	1
		HP	LASERJET P2035 N	1
		HP	LASERJET P3015	2
		HP	LASERJET PRO M201EDW	1



	HP	LASERJET PRO MFP M521dn	1
	HP	PRO MFP M225DW	1
	HP	PRO MFP M277DW	1
	Lexmark	E120	2
	Lexmark	E260dn	2
	Lexmark	E332	4

Multifuncional	23	HP	LASERJET 100 COLOR MFP	1
		HP	LASERJET 1536dnf MFP	1
		HP	LASERJET 4345MFP	4
		HP	LASERJET 4555mfp	2
		HP	LASERJET 500mfp	3
		HP	LASERJET 700 COLOR MFP	1
		HP	LASERJET M3035 MFP	7
		HP	LASERJET PRO 400 COLOR MFP	4

Total	68
--------------	-----------

SCANNER	13	HP	SCANJET PRO 4500
----------------	----	----	------------------

COMPUTADORES	BOSQUE POPULAR		
	TOTAL	MARCA	MODELO

Salas, salones, auditorios.	223 (2)	Dell	OPTIPLEX 745	36
		Dell	OPTIPLEX 755	27
		Dell	OPTIPLEX 780	253
		Dell	OPTIPLEX 9020	147
		Dell	OPTIPLEX GX 280	1
		Dell	OPTIPLEX GX 520	4
		Dell	OPTIPLEX GX 620	4
		HP	COMPAQ 6200 PRO	126
		HP	PRODESK 600	38



Servidores	3 (3)		PROLIANT ML110 G6	
Administración	237 (29)	Dell	OPTIPLEX 745	18
		Dell	OPTIPLEX 755	8
		Dell	OPTIPLEX 780	22
		Dell	OPTIPLEX 9020	72
		Dell	OPTIPLEX GX 620	3
		HP	PRODESK 600	23
		HP	COMPAQ 6200 PRO	55
		HP	6300 PRO	1
Portátiles	38 (33)	DELL	LATITUDE E5420	3
		DELL	INSPIRON 5559	1
		HP	440 G1	1
		HP	PROBOOK 440 G1	2
		HP	MINI 5103	28
Total	916			

IMPRESORAS

Matriz de punto	1	EPSON	LX 350	1
Inyección	1	HEWLETT PACKARD	DESKJET D1360	1
Laser	41	HEWLETT PACKARD	COLOR LASERJET CP2025DN	4
		HEWLETT PACKARD	LASERJET 1160	2
		HEWLETT PACKARD	LASERJET 2035N	3
		HEWLETT PACKARD	LASERJET 2300 dn	1
		HEWLETT PACKARD	LASERJET 2420 dn	2
		HEWLETT PACKARD	LASERJET 4250N	3
		HEWLETT PACKARD	LASERJET CP 1025 NW COLOR	1
		HEWLETT PACKARD	LASERJET CP2020	2
		HEWLETT PACKARD	LASERJET P 2055 DN	4
		HEWLETT PACKARD	LASERJET P3015	4



	HEWLETT PACKARD	LASERJET PRO 100 COLOR	2
	HEWLETT PACKARD	LASERJET PRO 400 COLOR	4
	HEWLETT PACKARD	LASERJET pro M 201 dw	2
	Lexmark	3428	1
	Lexmark	X342N	1
	Lexmark	C534N	1
	Lexmark	E 120	1
	Lexmark	E 232	1
	Lexmark	E232	1
	Lexmark	E342N	1

Multifuncional	14	HP	Laserjet 111005 MFP	1
		HP	LASERJET 3530 MFP	1
		HP	LASERJET 400 MFP dn	4
		HP	LASERJET 500 MFP	2
		HP	Laserjet 830 MFP	1
		HP	LASERJET M 3035 MFP	2
		HP	LASERJET M 4345 MFP	1
		HP	LASERJET PRO MFP 476	1
		HP	LASERJET PRO MFP N127	1

Total	57
--------------	-----------

SCANNER	6	HP	SCANJET PRO 4500	
----------------	---	----	------------------	--

Pregunta 4: Solicitamos las marcas y modelos de todos los equipos de la base instalada para así mismo tener equipos de backup compatibles o en su defecto disponibilidad de los repuestos ya que si son máquinas obsoletas dependemos de la importación por parte de fabricante.

Respuesta: Se disponen en la Sede Principal de los siguientes modelos y los cuales no cuentan actualmente garantía de fábrica HP 6200, HP Prodesk 400 G1 y Dell Optiplex 780, como se indicó en la visita de aclaraciones, varios de estos modelos en el presente año serán renovados y tener en cuenta los modelos compatibles de impresoras (ver relación indicada en la respuesta número 3) para los toners en el caso de requerir algún consumible mientras esta en reparación y no afectar el normal funcionamiento.

