



UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
Nit.: 860.013.798-5



Pliego de Condiciones

n° 04 - 2023

“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.”

JULIO DE 2023



www.unilibre.edu.co

Bogotá D. C., campus La Candelaria, calle 8 No. 5-80. PBX: (601) 382 1000 - 423 2700



Contenido

CAPÍTULO PRIMERO5

1. INFORMACIÓN GENERAL5

1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE5

1.2 JUSTIFICACIÓN5

1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA6

1.4 REGIMEN JURIDICO APLICABLE6

1.5 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA6

1.6 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS PROPONENTES7

1.7 CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS A LOS PROPONENTES7

1.8 INHABILIDADES (Impedimentos)8

1.9 CIERRE DE LA CONVOCATORIA.....9

1.10 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA9

1.11 CORRESPONDENCIA10

1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN11

1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACIÓN11

CAPÍTULO SEGUNDO11

2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA11

2.1 ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA11

2.2 ANEXO 2. EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.....12

2.3 ANEXO 3. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.....12

2.4 ANEXO 4. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES.....12

2.5 ANEXO 5. CERTIFICADO ISO 9001, VERSIÓN 2015 o SUPERIOR13

2.6 CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO13

2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONÓMICA.....14

2.8 TIEMPO DE ENTREGA DE LA SOLUCIÓN.....16





2.9 ANEXO 7. PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....16

2.10 ANEXO 8. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.....16

2.11 ANEXO 9. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL17

2.12 ANEXO 10. ESTADOS FINANCIEROS18

2.13 ANEXO 11. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.....18

2.14 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.....19

CAPÍTULO TERCERO20

3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....20

3.1 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN LEGAL.....21

3.2 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.....22

3.3 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.....22

3.4 EVALUACIÓN ECONÓMICA.....22

CAPÍTULO CUARTO.....23

4.1 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....23

4.2 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....24

4.3 FORMA DE PAGO.....25

4.4 PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).....26

4.5 MULTAS.....26

4.6 CONDICIONES PARA DESARROLLAR EL PROYECTO.....27

4.7 SUPERVISOR DEL CONTRATO.....27

4.8 SUSCRIPCIÓN DE ACTAS.....28

4.9 CESIÓN DEL CONTRATO.....28

4.10 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.....29

4.11 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....29

CAPÍTULO QUINTO.....30

5.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....30





UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
Nit.: 860.013.798-5



5.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS30

5.3 ALCANCE DEL PROYECTO31

5.4 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS31

 5.4.1 ALCANCE DEL SERVICIO31

 5.4.2 CARACTERISTICAS Y CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS DEL SERVICIO33

 5.4.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS45

5.5 EQUIPO DE TRABAJO y HORARIOS46

6. ANEXOS50

 6.1 MODELO CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.....50

 6.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):52

 6.3 REPORTE E INFORMES53

 6.4 HORARIOS MONITORES SALAS DE COMPUTO.....54





CAPÍTULO PRIMERO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD LIBRE.

La Universidad Libre, es una Institución de Educación Superior, organizada como Corporación, persona jurídica de derecho privado, de utilidad común e interés social y sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de nacionalidad colombiana, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución n° 192 de 1946 expedida por el Ministerio de Gobierno, identificada con NIT 860.013.798 – 5, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital, con actuales dependencias Seccionales en las ciudades de Cali, Barranquilla, Pereira, Cúcuta, Socorro y Cartagena; regida por los principios de libertad de cátedra, examen y aprendizaje, de universalidad, pluralismo ideológico, moralidad, igualdad, fraternidad, democracia, excelencia académica y desarrollo sostenible.

La Universidad Libre tiene como Misión, propender por la construcción permanente de un mejor país y de una sociedad democrática, pluralista y tolerante, e impulsa el desarrollo sostenible, iluminada por los principios filosóficos y éticos de su fundador, con liderazgo en los procesos de investigación, ciencia, tecnología y solución pacífica de los conflictos.

1.2 JUSTIFICACION.

Según lo definido en la estrategia de gobernabilidad de TI el acceso a servicios de última generación para la población estudiantil, administrativa, docentes y visitantes de la Universidad Libre, es central en el cumplimiento de objetivos misionales y desarrollo de conocimientos y habilidades para los usuarios.





1.3 OBJETO DE LA INVITACION PUBLICA.

Seleccionar una empresa legalmente constituida a fin de contratar: **“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.”**

1.4 REGIMEN JURIDICO APLICABLE.

El presente proceso de selección tiene carácter público y le son aplicables las normas legales vigentes que en derecho civil y comercial regulan la materia, siendo competente la jurisdicción civil colombiana para conocer de las controversias que surjan en su ejecución. No obstante, los actos de preparación y adjudicación del mismo seguirán los trámites contemplados en el Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008 que Reglamenta la Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre. El presente pliego de condiciones tiene carácter contractual y contiene las condiciones detalladas en las que se ajustará la ejecución del contrato.

1.5 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.

A continuación, se hace una relación de las actividades a realizar en el proceso de selección:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Inicio del proceso (Publicación del borrador de pliegos en la página web de la	A partir del 1 de agosto de 2023	http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/proveedores





ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Presentación de dudas y observaciones por parte de los oferentes.	Desde el 8 de agosto de 2023 hasta el 11 de agosto de 2023 a las 5:00 p.m.	Los oferentes podrán solicitar aclaraciones y presentar las observaciones que consideren pertinentes a los presentes términos de referencia, hasta el día 11 de agosto de 2023, las cuales deberán ser enviadas por correo electrónico a las siguientes direcciones: mauricio.polania@unilibre.edu.co ; diana.pinzon@unilibre.edu.co
Aclaración (es) y pronunciamiento de la Universidad Libre frente a las observaciones del pliego de condiciones	22 de agosto de 2023	Se responderá a cualquier duda o inquietud a la que haya lugar durante el proceso. a través del link http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/proveedores
Recepción de propuestas	29 de agosto de 2023 hasta las 4:00 p.m.	Oficina 403 de Presidencia Seccional, ubicada en Calle 8 n°. 5 – 80, (3) Sobres debidamente Sellados.

1.6 NATURALEZA JURIDICA DE LOS PROPONENTES.

Podrán participar en la presente invitación a cotizar personas jurídicas legalmente constituidas, especializadas y certificadas en el suministro este tipo de servicios, quedando descartada la posibilidad de presentar propuestas a través de intermediarios.

1.7 CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS A LOS PROPONENTES.

Los requisitos que deben cumplir los proponentes son los siguientes:

- 1) Estar inscritos en la base de datos de proveedores de la Universidad Libre.
- 2) Acreditar su existencia y representación legal aportando el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, documento en el que deberá constar claramente las facultades del gerente o del representante legal, el objeto social, su antigüedad que no puede ser inferior a cinco (5) años anteriores contados a partir de la fecha de apertura del presente proceso, y la duración de la sociedad que debe ser como





mínimo igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más.

- 3) Demostrar la capacidad económica y técnica necesaria para garantizar la eficiencia y la eficacia en el desarrollo del proyecto objeto de la presente invitación.
- 4) Contar con una experiencia mínima de tres (3) años en la ejecución de proyectos similares.
- 5) No registrar embargos ni deudas vencidas con los sistemas judicial y financiero del país.
- 6) No tener multas ni sanciones registradas ante la Cámara de Comercio, ni en la Procuraduría, Contraloría u otras Entidades de Vigilancia y Control. Para demostrarlo, deberá aportar los correspondientes certificados.
- 7) No registrar pleitos pendientes ante la jurisdicción ordinaria, contencioso administrativa y constitucional.
- 8) No estar incurso en procesos de reorganización y liquidación judicial, previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.

