PLIEGO DE CONDICIONES No. 04/2023

ADENDO N° 1

Realización de **"SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDO BOLSA DE REPUESTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVES DE MONITORES DE SALA DE COMPUTO PARA LA SECCIONAL PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD LIBRE POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS, ASI COMO LA IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE AYUDA E INVENTARIOS INFORMÁTICOS.".**

La Universidad Libre se permite informar que mediante la presente adenda se aclaran los siguientes aspectos para **"SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDO BOLSA DE REPUESTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVES DE MONITORES DE SALA DE COMPUTO PARA LA SECCIONAL PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD LIBRE POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS, ASI COMO LA IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE AYUDA E INVENTARIOS INFORMÁTICOS.".**

1. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA HEIMCORE S.A.S:

1.1. Observación No 1.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.4.2, literal 1.5.que requiere el Mantenimiento Correctivo a Servidores.

Se solicita amablemente a la Universidad Libre aclarar y/o detallar el alcance de Primer Nivel de Soporte requerido frente al correctivo en servidores teniendo en cuenta que estos son equipos que manejan y administra procesos sensibles y críticos. Es importante conocer el alcance con el fin de poder determinar los conocimientos requeridos por los recursos.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: El apoyo requerido hacia los servidores que cuenta la seccional Bogotá son de diagnóstico a nivel de software y/o hardware, en caso de necesitar el cambio de una parte se opte por el escalamiento de garantía o por medio de autorización previa para la compra de la parte por medio de la bolsa de repuestos para su posterior instalación.

1.2. Observación No 2.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.4.2, literal 1.6. lo siguiente:

Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida.

Se solicita amablemente a la Universidad Libre informar si cuenta con un software y/o aplicativo que realice esta actividad y si esta será suministrada al futuro contratista.

O por el contrario, el futuro contratista deberá suministrar la herramienta, realizar la instalación y configuración de la misma y que cumpla con estas funciones.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad proveerá las herramientas para la distribución del software de manera desatendida, durante la vigencia del servicio se informará de los planes de trabajo para apoyar por medio de la mesa de ayuda estas labores.

1.3. Observación No 3.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.4.2, literal 1.8 lo siguiente:

El software en mención debe ser implementado para las Seccionales de Bogotá, Cali, Barranquilla, Cartagena y Socorro. Las seccional Pereira y Cúcuta que ya cuentan con esta herramienta ITSM, incluir el servicio para migración de información e integración.

Se solicita amablemente a la Universidad Libre aclarar si para dar cumplimiento a este requerimiento lo que se busca es que los usuarios de cada una de estas sedes tengan acceso a la herramienta para registrar las solicitudes de servicio y así centralizar la operación por la sede Bogotá o en cada sede se debe implementar la herramienta por separado.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se aclara que la herramienta ITSM requerida se centralizará a nivel nacional y tendrá acceso las áreas de sistemas incluido el personal de soporte técnico local, teniendo en cuenta las demás condiciones sobre este servicio en los ítems 1.8 y 1.9 del numeral 5.4.2 de los pliegos de invitación, por ello se precisa que no se requiere implementar de forma individual por seccional o sede.

1.4. Observación No 4.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.4.2, literal 2.3 lo siguiente:

Proveedor de Servicio deberá entregar un informe mensual del consumo de la bolsa. Es responsabilidad del proveedor de servicio hacer un manejo adecuado de la bolsa de repuestos, procurando no sobrepasar los cuarenta y cinco millones de pesos incluido IVA ($45.000.000) durante la ejecución del contrato.

Y a su vez en la nota del Anexo 6. Propuesta Económica pagina 14, relaciona lo siguiente:

***Nota: Se debe incluir dentro del cuadro de precios el valor de $75.000.0000 (Incluido IVA), correspondiente a la bolsa de repuestos a ejecutar por demanda durante la vigencia del contrato (24 meses), los pagos se realizarán con corte mensual, facturación independiente, previa verificación de la instalación y correcto funcionamiento, y visto bueno del coordinador asignado al contrato.**

Se solicita amablemente a la Universidad Libre Aclarar cuál es el presupuesto real de la bolsa de repuestos durante la vigencia del contrato

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se precisa que el valor a incluir por concepto de la bolsa de repuestos es de $75.000.000 incluido IVA, esto como se indica en la nota del numeral 2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONOMICA.