Pregunta 5: Para el tema de Servidores por favor nos indican si el alcance de este servicio es solo preventivo o lo contemplan como correctivo también. Lo anterior teniendo en cuenta en el anexo 11 solo indican que hay 11 servidores en Candelaria sin

garantía de fábrica y en la sede Bosque Popular indican que hay 3 servidores sin garantía de fábrica. No tienen garantía de fábrica.

¿Si la entidad tiene proyectado renovación de servidores este año durante este lapso de renovación el oferente cubriría mantenimiento correctivo de los servidores?

Respuesta: El alcance para los equipos tipo servidor solo es mantenimiento preventivo. Como se manifestó en la reunión de aclaraciones, la Universidad se encuentra en el proceso de renovación de servidores y el cual será cubierto a través de los servicios contratados con la empresa escogida, por ende el contrato de mesa de ayuda no tendrá que ejecutar ningún correctivo.

Pregunta 6: Para los 8 servidores ubicados en la data center Triara (claro) por favor indicar marca, modelo y servicios instalados? ¿A su vez solicitamos si para estos equipos que no aparecen en el listado anexo 11 el servicio serio preventivo solamente correctivo? ¿Estos 8 servidores tienen garantía?

Respuesta: Como se manifestó en la pregunta número 6 y como se expresa en el ítem No. 3 del cuadro del numeral 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS, se aclarará que del total de equipos tipo servidor se contempla trasladar ocho (8) al datacenter TRIARA y se estimen los costos por parte del OFERENTE para este servicio de mantenimiento preventivo.

Pregunta 7: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

5.8. ¿Con respecto a los acuerdos de nivel de servicio cual es el número de equipos asignados por usuario que considera la entidad como prioridad alta y media? Lo anterior para establecer cuál es el alcance del servicio VIP requerido por la entidad.

Respuesta: Las dependencias identificadas con prioridad alta (A1) son las Presidencias, Rectorías, Censorías, Of. Sistemas, Sindicatura, Admisiones y Registro con un total de 50 usuarios, el resto de dependencias son de prioridad A2, esto como se indica en los ítems de la sección ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del cuadro del numeral 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.

Pregunta 8: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

2.9. ¿Con respecto a la herramienta de gestión de mesa de ayuda es necesario que solo alerte la presencia de software no autorizado? ¿O necesariamente el software tiene que bloquear automáticamente la instalación del mismo?

Respuesta: El software propuesto deberá solamente alertar y notificar estas novedades sobre el parque computacional cubierto en ambas sedes de Bogotá, el bloqueo de aplicaciones se realiza a través de otras herramientas.

Pregunta 9: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

3.2. Por favor nos aclaran cuales son los módulos nativos que tendrían que integrarse por medio de la herramienta en el módulo de gestión de configuración (CMDB).

Respuesta: Estos módulos independientemente del software propuesto por el oferente deben ser herramientas que permitan mantener los elementos de configuración importantes para un buen servicio. Del mismo modo, deben poder mantener ciertas relaciones entre los elementos de configuración, permitiendo así tener en un lugar centralizado todos los archivos, integrando las funcionalidades de los productos existentes y unificando la información.

Estos módulos a su vez deben gestionar de forma proactiva todo el entorno de TI, con una mejor evaluación del riesgo, facilitando los siguientes procesos:

- Gestión de las solicitudes de servicio
- Mesa de Servicio
- Gestión de Cambio
- Gestión del Rendimiento
- Gestión de Eventos e Impacto

Pregunta 10: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

3.5. ¿El módulo de gestión de configuración CMDB hasta que nivel debe estar integrado con el módulo del inventario automático? ¿Es necesario aparte de la base tecnológica actual llevar el inventario de otros activos a futuro?

Respuesta: Debe integrarse a un nivel que permita como mínimo un monitoreo constante en tiempo real y usando la red corporativa, de los cambios en el software y hardware de las máquinas de los usuarios, mantener actualizada la información de la configuración de hardware y software de los recursos computacionales de la Universidad.

La meta es tener una completa, adecuada y actualizada vista de todos los componentes de una red, incluyendo PCs, servidores, impresoras y software, que componen la infraestructura de TI. Estimar el crecimiento en un 10 por ciento adicional a la cantidad de CI's indicada en el ítem 17 del cuadro del numeral 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.

Pregunta 11: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

3.5. Por favor solicitamos nos indiquen específicamente el alcance del módulo CMDB y en qué grado de integración debe adaptarse con el módulo de inventario de equipos.

Respuesta: Esta respuesta se aclara en la pregunta número 9.

Pregunta 12: 5.2 ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

1.2. Cuando se requiere la atomización masiva (sistemas operativos, paquetes de oficina, antivirus, software especializado o de conectividad; Se podrá contar con el personal de soporte contemplado como base por el oferente en la propuesta del proyecto o es necesario que el oferente asuma y coloque este personal adicional.