1.8 INHABILIDADES (IMPEDIMENTOS)

Los proponentes deberán revisar el Reglamento de Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre, Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008, alojado en la página web de la Universidad (<http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/normatividad-vigente#reglamentos-administrativos>), para verificar que no están incursos en las inhabilidades para contratar con la Universidad Libre, descritas en el artículo 5° de dicho documento, que se puntualizan en los siguientes:

- 1) Quienes lo estén por mandato legal, judicial estatutario.
- 2) Quienes se encuentren en tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o sean, cónyuge o compañero permanente de personas vinculadas a la Universidad.
- 3) Los miembros de Sala General, Consiliatura, Consejos Directivos y demás órganos de dirección o control de la Universidad en forma directa.
- 4) Las sociedades de personas (Naturales o Jurídicas), en las que sean, o hayan sido en el año inmediatamente anterior, socios, asesores o directivos, algún miembro (s) de la Sala





UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
Nit.: 860.013.798-5



General, Consiliatura, Consejo Directivo y demás Órganos de dirección o control de la Universidad Libre.

1.9 CIERRE DE LA CONVOCATORIA

El cierre de la convocatoria será el día 29 de agosto de 2023 a las 4:00 p.m. en la ciudad de Bogotá – Sede La Candelaria., Oficina 403 Presidencia Delegada. Calle 8 n° 5 – 80.

1.10 PRESENTACION DE LA OFERTA.

La propuesta deberá presentarse en idioma castellano, **en original y tres (3) copias idénticas con sus folios debidamente numerados y grapados**, en sobre cerrado y sellado, a nombre de la Universidad Libre Seccional Principal Bogotá, indicando que contiene la respuesta al presente pliego de condiciones, de la misma manera, deberá entregar la oferta en medio magnético (disco compacto o USB) y en formato PDF. La entrega se hará en la **oficina de Presidencia Delegada de la Universidad Libre Seccional Principal Bogotá ubicada en la sub Sede La Candelaria, calle 8ª n° 5 – 80**, antes de la hora en el día señalado en el numeral 1.9 que antecede.

Para facilitar el estudio y evaluación de la propuesta, el proponente deberá numerar todas las hojas que contienen la oferta, y cada una de ellas conformará un folio y la cantidad total debe mencionarse en la carta de presentación de la oferta. La numeración deberá hacerse en forma consecutiva y ascendente empezando con el número 001; no se podrán repetir números, ni agregar letras ni signos que acompañen los números. Cuando una hoja de la propuesta tenga información por ambas caras, se considerará como un solo folio.

En caso de presentarse incongruencia (s) en la propuesta, porque una parte de la misma establece algo que se contradice en otra parte de ella, la Universidad Libre podrá solicitar las aclaraciones pertinentes.





Las copias de la oferta deben corresponder exactamente al original; si se presenta alguna diferencia entre el original y la copia, **prevalecerá el original**. El índice de presentación de la oferta será en el mismo orden en que se enuncian los requisitos documentales señalados en el numeral 2 del Capítulo II del presente pliego de condiciones.

La presentación de la propuesta implica la aceptación y conocimiento íntegro del presente pliego de condiciones, así como de las normas legales aplicables. Significa lo anterior, que con la presentación de la propuesta el oferente manifiesta que ha examinado completamente el documento, que ha obtenido las aclaraciones satisfactorias sobre cualquier punto incierto o dudoso, y que ha aceptado las condiciones y obligaciones del presente documento, para cumplir con el objeto de la invitación. El proponente no podrá retirar ni modificar la propuesta luego de que haya sido entregada en la oficina de la presidencia ubicada en la Calle. 8 n°. 5 – 80, La Candelaria. Los sobres que contengan la propuesta y cada uno de los tomos de los originales y sus copias, deberán estar debidamente marcados con la siguiente información:

UNIVERSIDAD LIBRE – SECCIONAL PRINCIPAL.

“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.”

Todos los costos económicos y demás recursos necesarios para la elaboración y presentación de la propuesta serán a cargo del proponente y la Universidad Libre no será responsable de los mismos.

1.11 CORRESPONDENCIA

Cualquier comunicación que envíen los concursantes o proponentes, deberá ser dirigida a la





Universidad Libre – Seccional Principal Bogotá.

1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN.

Se consideran como documentos básicos de este proceso:

- a) El acta de apertura del presente concurso.
- b) El presente pliego de condiciones, sus anexos y sus adendas.
- c) El informe de evaluación o calificación.
- d) El acta de adjudicación.
- e) Las propuestas técnicas y económicas presentadas de conformidad con los requisitos documentales exigidos en el pliego de condiciones.

1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACIÓN

Si con base en las consultas que formulen los proponentes invitados, la Universidad Libre estima conveniente introducir modificaciones al presente documento de especificaciones, lo hará sólo mediante comunicación escrita (adendas), a través de la Oficina de Compras. Las especificaciones y/o modificaciones que la Universidad acepte y consten en adendas, forman parte de esta invitación y los proponentes deberán expresar su conocimiento y aceptación.

CAPÍTULO SEGUNDO

2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA.

La propuesta deberá contener un índice de presentación siguiendo el mismo orden aquí indicado:

2.1 ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.

Este documento deberá estar firmado por el representante legal de la empresa o por su





suplente, según modelo suministrado por la Universidad Libre, en medio magnético, elaborado en WORD, o compatible, el que deberá diligenciar, imprimir y firmar para su presentación.

2.2 ANEXO 2. EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.

La propuesta deberá contener el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con sede en el domicilio principal del oferente, dentro de los 10 días calendario anteriores a la fecha de la presentación de la oferta. El error en la fecha de expedición de este documento es subsanable.

Nota. - Si las facultades del representante legal se encuentran limitadas por estatutos y por ello resulta necesario, deberá anexar copia del acta de la junta de socios que autoriza al representante legal, para presentar propuesta económica, y eventualmente, contratar con la Universidad Libre.

2.3 ANEXO 3. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.

La propuesta deberá contener el Registro Único Tributario (RUT).

Nota. - El error en la fecha de expedición de los citados documentos será subsanable.

2.4 ANEXO 4. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

Certificado de inscripción, clasificación y calificación (R.U.P.) **debidamente renovado**, cuya fecha de expedición no podrá ser superior a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de la presentación de la oferta.

Nota. - El error en la fecha de expedición de este documento es subsanable.





2.5 ANEXO 5. CERTIFICADO ISO 9001, VERSIÓN 2015 O SUPERIOR

El proponente deberá anexar copia del certificado de gestión de calidad ISO 9001-2015 o superior.

Nota.- El cumplimiento del presente requisito solo procederá en caso que el proponente efectivamente lo tenga.

2.6 CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Al momento de iniciar la actividad el proponente seleccionado deberá remitir a través del correo los días martes y jueves de 8:00 a.m. a 11:00 a.m., los siguientes documentos y mes a mes el envío de las planillas de seguridad social integrada vigente, del personal que esté realizando labores en la Universidad:

- Soporte de aplicación del SG-SST bajo resolución 0312
- Listado personal ejecutante de la tarea con fotocopia de cedula de ciudadanía
- Afiliaciones o pagos de seguridad social
- Matriz de EPP y/o soporte de entrega de EPP
- Plan de emergencias (aplicado a la actividad de la universidad)
- Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo
- Fichas de seguridad de productos químicos.

TRABAJO EN ALTURAS

- Certificado del Coordinador de trabajo en alturas.
- Certificado de competencia de acuerdo a la actividad (avanzado y/o reentrenamiento) de los trabajadores que ejecutaran la obra.
- Concepto de aptitud médica para trabajo en alturas no mayor a un año del coordinador y el personal que realizara trabajo en alturas.