1.5. Observación No 5.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.5, literal MESA DE SERVICIO relaciona el perfil del Coordinador de Servicio así:

- **Coordinación de la Mesa de Servicio:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	**Perfil**	**Formación**	**Experiencia Espacifica**	**Tiempo Dedicación**
1	Coordinador de Servicio	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, telecomunicaciones o carreras afines con especialización en gerencia de proyectos. Deberá contar adicionalmente la siguiente certificación: •Certificación ITIL V4 ó Superior	Experiencia en cargos relacionados con coordinación de mesas de ayuda, soporte técnico y/o atención al usuario final, manejo de herramientas de mesa de ayuda reconocidas en el mercado. Minimo Tres (3) años de experiencia especifica en las áreas mencionadas	Tiempo Completo.

Aquí se solicita que el recurso asignado debe contar con Certificación ITIL V4 o Superior.

Se solicita amablemente a la Universidad Libre ajustar el Perfil del Coordinador de Servicio en el ítem de formación, con el fin que se pueda ampliar el mismo contando con personal con Certificación ITIL V3 o Superior. Al momento de indicar "o Superior" estaría incluyendo la última versión que se encuentra actualmente en el mercado de acuerdo con los entes certificadores que es la V4. Cabe anotar que esta es la Hoja de Vida que se debe presentar con la oferta, por lo cual requerir una certificación en específico estaría sesgando el proceso o limitando a un solo posible oferente; por lo cual se solicita a la universidad que prevalezca la pluralidad de oferentes.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Siendo la versión 4 de ITIL que está presente desde años anteriores en el mercado, se precisa que es requerido por la Universidad esta certificación y sea anexada a la hoja de vida del coordinador de mesa de servicio en la oferta.

1.6. Observación No 6.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.5, literal ADMINISTRACION SALAS DIDACTICAS DE COMPUTO, para el perfil de Monitor de salas de computo:

- **Primer Nivel de la Mesa de Servicio – Monitor de Salas de Computo:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	**Perfil**	**Formación**	**Experiencia Específica**	**Tiempo Dedicación**
12	Monitor de Salas de Computo	Técnicos, o Tecnólogo en sistemas o estudiantes de Ingeniería de sistemas, electrónica y/o carreras afines que cursen mínimo quinto (5) semestre. Certificados en mantenimiento de computadores. Curso de Servicio al Cliente.	Experiencia certificada en cargos relacionados con soporte técnico y/o atención al usuario final en salas didácticas o medios audiovisuales, conocimiento y manejo de herramientas de mesa de ayuda reconocidas en el mercado. Dos (2) años de experiencia específica en las áreas mencionadas.	Lunes a sábado. Domingos por demanda. Consultar numeral 6.4

En el ítem de formación de este recurso la universidad solicita que el personal asignado tenga curso de servicio al cliente.

Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento para que el curso de servicio al cliente sea Deseable o que los recursos asignados lo puedan realizar dentro de los tres (3) primeros meses de operación del servicio.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad aceptará que el personal con el perfil de monitor de salas de cómputo, podrá realizar y cursar esta capacitación de servicio al cliente dentro del primer mes de operación del servicio, siendo obligatorio para todo el personal adscrito inicial o durante la vigencia del servicio que se estipule este requisito.

1.7. La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 Mesa de Ayuda", numeral 5.5, literal AUXILIARES AUDIOVISUALES relaciona los perfiles del recurso requerido para la prestación del servicio.

En el perfil de este recurso la universidad solicita que el personal asignado tenga Disposición para trabajo en Alturas.

Se solicita amablemente a la universidad Libre aclarar si los cuatro (4) recursos requeridos para la prestación del servicio deben estar certificados en Alturas o basta con que uno de estos cumpla con el requerimiento.