Respuesta: Cabe resaltar que la gran mayoría de equipos están ubicados en las salas de cómputo y el cual es apoyado a través del contrato de monitorias, la reinstalación de software y sistemas operativos, se puntualizará en los que son de tipo administrativo.

Pregunta 13: De acuerdo a la reunión aclaratoria por experiencias anteriores la entidad no contempla la herramienta soportada en la nube. El servidor físico para la gestión de la herramienta lo colocaría la entidad o el oferente.

Respuesta: Como se manifestó en la reunión de aclaraciones, tanto el software indicado como el hardware requerido para su óptimo funcionamiento, deberá ser proveídos por el OFERENTE.

Pregunta 14: La entidad tiene establecida la herramienta Aranda. Se puede presentar como oferente una propuesta con la herramienta Aranda y a su vez una segunda propuesta aparte como alternativa con otra herramienta de igual o mejores características debidamente certificadas de acuerdo al pliego para su evaluación.

Respuesta: Los OFERENTES están en la libertad de ofrecer la herramienta que cumpla con los requerimientos mínimos y estipulados en los términos de invitación, por lo cual se aceptará una sola dentro de la propuesta y esto evite inconvenientes al momento de evaluar los diferentes criterios técnicos.

Pregunta 15: La entidad proveerá un espacio apropiado físico dentro de la entidad; para que el oferente tenga un stop de repuestos y/o para la atención prioritaria de incidentes. Lo anterior permite un mejor servicio.

Respuesta: La Universidad proveerá en cada sede de un espacio dotado de mobiliario, puntos de red y eléctricos, donde se podrá ubicar tanto el personal asignado al proyecto y resguardar los elementos necesarios, como es el caso del stock de repuestos y dotaciones que les sean suministrados por la empresa seleccionada.

Pregunta 16: Para la presentación de la propuesta solicitan dentro de los documentos financieros el RUP. Este documento actualmente en Sumimas consta de 784 páginas. Solicitamos que se pueda adjuntar digitalizado en un archivo aparte de la propuesta.

Respuesta: El proponente deberá realizar una carta donde explique las razones por las cuales el RUP no se encuentra en físico, junto con ella anexará el CD en formato PDF dentro de la totalidad de sus propuesta..

Pregunta 17: Solicitamos nos envíen el formato de Carta Remisoria para la presentación de la propuesta, ya que en la página Web de la Universidad no es posible descargarla.

Respuesta: Se publica adjunto la Carta Remisoria en versión Word para lo pertinente.

Pregunta 18: CAPITULO CUARTO

4.4 POLIZAS DE SEGURO

Para esta clase de servicios sugerimos y de acuerdo a la experiencia sugerimos que la póliza de cumplimiento sea del 20% y la póliza de salarios sea del 5%

Respuesta: La universidad no acepta esta sugerencia, se mantiene lo establecido en los pliegos de condiciones.

4.4 POLIZAS DE SEGURO

La Universidad Libre impondrá multas diarias sucesivas por valor de cero puntos uno por ciento (o.1%) del precio total del contrato. Solicitamos aclaración sobre el porcentaje de margen de error en el servicio y si es por cada evento no cumplido.

Respuesta: Estos incumplimientos establecidos por nuestro Depto. Jurídico, son de acuerdo a temas reiterativos de incumplimiento parcial o total a lo establecido contractualmente o acuerdos de servicio. Los cuales son evaluados por parte de la Universidad y determinará su aplicación, en el caso que sea sucesivo hasta por treinta (30) días calendario.

PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA E Y S SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A.S.

Pregunta 1: Publicar el histórico de tickets atendidos por la mesa de ayuda durante el último año.

Respuesta: A continuación se relacionan el histórico de tickets atendidos en el término del último año:

	2016	2017
Junio-Julio	846	
Julio-Agosto	826	
Agosto-Septiembre	840	
Septiembre-Octubre	783	
Octubre-Noviembre	672	
Noviembre-Enero	603	
Enero-Febrero		975
Febrero-Marzo		771
Marzo-Abril		594
Mayo-Junio		774
Junio-Julio		498

Pregunta 2: Indicar el número de usuarios a los cuales el personal de Mesa de Ayuda prestaría el servicio.

Respuesta: El número actual de usuarios ubicados en las oficinas y/o unidades académicas y administrativas, son 300.

OBSERVACIONES:

Cierre de Invitación: De acuerdo al adendo N°1 El cierre de la Invitación será el Treinta y uno (31) de julio de 2017 a las 12:30 p.m., en la Oficina (503) de la Presidencia Seccional de la Universidad Libre Sede Principal Bogotá, ubicada en la Calle 8ª N° 5 – 80 de la ciudad de Bogotá, D.C.

Dado a los veinticinco días (25) días del mes de julio de 2017


LUISA NATALIA ORTEGA PINEROS
Jefe de Compras