- Equipos y elementos de trabajo en alturas y sus respectivas inspecciones.
- Procedimientos seguros de trabajo por cada actividad incluyendo rescates.
- Permiso de trabajo, análisis de trabajo seguro e inspección de equipos de alturas.
- Plan de rescate operativo, con los recursos en sitio y listos para su uso en caso de presentarse la necesidad.
- Para el andamio deberá ser armado por personal certificado como andamieros; de igual manera deberá contar con lista de verificación para validación de los mismos.
- Los equipos de acceso como como escaleras o plataformas deberán contar con formatos de inspección pre operacional, el cual deberá ser diligenciado por una persona competente.

Estos ítems son derivados del punto 5.4. FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TECNICAS Y REQUERIMIENTOS MINIMOS, 5.4.1 ALCANCE DEL SERVICIO, donde se brindaran los servicios de soporte audiovisual y de soporte presencial cableado estructurado (activo y pasivo).

2.7 ANEXO 6. PROPUESTA ECONÓMICA.

El proponente deberá presentar la propuesta técnica y económica clara e independiente para la ejecución del objeto contractual, con determinación del valor total de la propuesta incluyendo todos los costos directos e indirectos, impuestos y demás costos, relacionados con la celebración del contrato, para lo cual deberá utilizar el siguiente formato suministrado por la Universidad Libre, y entregar la propuesta en medio magnético e impreso, elaborado en Excel 2010 de Microsoft Office, el que deberá diligenciar, imprimir y firmar para su presentación. Cualquier otra forma de presentación o cambio en el texto implicará la **ELIMINACIÓN** de la propuesta.





SERVICIO	NUMERO DE MESES	PRECIO UNITARIO MENSUAL	PRECIO TOTAL
“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.”	24		
IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTA GLPI		Único pago	
* Bolsa de Repuestos		Por Demanda	
SUBTOTAL			
IVA 19%			
VALOR TOTAL OFERTA			

***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.





2.8 TIEMPO DE ENTREGA DE LA SOLUCIÓN

La puesta en funcionamiento de la totalidad de los servicios ofertados el proponente deberá realizarse en un periodo no superior a quince (15) días calendario a partir de la firma del contrato. A partir de ese momento se contarán los 24 meses del servicio.

2.9 ANEXO 7. PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

El proponente deberá respaldar la seriedad de su oferta con una póliza expedida por una compañía de seguros legalmente constituida, certificada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del valor total de la oferta, y una vigencia que no podrá ser inferior a noventa (90) días calendario, término que se contará a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

2.10 ANEXO 8. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.

El proponente deberá adjuntar tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados en las que conste la prestación de servicios del servicio de una mesa de ayuda con soporte técnico en sitio de infraestructura de TI. En caso de que el proponente adjunte más de 3 certificaciones de experiencia, se tomarán únicamente las 3 primeras.

Al menos una de las certificaciones debe contener el servicio de mesa de ayuda de infraestructura de TI, y ser de una cuantía mínimo de \$1.000'000.000.

Las certificaciones de los contratos deben señalar, además, que éstos fueron ejecutados dentro de los seis (6) años anteriores a la fecha de cierre de este proceso de selección y la sumatoria de los contratos certificados debe ser mínimo por el valor de \$2.400'000.000.





Estas certificaciones deben ser expedidas directamente por el representante legal de la empresa o entidad contratante, por el empleado o funcionario competente y contener los siguientes datos verificables:

- a. Nombre o razón social del contratante;
- b. Nombre o razón social del contratista;
- c. Objeto similar al descrito en el presente pliego de condiciones;
- d. Las fechas contractuales de iniciación y terminación;
- e. Valor final facturado (incluido IVA);
- f. Calificación dada al contratista (Ej. Excelente, Bueno)

NOTA: En caso de que dichos anexos certifiquen otros servicios o elementos diferentes al objeto de la presente invitación, el proponente deberá discriminar los bienes y valores de cada uno de ellos. Para efecto de la evaluación de las certificaciones únicamente se tomarán los valores correspondientes a los servicios de alcance al objeto del presente pliego de condiciones, los cuales deberán sumar igual o superior a los \$2.400'000.000. Estas deben ser expedidas por el representante legal de la empresa o entidad contratante, por el empleado o funcionario competente, las cuales podrán ser verificables por parte de la Universidad.

Será descartada la propuesta que no adjunte o no cumpla con los requisitos de las 3 certificaciones de experiencia.

2.11 ANEXO 9. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL.

El proponente deberá anexar fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.





2.12 ANEXO 10. ESTADOS FINANCIEROS

Los siguientes documentos deben ser presentados por el proponente:

1. Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2021 y 2022, según normatividad vigente; debidamente firmados, si la empresa tiene Revisor Fiscal anexar dictamen.
2. Fotocopia de la tarjeta profesional y cédula de ciudadanía del contador público y del revisor fiscal.
3. Además, deberá anexar el certificado vigente de antecedentes disciplinarios expedido por la junta central de contadores al contador público y/o del revisor fiscal que firman los estados financieros.
4. Declaración de renta del último año gravable

2.13 ANEXO 11. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.

Asimismo, los proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

- 1) Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República, tanto a la persona jurídica como al respectivo representante legal.
- 2) Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, tanto a la persona jurídica como al respectivo representante legal.
- 3) Certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional al respectivo representante legal.

Nota. - No obstante, si el proponente eventualmente no presenta los documentos aquí enunciados, la Universidad Libre a través del Comité Técnico Evaluador podrá estudiar la viabilidad, o no, de requerir al representante legal de la empresa participante para que, en un término prudencial, los aporte; siempre que con esta decisión no se incurra en violación a los principios de contratación señalados en el Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008.





2.14 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.

La Universidad Libre, en uso de su plena autonomía y responsabilidad, podrá aceptar la oferta que le resulte más favorable a sus intereses, rechazando las demás o, eventualmente, rechazándolas todas si a dicha conclusión llega, en los siguientes eventos:

- a) Las propuestas que no contengan los documentos señalados en los numerales 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.9, 2.10 y 2.12 (Estados financieros) que se exigen en el numeral 2 del Capítulo II del presente pliego de condiciones.
- b) Las propuestas que, después de haberse cumplido la condición señalada en la nota del numeral 2.13 del presente documento, el proponente no haya subsanado los documentos y/o aportado dentro del plazo señalado por el Comité Técnico Evaluador.
- c) Las propuestas enviadas por correo electrónico, como también aquellas que sean presentadas extemporáneamente o en un sitio diferente al indicado en los numerales 1.9 y 1.10.
- d) La propuesta que sea presentada por consorcio o unión temporal.
- e) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes.
- f) Cuando el proponente haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente en el análisis de las propuestas.
- g) Cuando se compruebe fraude en las certificaciones o documentos que se presenten en la propuesta.
- h) Cuando el representante o los representantes legales de una persona jurídica que participe de la presente invitación a cotizar, ostenten igual condición en otra u otras empresas diferentes, que también esté participando en la presente invitación.
- i) Cuando el proponente se encuentre en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el Reglamento de Contrastación de la Universidad Libre, y en aquellas previstas en el ordenamiento jurídico colombiano.
- j) Cuando la propuesta no se ajuste completamente a las especificaciones técnicas





contempladas en este pliego de condiciones.

- k) Cuando el proponente registre en los certificados expedidos por la Cámara de Comercio, embargos y litigios que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- l) Cuando el proponente presente sanciones y/o multas registradas en los certificados expedidos por la Procuraduría, Contraloría u otra entidad de control, que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- m) Cuando el proponente esté en proceso de reorganización y liquidación judicial, de los previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen, que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- n) Cuando el proponente, habiendo sido contratista de la Universidad Libre, haya obtenido una calificación inferior a tres puntos cinco (3.5).