Vigilada Mineducación

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: El requerimiento de disposición para trabajo en alturas en el perfil de Auxiliares de Audiovisuales del numeral 5.5 de los pliegos de invitación, debe ser para los cuatro (4) recursos que se asignen durante la vigencia del servicio contratado.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CESAR AUGUSTO RESTREPO, OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Debido a que los recursos estarán en sedes diferentes y las actividades a las cuales estarán expuestos incluye la manipulación de sistemas de video que están a más de 2 metros de altura, si se requiere certificación en nivel avanzado.

1.8. Observación No 8.

La universidad indica en el documento "PliegoNo-4-2023 POLIZA DE SEGURO", numeral 4.4, literal 5, lo siguiente:

5. **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del precio del contrato y con vigencia igual a la duración del contrato y dos (4) meses más.**

Se solicita amablemente a la Universidad Libre aclarar si el tiempo de vigencia de la póliza es por la vigencia del contrato y por dos (2) o cuatro (4) meses más.

RESPUESTA DADA POR EL DEPARTAMENTO JURIDICO: En relación con la vigencia de la póliza de responsabilidad civil extracontractual, es de aclarar que por analogía se aplica lo prescrito en el artículo 623 del Código de Comercio, esto es, si entre las cifras hay diferencias, se tomará como válido la descrita en letras.

Por lo anterior, se corrige la póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del precio del contrato y con vigencia igual a la duración del contrato y dos (2) meses más.

1.9. Observación No .9

Se requiere conocer si para las sedes diferentes a Bogota, hay personal de TI que realizará soporte y/o servicios a los usuarios finales, es decir, si estos agentes solucionadores tendrán acceso a la herramienta ITSM? Esto teniendo en cuenta que se está solicitando una capacitación en el manejo de la herramienta ITSM, mas no se aclara si es para usuario final (creación casos) o para técnicos (agentes solucionadores)

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Como se manifiesta en el ítem 1.9 del numeral 5.4.2, esta capacitación será dirigida al personal de mesa de ayuda o soporte técnico que se cuenta en las demás seccionales, contemplando un mínimo de 20 personas, una vez implementado la herramienta ITSM tendrán acceso dicho personal.

1.10. Observación No .10

Se solicita a la entidad indicar si para el servicio de trabajo en alturas que deberá realizar el personal de soporte a Audiovisuales, la universidad suministrara los andamios y/o escaleras, o estas deberán ser suministrados por el oferente?

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad confirma que cuenta con andamios y escaleras en cada sede para cuando sean requeridos en las labores de trabajo en alturas.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CESAR AUGUSTO RESTREPO, OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: La Universidad cuenta con equipos de acceso, los cuales pueden ser usados por la persona, previa revisión preoperacional. Sin embargo, los elementos de protección contra caídas que se puedan necesitar son responsabilidad de la empresa.

1.11. Observación No .11

Se solicita a la entidad suministrar el inventario de los equipos a soportar por los técnicos de soporte en sitio, soporte audiovisuales y monitores de sala por cada una de las sedes.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad precisa que los inventarios solicitados solo serán suministrados al contratista seleccionado.

1.12. Observación No. 12

Se solicita a la entidad aclarar y/o indicar si nuestro entendimiento es correcto.

Para el servicio descrito en el numeral 5.4.1 del pliego será ejecutado por los técnicos de soporte en sitio, es decir los seis (6) técnicos requeridos en el documento:

- **Servicio de soporte presencial cableado estructurado:** Servicio y mantenimiento correctivo de la infraestructura de cableado estructurado. Apoyo y soporte en cableado estructurado para el ponchado, reponchado y traslado de puntos de red sobre la infraestructura instalada (faceplate, patch panel, etc.) y requeridos durante el contrato.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad confirma que el personal asignado como Técnico de Soporte en sitio, en total seis (6), es quien daría cumplimiento a lo indicado en el ítem "Servicio de soporte presencial cableado estructurado" del numeral 4.5.1 de los pliegos de invitación.

2. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMSISTELCO S.A.S.:

2.1. De acuerdo con el numeral 2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONOMICA * NOTA, la entidad indica lo siguiente: "Se debe incluir dentro del cuadro de precios el valor de 75.000.000 (incluido IVA)"

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos amablemente a la entidad aclarar puesto que en el numeral 5.4.2 CARANTERISTICAS Y CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS DEL SERVICIO- MESA DE SERVICIO ITEM 2.3 La entidad indica los siguiente "Proveedor de servicio deberá entregar un informe mensual del consumo de la bolsa. Es responsabilidad del proveedor de servicio hacer un manejo adecuado de la bolsa de repuestos, procurando no sobrepasar los cuarenta y cinco millones de pesos incluido IVA ($45.000.000) durante la ejecución del contrato."

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se precisa que el valor a incluir por concepto de la bolsa de repuestos es de $75.000.000 incluido IVA, esto como se indica en la nota del numeral 2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONOMICA.

2.2. De acuerdo con el numeral 4.3 FORMA DE PAGO, la entidad indica lo siguiente: "Veinticuatro (24) mensualidades vencidas de igual valor, a excepción de los periodos donde haya reducción del personal como se aclara en el numera 4.2., ..."

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos amablemente a la entidad aclarar si se realizara una reducción en el valor de las mensualidades en los periodos donde haya reducción del personal y en el caso afirmativo solicitamos aclarar cómo se realizaría esta reducción en el valor mensual.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: De acuerdo a lo mencionado en el numeral 4.3 de los pliegos de invitación, se hace la corrección en la cual se pagará el contrato en veinticuatro (24) mensualidades vencidas de igual valor, correspondiendo al servicio de mesa de ayuda, y no se tenga en cuenta lo indicado en lo siguiente "a excepción de los periodos donde haya reducción del personal como se aclara en el numeral 4.2", para ello los potenciales proponentes estimarán el ajuste de este costo mensual acorde a las especificaciones del objeto de contratación. Los demás ítems del numeral 4.3 se mantienen.

3. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA EYS SOLUCIONES EMPRESARIALES IT S.A.S.:

3.1. Se solicita amablemente a la universidad el envío del pliego de condiciones en formato PDF no escaneado, esto con la finalidad de poder revisar de una forma más acertada y libre de omisiones. Así como el envió de los Anexos del numeral 6 en formato editable para su diligenciamiento.

RESPUESTA DADA POR LA OFICINA DE COMPRAS: La Universidad acepta la petición y se anexaran los archivos al momento de publicar la presente adenda en la página web de la Institución.

3.2. Entendiendo el objeto del proceso, la cobertura del servicio es solo en Bogotá seccional Principal, por favor informar porque se mencionan seccionales en Cali, Barranquilla, Cartagena, Socorro.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se hace mención de otras seccionales en razón a la implementación de la herramienta ITSM para la centralización de este sistema a nivel nacional, el cual será administrado posterior a su entrega a satisfacción por parte del personal vinculado a las oficinas de sistemas, lo anterior a excepción de la Seccional Principal, donde el proveedor seleccionado realizará esta gestión y como se estipula en los pliegos de invitación.

3.3. Por favor aclarar en el numeral 2.5; ¿La certificación ISO 9001:2015 es un requisito habilitante? ¿Tiene algún puntaje de calificación? De ser así, ¿cuál es el puntaje?

RESPUESTA DADA POR LA OFICINA DE COMPRAS: Es un documento exigido dentro del capítulo 2 y que debe estar anexo al contenido de la propuesta técnica y económica, por consiguiente, será un requisito habilitante. En cuanto al puntaje la Universidad a través de Comité Técnico Evaluador, registrará, tabulará y hará el análisis comparativo entre los participantes, toma la decisión bajo criterios propios internos de la Universidad, por ser Institución privada.

3.4. Por favor enviar el Anexo 6 Propuesta Económica numeral 2.7 a diligenciar en formato editable.

RESPUESTA DADA POR LA OFICINA DE COMPRAS: La Universidad acepta la petición y se anexaran los archivos al momento de publicar la presente adenda en la página web de la Institución.

3.5. Se requiere que la Universidad informe como se van a realizar los pagos en los periodos de receso mencionados en el numeral 4.2 (semana santa, mitad de año y diciembre), ya que la propuesta económica del numeral 2,7 solicita costo fijo por 24 mensualidades. Es posible tener una casilla independiente de la mensualidad fija por los periodos temporales?