CAPÍTULO TERCERO

3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

La Universidad Libre en uso de su plena autonomía y responsabilidad, no adquiere obligación legal de realizar la negociación con un proponente determinado. La única obligación es estudiar, evaluar las propuestas recibidas, y si lo estima pertinente, escoger la que más se ajuste a los intereses de la Institución. En consecuencia, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al cierre de la invitación, evaluará las propuestas y podrá declarar desierta la invitación cuando las propuestas no se ajusten a las especificaciones y requerimiento mínimos o no cumplan con sus expectativas, sin que sea dable a los proponentes exigir explicaciones, evento en el cual no estará obligada a reconocer los costos por elaboración de la propuesta. Esta decisión de adjudicación o declaratoria de desierta será informada a través de la Oficina de Compras de la Universidad Libre Seccional Principal Bogotá.

La Universidad Libre no estará obligada a dar a conocer las razones por las que se acepta, o no,





una propuesta. Por tanto, si la Universidad Libre decide no contratar los bienes y servicios objeto de la presente invitación, ello no faculta a los oferentes para efectuar reclamación alguna, razón por la que, desde ahora, de manera expresa renuncian a cualquier reclamación sobre el particular.

La Universidad Libre a través del Comité Técnico Evaluador registrará, tabulará y hará el análisis comparativo de las ofertas, con el fin de determinar cuál o cuáles propuestas cumplen con los requisitos mínimos solicitados en el presente pliego de condiciones.

La Universidad se reserva la escogencia de elegibilidad de la propuesta ganadora. No obstante, en la metodología de evaluación, se procederá así: Se evaluará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos enunciados a continuación y se declarará la habilitación o no de la oferta:

3.1 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN LEGAL.

Para que las empresas que participan en la invitación objeto de este pliego de condiciones puedan ser consideradas como habilitadas legalmente, se requiere que, además de cumplir con los demás requisitos de orden técnico y financiero, aporten los siguientes documentos:

1. Carta de presentación de la propuesta, debidamente diligenciada.
2. Certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva Cámara de Comercio, y de ser necesario, copia del acta de la Junta de Socios que autoriza al representante legal, para presentar propuesta económica, y eventualmente contratar con la Universidad Libre.
3. Registro Único de Proponentes – RUP, renovado.
4. Póliza de seguro con la que respalda la seriedad de la oferta, junto con el respectivo recibo de pago.
5. Registro Único Tributario – RUT.
6. Certificados de experiencia.

Adicionalmente, son requisitos habilitantes los siguientes:



7. Que la empresa participante no tenga registrados embargos, litigios, multas o sanciones en los certificados expedidos por la respectiva Cámara de Comercio.
8. Que el proponente no esté en proceso de reorganización y liquidación judicial, de los previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.
9. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes de responsabilidad fiscal registrados en la Contraloría General de la República.
10. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes disciplinarios registrados en la Procuraduría General de la Nación.
11. Que el respectivo representante legal de la empresa participante no tenga antecedentes judiciales.

3.2 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.

Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2021 y 2022, según normatividad vigente; debidamente firmados, si la empresa tiene Revisor Fiscal anexar dictamen.

3.3 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.

- Propuesta técnica y económica.
- Certificaciones de experiencia.
- Personal requerido.

3.4 EVALUACIÓN ECONÓMICA.

Solo se evaluarán las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos legales, financieros y técnicos antes descritos. Las ofertas económicas de los proponentes habilitadas deberán incluir en su presupuesto la totalidad de los ítems del formato descrito en el numeral 2.6. **En caso de omisión el proponente será descalificado.** Las operaciones aritméticas serán revisadas y en caso de un error aritmético este será corregido y el resultado corregido será el



valor que se tendrá en cuenta para la elaboración del cuadro comparativo de ofertas y eventualmente el respectivo contrato. **La propuesta cuyo valor corregido presente una diferencia mayor al 2% de su valor será descalificada. La propuesta cuyo valor corregido esté por fuera del rango del 95% al 105% de la media aritmética será descalificada.**

Los precios unitarios, precios parciales por ítem, costo directo de la oferta y precio total de la oferta, se deberán presentar sin decimales y en pesos colombianos; no se aceptan valores en moneda extranjera. La Universidad Libre, se reserva la escogencia de elegibilidad de la propuesta ganadora.

Nota. - El cuadro comparativo de las ofertas estará integrado únicamente con las propuestas habilitadas por haber cumplido con la totalidad de los requisitos habilitantes de orden legal, financiero y técnico.

La siguiente tabla presenta, en forma resumida, los factores que serán tenidos en cuenta por el Comité Técnico Evaluador y la correspondiente calificación en puntos, que este asignará:

FACTOR	PUNTAJE
Evaluación Legal y Jurídica (De obligatorio cumplimiento)	Cumplimiento
Evaluación Económica de la Oferta	100
Experiencia del proponente	Cumplimiento
Evaluación Técnica	Cumplimiento
Evaluación Financiera del proponente	Cumplimiento
TOTAL	100

CAPÍTULO CUARTO

4.1 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato, deberá presentarse a las instalaciones





de la Universidad Libre Seccional Principal, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación. Igualmente, deberá contratar las respectivas pólizas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que le sea entregada la proforma de contrato para su suscripción.

Si el proponente no se hace presente para suscribir el contrato, la Universidad Libre, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes, podrá adjudicar el contrato al proponente que haya obtenido la segunda mejor calificación de la propuesta, al igual que informará el siniestro a la compañía aseguradora a efectos de hacer efectiva la póliza de seriedad de la oferta.

4.2 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato que se genere con ocasión de la presente invitación tendrá un plazo para su ejecución de 24 meses para la prestación del servicio contados a partir de la fecha en que se suscriba la respectiva acta de inicio; de acuerdo con el cronograma de ejecución que debe ser previamente aprobado por la Universidad Libre. Para el periodo de semana santa no se requiere durante los días hábiles de ningún personal.

Para el periodo entre mediados del mes de junio hasta la última semana de julio y mediados del mes de noviembre a mediados del mes de diciembre, el contratista seleccionado deberá asignar el siguiente personal y puntualmente se reducirá en:

PERSONAL	LA CANDELARIA	BOSQUE POPULAR
Audiovisuales	2	2
Monitor de sala	2	4

Para el periodo de vacaciones colectivas comprendidas entre mediados del mes de diciembre hasta mediados del mes de enero, la Universidad Libre contemplará la reducción del personal de planta, el contratista seleccionado deberá asignar el siguiente personal vinculado al proyecto y puntualmente solo asistirán:





PERSONAL	LA CANDELARIA	BOSQUE POPULAR
Técnicos de Soporte	2	1
Monitor de sala	1	1

4.3 FORMA DE PAGO.

La Universidad Libre pagará el precio del contrato de la siguiente manera:

- Un (1) único pago con factura independiente correspondiente a la implementación y recibido a satisfacción de la herramienta de mesa de ayuda e inventarios GLPI.
- Bolsa de repuestos a demanda de los elementos requeridos dentro del mes con previa autorización y facturación independiente.
- Veinticuatro (24) mensualidades vencidas de igual valor, a excepción de los periodos donde haya reducción de personal vinculado como se aclara en el numeral 4.2., pagos que serán realizados por la Universidad Libre durante los 17 días hábiles posteriores a la radicación de la factura. El proponente y potencial contratista se compromete a radicar la factura por el valor correspondiente, en los primeros días del respectivo mes. La primera cuota será pagada bajo la premisa del cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - a) Se haya legalizado el respectivo contrato;
 - b) La Universidad Libre en su calidad de contratante haya aprobado la póliza de seguros y;
 - c) El contratista haya presentado el cronograma de instalación de la solución y servicio acompañada de una fotocopia del contrato y la póliza.