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: De acuerdo a lo mencionado en el numeral 4.3 de los pliegos de invitación, se hace la corrección en la cual se pagará el contrato en veinticuatro (24) mensualidades vencidas de igual valor, correspondiendo al servicio de mesa de ayuda, y no se tenga en cuenta lo indicado en lo siguiente "a excepción de los periodos donde haya reducción del personal como se aclara en el numeral 4.2", para ello los potenciales proponentes estimarán el ajuste de este costo mensual acorde a las especificaciones del objeto de contratación. Los demás ítems del numeral 4.3 se mantienen.

3.6. En el numeral 4,2 Plazo de Ejecución del Contrato, entendemos que, para las fechas de Semana Santa correspondientes de cada año del servicio, no se prestara servicio. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se confirma para los periodos de semana santa que apliquen durante la vigencia del contrato, no se prestará servicio o asistencia de personal en sitio.

3.7. En el numeral 4,2 Plazo de Ejecución del Contrato se requiere que la Universidad aclare a que cantidad de días o fechas especificas a las que hace referencia con mediados de mes de junio hasta finales de julio, medidos de noviembre a medidos del mes de diciembre, y mediados de diciembre hasta mediados del mes de enero. Este punto es importante ya que el precio puede variar diariamente en la contratación de recursos, así como la afectación de dichos cortes en la rotación del personal por terminación de contratos.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Con base a lo indicado en el numeral 4.2 Plazo de ejecución del contrato, se precisa los días calendario que aplican a los periodos mencionados de reducción del personal estipulado en los pliegos de invitación, siendo para mitad de año de 45 días calendario, mediados de noviembre a mediados de diciembre de 30 días calendario y para el periodo de vacaciones colectivas de 30 días calendario. Cabe reiterar que los proponentes tendrán presente estos periodos que apliquen durante la vigencia del servicio a contratar.

3.8. Las fechas establecidas en el numeral 4.2 empezarían a tener vigencia desde el año 2024? O entran los recesos desde este año.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: De acuerdo a lo estipulado en el numeral 4.2 de los pliegos de invitación rigen a partir del presente año y la fecha de inicio a partir de la firma del contrato con el contratista que sea seleccionado.

3.9. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 1,5 Primer Nivel de Soporte se menciona: " Mantenimiento correctivos de los equipos de ofimática (computadores, servidores, impresoras)". Por favor aclarar a que hacen referencia con servidores, ya que estos no pertenecen a la línea base de equipos ofimáticos.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: El apoyo requerido hacia los servidores que cuenta la seccional Bogotá son de diagnóstico a nivel de software y/o hardware, en caso de necesitar el cambio de una parte se opte por el escalamiento de garantía o por medio de autorización previa para la compra de la parte por medio de la bolsa de repuestos para su posterior instalación.

3.10. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 1,8 Software de Mesa de Servicio, gestión de inventarios, se requiere conocer la cantidad y tipo de dispositivos que deberán estar en el inventario (equipos de cómputo, impresoras, otros periféricos, switches, routers, teléfonos IP, teléfonos celulares, otros)

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se puntualiza que los inventarios a incluir son alrededor de 4500 computadores a nivel nacional, entre estaciones de escritorio y portátiles de fabricantes HP, DELL, Lenovo, APPLE, etc., y un aproximado de 20 servidores.

3.11. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 1,8 Software de Mesa de Servicio se menciona que la herramienta se debe implementar para atender las seccionales Bogotá, Cali, Barranquilla, Cartagena, Socorro.

Por favor aclarar el alcance ya que el objeto del contrato incluye solo atención de la mesa en la sede principal en la ciudad de Bogotá.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Revisar la respuesta dada en la pregunta 3.2, la cual aclara esta inquietud.

3.12. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 1,8 Software de Mesa de Servicio se menciona que en las seccionales de Pereira y Cúcuta ya cuentan con GLPI. Por favor aclarar el alcance ya que el objeto del contrato incluye solo atención de la mesa en la sede principal en la ciudad de Bogotá.