De otra parte, el proponente debe indicar, que la propuesta tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha en que se cierre la presente invitación.



4.4 PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).

Si el proponente es favorecido con la adjudicación del contrato civil de suministro, desde ya se obliga a tomar con una compañía de seguros legalmente constituida, certificada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, una póliza de seguros en la que la beneficiaria sea la Universidad Libre – Seccional Principal, con la que se amparen los siguientes riesgos:

1. CUMPLIMIENTO GENERAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, por un valor asegurado del cuarenta por ciento (40%) del precio del contrato y vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.
3. CALIDAD DEL SERVICIO, por un valor asegurado del cuarenta (40%) del precio total del contrato y vigencia igual a la duración del contrato y dos (2) meses más, contados a partir del acta de inicio del contrato.
4. PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES a los trabajadores que emplee el contratista, por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del precio total del contrato y vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más.
5. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL 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.

Nota. 1.- La Universidad Libre se reserva el derecho de solicitar otro (s) cubrimiento (s) de la (s) póliza (s) de seguro (s), si las condiciones comerciales planteadas por los oferentes, así lo amerita.

4.5 MULTAS.

Adicionalmente, en caso de mora o incumplimiento parcial o total de una o varias de las obligaciones contraídas por el contratista con la suscripción del contrato, la Universidad Libre podrá imponer multas diarias sucesivas, por un valor de cero punto uno por ciento (0.1%) del



precio total del contrato, mientras subsista el incumplimiento y hasta por treinta días calendario. La Universidad Libre adoptará las medidas de control e intervención necesarias que garanticen la ejecución del objeto del contrato. La Universidad Libre - Seccional Principal, podrá tomar directamente el valor de las multas de los saldos que se adeuden al contratista por el contrato o de la garantía constituida, y si no fuere posible, cobrará los valores por vía judicial.

4.6 CONDICIONES PARA DESARROLLAR EL PROYECTO.

El proponente manifiesta que, si resulta beneficiado con la adjudicación del contrato, desde ya garantiza que el personal asignado para realizar ejecutar el contrato es competente para realizar dicha actividad. El oferente desde ya reconoce que el contrato que se genere de la presente invitación a cotizar es de naturaleza civil, dado que las actividades que desarrollará serán autónomas e independientes, por lo que el personal que contrate para desarrollarlas durante la vigencia del contrato, dependerá única y exclusivamente del contratista, por lo que no habrá lugar a reclamaciones judiciales o extrajudiciales a la Universidad Libre por concepto de salarios o prestaciones sociales, ni por ningún otro derecho consagrado en el código sustantivo del trabajo y en las demás disposiciones legales de naturaleza laboral. En consecuencia, para todos los efectos del negocio jurídico que se celebre, el contratista responderá por las obligaciones legales que pueda llegar a tener con las personas que emplee, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que correspondan para tal fin.

4.7 SUPERVISOR DEL CONTRATO.

La Universidad Libre Seccional Bogotá, designará una persona natural o jurídica quien ejercerá las funciones de su competencia en lo relacionado con la supervisión del contrato, y será quien realice las acciones de carácter administrativo, técnico, financiero, ambiental y legal con la finalidad de verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales, para lo cual, podrá solicitar al contratista, informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, a su vez que mantendrá informado al representante legal de la Universidad Libre,





respecto a los hechos o circunstancias que puedan afectar el normal desarrollo del contrato, y dejará constancias escritas de todas las actuaciones, en especial, de las observaciones que imparta al contratista, y que son de su competencia, conforme a las obligaciones pactadas en respectivo contrato. Partiendo de las políticas de contratación de la Universidad Libre, el supervisor no podrá asumir compromisos que conlleven cambios en el contrato, tales como: Modificaciones al objeto contractual, precio, plazo, conciliación de divergencias, suspensión, etc., las cuales deberán ser autorizadas por el representante legal de la Universidad Libre o por la instancia correspondiente.

4.8 SUSCRIPCIÓN DE ACTAS.

Para controlar la ejecución del contrato, las Partes contratantes suscribirán el acta de inicio del contrato. Asimismo, se emitirá una certificación al finalizar cada mes de servicio, en la que se expresará que el servicio fue recibido por la Universidad Libre a entera satisfacción y que el Supervisor (a) designado (a) por la Universidad ha verificado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato. Por último, cuando se cumpla el plazo establecido en el contrato, las Partes suscribirán la correspondiente acta de terminación y liquidación del mismo.

4.9 CESIÓN DEL CONTRATO.

El contratista, en principio no podrá ceder el contrato que eventualmente se suscriba, pero en el evento que resulte necesaria la cesión, ésta deberá contar con la aquiescencia de la Universidad Libre y constará en documento adicional u otrosí, en el que se señalarán las causas y autorizaciones respectivas.



4.10 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.

Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación. El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes. Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

4.11 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales), los oferentes reconocen y aceptan que los datos personales y demás información consignados en la propuesta económica y eventualmente en el contrato civil, son indispensables en la relación comercial objeto de esta invitación, razón por la cual autorizan expresamente a la Universidad Libre, para que recolecte, almacene, trate, administre, transfiera, transmita y proteja dicha información, durante el tiempo que sea razonable y necesario, y con fines académicos, administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la Información; autorizándola, además, para que conserve los datos personales cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Como quiera que los documentos y la información a la que tendrá acceso el potencial contratista, es un activo de valor crítico para el cumplimiento de los objetivos de negocio de la Universidad





Libre, y por tanto, se constituye en el fundamento para la toma de decisiones y la preservación de las ventajas competitivas de la Universidad Libre, los proponentes desde ya se obligan a que en el evento de resultar favorecidos con la adjudicación del contrato protegerán de manera integral los documentos y la información a la que tendrá acceso con ocasión de la ejecución del contrato, comprometiéndose a salvaguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma, para evitar divulgación no autorizada, pérdida, modificación, o cualquier daño que puedan llegar a sufrir los documentos y la información en ellos contenida. En consecuencia, se obligará a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la Universidad Libre, obligación que seguirá vigente por un término que sea necesario. En todo caso se suscribirá un acuerdo de confidencialidad, el cual se integrará al respectivo contrato.

CAPÍTULO QUINTO

5.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Los servicios objeto del presente pliego de condiciones deberán prestarse en las instalaciones de la Universidad Libre de la Seccional Principal.

Para coordinar las actividades que se generen durante el desarrollo del presente proceso de selección, la Universidad Libre tendrá como contacto con los proveedores, al ingeniero Carlos Andrés Promisiero Porras (Jefe de Sistemas de la Seccional Principal).

Para llevar a cabo la ejecución de las actividades y requerir del apoyo por parte de la Universidad Libre con la firma proveedora, el (los) contacto (s) con la Universidad Libre se podrá hacer a través de: carlos.promisiero@unilibre.edu.co.

5.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS.

La Universidad Libre, consciente de la necesidad de mantenerse a la vanguardia en nuevas





tecnologías de información y comunicación, quiere apoyar las labores académicas y administrativas, con el objetivo de optimizar e incrementar la productividad de la institución. La descripción contenida en el presente documento representa los requerimientos técnicos mínimos y son de carácter habilitante.

5.3 ALCANCE DEL PROYECTO

Se suministra la siguiente información con el fin que el proponente y potencial contratista dimensione su operación de forma correcta y tome las acciones que considere pertinentes, así:

- La institución contempla los medios de ingreso para las solicitudes a través de línea telefónica, acceso web y/o correo electrónico.
- La estrategia para la prestación de los servicios de infraestructura y la calidad del servicio deberá contemplar acuerdos de contrato del servicio, los cuales se especifican más adelante en el numeral **6.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)**.

5.4 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

5.4.1 ALCANCE DEL SERVICIO.

- **Mesa de Servicio:** Es el punto a través del cual el usuario final establecerá contacto mediante los canales de comunicación para la solicitud y atención de soportes relacionadas con los servicios informáticos y se prestará atención de primer nivel de soporte sobre aquellos incidentes y requerimientos solucionables por los agentes de atención telefónica o soporte en sitio, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones entregadas y a las escaladas a un nivel superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos y realizando también el seguimiento, administración (garantías





y soporte) que se tienen a nivel seccional para integrar una sola operación en el servicio, así como la administración y control de las salas de cómputo. Este servicio estará compuesto por:

- **Coordinación de Servicio:** Es el nivel ejecutivo para la administración, control y gestión de todos los servicios amparados bajo la presente contratación. Este recurso humano será el encargo de realizar exposición ejecutiva de los avances del servicio ante la Universidad Libre, reportar oportunamente las novedades y será el responsable directo por la buena ejecución de los servicios y el cumplimiento de todos los ANS.
- **Catálogo de Servicios ITIL:** Es el servicio a través del cual el proveedor realizará las actividades de consultoría a nivel de todas las áreas TIC de la Universidad y actualizará el catálogo de servicios cumpliendo con el marco de referencia ITIL en su última versión, a partir del catálogo de servicios que cuenta actualmente la Universidad.
- **Servicio de Soporte Presencial a Usuario Final:** Este servicio se focaliza para brindar solución en primer nivel de soporte de manera presencial para aquellos casos que se requieren resolver en sitio de las salas de cómputo o puestos de trabajo de las diferentes unidades académicas y administrativas, escalados mediante llamada telefónica o correo electrónico.
- **Servicio de Soporte Presencial en Salas de Cómputo:** Está orientado a la atención personalizada en sitio en las Salas de Cómputo de la Universidad Libre con monitores de salas.
- **Servicio de soporte audiovisual:** Servicio y mantenimiento correctivo de los recursos audiovisuales ubicados en las aulas de clase, auditorios, salas de juntas y

todo espacio que requiera soporte de ayuda audiovisual. Apoyo en video conferencias y eventos.

- **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.
- **Servicio Conexos:** Son los servicios que complementan la gestión de tecnología entre estos están:
 - **Bolsa de Repuestos:** Mediante este servicio se debe proveer el suministro o aprovisionamiento de partes, repuesto y mano de obra que se requieran para garantizar el buen funcionamiento de estos equipos de cómputo, impresoras y cableado estructurado (red pasiva) durante la ejecución del contrato.
 - **Tramite garantía:** Apoyo en apertura, gestión y seguimiento de tickets a través de los canales de soporte activos para los equipos de cómputo o audiovisual en garantía.

5.4.2 CARACTERISTICAS Y CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Los servicios por contratar estarán basados en procesos alineados a los servicios de TI, proyectándolos al beneficio y atención del usuario final, de lo cual se presentan a continuación:

MESA DE SERVICIO:

Ítem	Descripción	Cumple Si/No
1.1	Entre sus funciones está el atender <u>todas</u> las solicitudes de servicios e incidentes que ingresen desde los diferentes canales de comunicación: “Llamadas a la línea seccional o presencial”:	



	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las solicitudes de servicio por lo menos en un 97%. • Seguimiento en línea de los casos escalados a otras líneas de servicio, fabricantes y proveedores de TI. • Atención y gestión de los diferentes contratos que son administrados desde TI y se encuentran en garantía. 																									
1.2	El potencial contratista deberá proveer los sistemas de control de acceso (entrada y salida) para todo el personal vinculado al contrato (biométrico autónomo) de cada sede, que permita configurar los horarios de los empleados, emita reportes y se puede exportar la información en archivos planos, dichos datos deberán estar debidamente respaldados, pudiendo la UNIVERSIDAD solicitar dichos registros durante la vigencia del contrato.																									
HORARIO DE ATENCIÓN																										
1.3	Los horarios indicados en el numeral 5.5 y 6.4 prestados por el recurso humano requerido en el presente pliego, pueden cambiar dependiendo de las necesidades de la Universidad Libre y en estos casos se revisará entre las partes la distribución del personal en función de cubrir los nuevos horarios.																									
DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS SECCIONAL PRINCIPAL																										
1.4	<p>Los recursos operacionales estarán distribuidos de la siguiente forma:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Perfil</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 55%;">Ubicación del RRHH Propuesto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinador de Servicio</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Entre sedes</td> </tr> <tr> <td>Agente Telefónico</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Sede La Candelaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Técnico Soporte en Sitio</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">6</td> <td>3 Técnicos Sede Bosque Popular</td> </tr> <tr> <td>3 Técnicos Sede La Candelaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Técnico Soporte Audiovisuales</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">4</td> <td>2 Técnicos Sede Bosque Popular</td> </tr> <tr> <td>2 Técnicos Sede La Candelaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Monitor de Salas de Computo</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">12</td> <td>8 Sede Bosque Popular</td> </tr> <tr> <td>4 Sede La Candelaria</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">24</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Coordinador de Servicio: Recurso humano que se encargará de dirigir y liderar los equipos de trabajo de la mesa de servicios, soporte presencial a usuario final y soporte a salas de cómputo, con el fin de armonizar la gestión operativa frente al soporte del usuario.</p> <p>Agente Telefónico: Recurso humano que se encargará de recibir las solicitudes de servicio mediante línea seccional o correo electrónico, de la misma manera informar y</p>	Perfil	Cantidad	Ubicación del RRHH Propuesto	Coordinador de Servicio	1	Entre sedes	Agente Telefónico	1	Sede La Candelaria	Técnico Soporte en Sitio	6	3 Técnicos Sede Bosque Popular	3 Técnicos Sede La Candelaria	Técnico Soporte Audiovisuales	4	2 Técnicos Sede Bosque Popular	2 Técnicos Sede La Candelaria	Monitor de Salas de Computo	12	8 Sede Bosque Popular	4 Sede La Candelaria	TOTAL	24		
Perfil	Cantidad	Ubicación del RRHH Propuesto																								
Coordinador de Servicio	1	Entre sedes																								
Agente Telefónico	1	Sede La Candelaria																								
Técnico Soporte en Sitio	6	3 Técnicos Sede Bosque Popular																								
		3 Técnicos Sede La Candelaria																								
Técnico Soporte Audiovisuales	4	2 Técnicos Sede Bosque Popular																								
		2 Técnicos Sede La Candelaria																								
Monitor de Salas de Computo	12	8 Sede Bosque Popular																								
		4 Sede La Candelaria																								
TOTAL	24																									