15.1 En caso de que se deban incluir estas sedes, se requiere que la Universidad nos informen la configuración actual existente de la herramienta ¿Cuánta data? ¿Sobre la que versión está funcionando? para dimensionar la migración.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Revisar la respuesta dada en la pregunta 3.2, la cual aclara la inquietud del primer párrafo. Con relación al tamaño de datos y versión se informa respectivamente, Seccional Cúcuta: Base de datos 38.7 MB, Carpeta con aplicación 300 MB y está en la versión 10.0.9, para la Seccional Pereira se aclara que el sistema usado se llama osTicket versión 1.15.1, Tamaño base de datos: 847 MB, tamaño carpetas aplicativos: 114 MB.

3.13. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 1,8 Software de Mesa de Servicio se "menciona la generación de informes y estadísticas definidas por la Universidad"; por favor informar que tipo de informes y estadísticas espera la Universidad que se parametricen en la herramienta.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Algunos de los informes y estadísticas que se requieren, son de porcentaje de distribución en: sistemas operativos (Windows, Linux, MacOS) y su versión, hardware, entre otros. Arroje los datos para el cumplimiento de lo requerido en los numerales 6.2 y 6.3.

3.14. En el numeral 5.4.2 Mesa de Servicio ítem 2,3 Bolsa de Repuestos se menciona que el valor de la Bolsa será de $45.000.000 IVA incluido y en NUMERAL 2.7 Anexo 6 Propuesta Económica se menciona un valor de $75.000.000 IVA incluido, por favor aclara cual es el valor que corresponde a la Bolsa de Repuestos.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Se precisa que el valor a incluir por concepto de la bolsa de repuestos es de $75.000.000 incluido IVA, esto como se indica en la nota del numeral 2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONOMICA.

3.15. En el numeral 5.5 Equipo de Trabajo y Horarios – Soporte Técnico en Sitio para el perfil Técnico de Soporte en sitio; entendiendo las actividades que realizarán y las habilidades que deben tener para el desarrollo del cargo ¿Es posible disminuir el tiempo de experiencia de tres (3) años a un (2) año?

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad no acepta la observación y se mantiene el tiempo de experiencia indicado en los pliegos de condiciones para el perfil Técnico de soporte en sitio.

3.16. En el numeral 5.5 Equipo de Trabajo y Horarios – Soporte Técnico en Sitio, Jornadas laborales por sede y días, se requiere que la Universidad nos informe el horario de atención que se requiere el día sábado en las sedes de La Candelaria y el Bosque Popular.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: El horario a cubrir los días sábado por sede del perfil Técnico de soporte en sitio es de 7 a.m. a 4 p.m.

3.17. En el numeral 5.5 Equipo de Trabajo y Horarios – Administración Salas Didácticas de Computo para el perfil Monitor Salas de Computo; entendiendo las actividades que realizarán y las habilidades que deben tener para el desarrollo del cargo ¿Es posible disminuir el tiempo de experiencia de dos (2) años a un (1) año?

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: La Universidad no acepta la observación y se mantiene el tiempo de experiencia indicado en los pliegos de condiciones para el perfil Monitor de salas de cómputo.

3.18. Teniendo en cuento la disminución de la jornada laboral proyectada por el gobierno a partir de Julio de 2023 a 2026, se solicita a la Universidad informar si se contempla disminución del horario de trabajo del equipo de trabajo y como se manejaría a lo largo del contrato.

RESPUESTA DADA POR EL INGENIERO CARLOS ANDRES PROMISIERO PORRAS, JEFE DE SISTEMAS SEDE PRINCIPAL: Los horarios y jornadas estipuladas en los pliegos de invitación por parte de la Universidad se mantienen acorde a las necesidades de prestación del servicio, el oferente es quien determinará la forma en que se cubrirán y acorde con sus políticas laborales.

Dado a los veintidós (22) días del mes de agosto de 2023.

Atentamente,

UNIVERSIDAD LIBRE JEFATURA DE COMPRAS

JEFATURA DE COMPRAS - SEDE PRINCIPAL