	<p>direccionar a los niveles de escalamiento para la solución a las solicitudes de servicio. Este recurso requiere conocimientos en atención al cliente.</p> <p>Técnico de Soporte en Sitio: Recurso humano que se encargará de atender los incidentes y peticiones en las unidades académicas y administrativas.</p> <p>Técnico de soporte Audiovisuales: Recurso humano con conocimiento en el manejo de equipos audiovisuales para la administración de los diferentes espacios dotados con equipos como son aulas, salas de cómputo, salas de reuniones, auditorios.</p> <p>Técnico de soporte Salas de Computo: Recurso humano que tendrá la responsabilidad de atender las solicitudes de servicios en las diferentes salas de cómputo de la Universidad, a fin de garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo y software que los componen.</p> <p>Los anteriores recursos humanos estarán en dedicados tiempos completos a la gestión del contrato. Las actividades que se desarrollarán estarán enmarcadas en las buenas prácticas de ITIL, a fin de facilitar la gobernabilidad de la gestión de los servicios de TI.</p>	
NIVELES DE SERVICIO SECCIONAL PRINCIPAL:		
1.5	<p>Procedimiento que se establece para la atención del servicio y su solución:</p> <p>Primer Nivel de Soporte: Este nivel representa el primer contacto con el usuario de Universidad Libre. El primer nivel de soporte está conformado por Agentes de servicio de soporte en sitio a nivel seccional. El servicio se caracteriza por gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y registro de solicitudes de todos los usuarios. • Diagnóstico de la falla reportada (Software y Hardware). • Solución de tickets en primer nivel. Se considera que un incidente se puede resolver en la mesa de servicio, cuando está identificado en el árbol de categorías como solucionable en el primer nivel. En caso de que esta solución no se encuentre documentada en la base de datos de conocimiento debe dar solución al usuario o realizar el escalamiento a nivel funcional o jerárquico y aplicar la actualización respectiva de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de Incidentes. • Informar al usuario a través de cualquier medio, sobre el avance y estado de los tickets. • Escalamiento de tickets a un nivel superior en caso de no poder dar solución en primer nivel. • Escalamiento sobre solicitudes de software y hardware (nuevas y de repuestos) y su respectiva confirmación con el usuario de la solución aplicada. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de tickets y las demás actividades o funciones requeridas por la Universidad propias de su función, siempre que estén dentro del alcance del objeto del contrato y sus actividades. • Mantenimiento correctivo de los equipos de ofimática (Computadores, servidores, impresoras). • Soporte en redes y telefonía – nivel de conocimiento básico. • Cambio de partes del parque de equipo ofimático. • Funcionalidad de Aplicaciones en las diferentes estaciones de trabajo. • Documentación de base del conocimiento y errores conocidos. <p>Segundo Nivel de Soporte: Este nivel de soporte corresponde a los grupos de las diferentes áreas que conforman los responsables por parte de la Universidad, como es redes, aplicaciones, base de datos, encargados de resolver solicitudes de servicios o incidentes que requieren un mayor grado de especialidad. El segundo nivel maneja un grado de complejidad frente a las solicitudes de usuarios y que requieran un cambio en la infraestructura tecnológica. Este nivel estará conformado de parte de los ingenieros que soportan en este nivel en la Infraestructura y dará gestión a los incidentes y solicitudes de servicio.</p> <p>Tercer Nivel de Soporte: Este rol corresponde a los grupos especializados en redes, cómputo y también el escalamiento a los fabricantes cuando el nivel de complejidad para su resolución no se encuentra en el primer y segundo nivel de soporte.</p>	
GESTIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS SECCIONAL PRINCIPAL:		
1.6	<p>Este servicio gestiona el estado actual de la plataforma tecnológica, hardware inventario de software. (portátiles, computador de escritorio, impresoras y los que considere la Universidad administrar).</p> <p>El potencial contratista para la administración de los inventarios de TI deberá garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el registro y administración del parque de TI, el cual puede cambiar durante el plazo de ejecución del contrato. Relación base que será suministrada por la Universidad. • Reportar las novedades de licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). • Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida. • Entregar a la Universidad los reportes que esta defina en la solicitud de información. • Aplicar las políticas de consumo energético definidas por la Universidad a las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía. 	

DOCUMENTACIÓN Y REPORTES DE LA MESA DE SERVICIO SECCIONAL PRINCIPAL:

1.7	<p>El potencial contratista es responsable del proceso de mesa de servicio donde debe contextualizarse de acuerdo con los niveles de criticidad de los servicios y usuarios afectados en la Universidad.</p> <p>Adicionalmente se deberá tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones a los procesos descritos en este y otros puntos basados en buenas prácticas para gestión de procesos de TI es decir basado en ITIL. • Cambios sugeridos como adopción de buenas prácticas de ITIL y/o mejoramiento continuo de todos los procesos de TI solicitados por la Universidad. • Detallar todos los procesos de TI, de acuerdo con buenas prácticas documentadas en procesos de TI, es decir basado en ITIL, además de todos aquellas actividades, procedimientos y tareas que haga falta documentar y que La Universidad crea conveniente para la óptima prestación de servicios de TI. • El potencial contratista será responsable del diseño, generación, documentación y entrega mensual después del primer mes de operación de al menos las siguientes métricas del servicio a nivel Sede/Seccional: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número total de escalamientos atendidos y/o registrados por la mesa de servicios. ➤ Porcentaje de escalamientos hechos a la mesa de servicio por cualquiera de los medios de escalamiento. ➤ Número de incidentes recurrentes con resolución conocida. ➤ Número de incidentes resueltos remotamente. ➤ Porcentaje de casos resueltos por el Nivel I ➤ Cantidad de casos solicitados por dependencia, sedes y top 10 de usuarios ➤ Tiempo promedio de respuesta de Nivel I ➤ Tiempo promedio de resolución de incidentes solucionado por el nivel I ➤ Tiempo promedio de escalamiento de incidentes hechos por Nivel I a otro nivel o a personal distinto a este nivel. ➤ Tiempo promedio de revisión y cierre de casos resueltos. ➤ Número de llamadas discriminadas por hora, días, semana y mes (en horario hábil) ➤ Tiempo promedio de llamadas atendidas. ➤ Número de llamadas atendidas por hora, días, semana y mes (en horario hábil) ➤ Número de incidentes escalados por cada problema conocido ➤ Tiempo promedio de solución de requerimientos
-----	---

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cualquier otro elemento que La Universidad considere relevante para medir la calidad del servicio. la solución implementada por el mismo o en formato Excel. ➤ Junto con las métricas, el análisis técnico y de alto nivel de estas se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de estadísticas, tendencias y comparativos relevantes relacionados con meses y/o trimestres anteriores, incluyendo evidencia de técnicas utilizadas para dicho análisis, como Pareto, diagramas causa-efecto, etc. ▪ Recomendaciones para mejorar el servicio prestado ▪ Identificar oportunidades de mejora ▪ Definir, documentar, ejecutar y liderar los planes de trabajo solicitados por la Universidad para mejorar y optimizar la prestación de los servicios prestados por el contratante. 	
SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO (SERVICE DESK):		
1.8	<p>Etapas de transición:</p> <p>El contratista seleccionado deberá proveer la herramienta ITSM (Software de mesa de Servicios) GLPI la cual es licencia de software libre y código abierto en el término del primer mes de ejecución del contrato, que garantice el registro y gestión de incidentes y peticiones de los diferentes usuarios, de acuerdo con los ANS y catálogo de servicios requerido por la Universidad Libre.</p> <p>Los servicios mínimos con los que debe contar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación y configuración de una Mesa de ayuda en servidor provisto por la Universidad (Indicar en la oferta las especificaciones técnicas). • Parametrización de hasta 3 tableros de control para visualización de la información. • Despliegue de agentes del módulo de inventarios por medio de directorio activo. • Soporte a la herramienta propuesta en horario 5x8 durante la vigencia del contrato. <p>El oferente debe realizar la implementación, parametrización y puesta en funcionamiento de la herramienta ITSM y como mínimo debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Helpdesk • Módulo Inventarios (hardware y software) • Módulo de Administración • Módulo de Cambios 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Configuración • Módulo de Problemas <p>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.</p>	
1.9	<p>Etapa de gestión y administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe realizar el proceso de capacitación al personal de soporte técnico del contratista para el caso de la Seccional Bogotá, para las demás seccionales se contemple un mínimo de 20 personas. • Registro y actualización del inventario de TI (Hardware y software) por parte del contratista en la herramienta ITSM. • Registro y actualización del módulo de incidentes y peticiones que se requiera por parte de la Universidad durante la vigencia del contrato. • Actualización y parametrización del catálogo de servicios y CMDB que se requiera por parte de la Universidad durante la vigencia del contrato. • Generación de informes y estadísticas definidas por la Universidad. 	
SOPORTE INFRAESTRUCTURA TI SECCIONAL PRINCIPAL		
1.11	<p>SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL A USUARIO FINAL:</p> <p>Mediante el servicio de soporte en sitio, el potencial contratista brindará solución a aquellos casos que no lograron ser resueltos por correo electrónico en primer contacto.</p>	
1.12	<p>Soporte en sitio primer nivel:</p> <p>Técnicos o Tecnólogos de soporte del personal de soporte en sitio dispuestos por parte del potencial contratista que brindarán soporte sobre el parque computacional a Nivel Central, Sedes externas y demás sitios en las que haga presencia La Universidad.</p> <p>Las actividades mínimas que debe ejecutar el potencial contratista son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos. • Realizar desplazamiento al sitio, documentando la información en el ticket, dando soluciones oportunas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. Para tal fin cada soporte en sitio deberá contar con las herramientas y demás necesarias para el cumplimiento de sus labores. 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Dar soporte de 1er nivel de LAN (Ponchado y manos remotas) para lo cual el personal de Soporte en Sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y herramientas (pinzas de compresión, generador de tonos, etc.). • Dar soporte de 1er nivel de Aplicaciones (Sistemas de información implementados en la Universidad) para lo cual los ingenieros a cargo de la Universidad brindarán la respectiva capacitación para la atención de los requerimientos de primer nivel en cuanto a aplicaciones y sistemas de información se refiere. • Dar soporte, gestión apropiación de las herramientas colaborativas y cliente de antivirus de primer nivel que tiene la Universidad, para lo cual debe tener conocimientos en plataformas Office 365. • El potencial contratista deberá brindar soporte de primer nivel para las impresoras de la Universidad durante toda la ejecución del contrato, para el diagnóstico o correctivo con el personal en sitio o especializado que disponga. • El Soporte en Sitio debe realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por la Universidad. • El potencial contratista a través de la bolsa de repuestos suministrará los repuestos nuevos requeridos para los equipos propiedad de la Universidad. <p>El proveedor de servicio aprovisionará recursos humanos capacitados para dar soporte a nivel en las diferentes plataformas tecnológicas de tipo ofimático y de conocimientos básicos en redes, de acuerdo con los perfiles relacionados en el numeral 5.5 Equipo de trabajo.</p>	
SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL EN SALAS DE COMPUTO SECCIONAL PRINCIPAL		
1.13	<p>Entre las funciones a desarrollar para la administración de salas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y planificar las actividades inherentes en las salas de cómputo. • Mantener operativa las salas de cómputo brindando servicio de calidad a los usuarios. • Llevar el control de ingreso de usuarios que solicitan el servicio en las salas de consulta. • Realización de informes mensuales y estado de los equipos. 	



	<ul style="list-style-type: none"> Realizar transferencia de conocimiento sobre las instrucciones, herramientas y capacitaciones dadas por parte de la Universidad al grupo de monitores. Informar oportunamente las novedades referentes al aseo de los equipos y de los espacios donde se encuentran ubicados. Mantener actualizado las hojas de vida del personal asignado al contrato, el cual se custodiará en la Oficina de Sistemas. Notificar oportunamente la relación mensual de carnets no reclamados al coordinador asignado al contrato. 	
1.14	<p>El proveedor de servicio aprovisionará recursos humanos capacitados para dar soporte en las sedes de Bogotá, de acuerdo con los perfiles relacionados en el numeral 5.5 Equipo de trabajo y a las diferentes plataformas tecnológicas de tipo ofimático y de conocimientos básicos en redes, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administración y manejo de sistemas operativos y ambientes Windows y Linux (Opcional Mac OS). Manejo de software de ofimática (suite de office) Manejo de antivirus. Manejo de navegadores por internet (Ej. Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.) Conocimientos de hardware para la detección de errores. Conocimientos en la instalación y desinstalación de software. Manejo al Cliente y habilidades de comunicación y servicio. <p>Los servicios de administración y soporte se realizarán en las Salas de Cómputo de la UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTA, ver en el numeral 6.4 Horarios monitores salas de cómputo en los anexos.</p>	
1.15	<p>Garantizar que los equipos se encuentren en buen estado y atender los requerimientos de soporte básico, reportando oportunamente las fallas técnicas de conectividad, software antivirus y aplicaciones propias de las salas a la Oficina de Sistemas y/o a la mesa de ayuda de soporte técnico.</p>	
1.16	<p>Responder por los equipos y elementos de las salas que se entregarán inventariados al (los) dependiente(s) del potencial contratista, quien(es) se comprometerá(n) a devolverlos al finalizar cada turno y/o jornada, debiendo reportar a la Jefatura de Sistemas de manera inmediata o a más tardar al día siguiente hábil, cualquier anomalía.</p>	





	En caso de presentar daño, mala manipulación o hurto de estos elementos, estará en la obligación de reponer este activo por uno de similares características o superior.	
1.17	Coordinar la asignación y utilización dada de las Salas Didácticas de Computo por parte de los usuarios, realizando formalmente la entrega y recepción de cada sala o equipo.	
1.18	Atender oportunamente los requerimientos de los profesores o personal administrativo que desarrollan talleres prácticos en las Salas Didácticas, verificando la configuración e instalación adecuada de los equipos y software utilizados.	
1.19	Administrar la Sala Didáctica e informar oportunamente a su superior las anomalías presentadas allí, de acuerdo con reglamento de uso de dichas salas. No entrar en ningún tipo de disputa verbal o física con los miembros de la comunidad académica y administrativa de la Universidad.	
1.20	El potencial contratista deberá suministrar los elementos y utensilios necesarios a los monitores para que puedan desempeñar sus labores de manera adecuada y exitosa (Ej: impresora, DVD, papelería, etc.).	
1.21	<p>Contar con un software para el control de la asignación de equipos de cómputo a los usuarios ubicadas en las salas de consulta de cada sede, el cual debe estar debidamente licenciado (Ej.: Control de ciber), permitiendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar los tiempos de cada usuario, hora inicio, tiempo de uso. Opciones configurables para avisar minutos antes, etc. • Enviar mensajes a usuarios de forma individual o a toda la sala. • Impedir el uso de las computadoras a menos que se requiera. • Seleccionar la imagen a mostrar en la PC del cliente cuando está bloqueada (imagen institucional). • Reiniciar o apagar las computadoras. • Mostrar ventana que informa al cliente el tiempo que lleva. 	
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SECCIONAL PRINCIPAL		

1.22	<p>El Proveedor de Servicio tendrá en cuenta las siguientes actividades a desarrollar durante la ejecución del contrato para los mantenimientos correctivos del parque de equipos de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal de soporte técnico en sitio, audiovisuales y de salas de cómputo deberá realizar el mantenimiento correctivo a los equipos de cada una de sus especialidades llámese Computador, Servidor, Portátil, Impresoras, video proyectores, escáner, equipos audiovisuales y de las salas de cómputo. - De requerirse un cambio de partes o repuestos para que estén operativos en la infraestructura TI y estos no cuenten con garantía de fábrica, se deberá hacer uso de la bolsa de repuestos (previa autorización de la Universidad), para dejar operativo el equipo de cómputo, portátil e impresora. - Si el valor del repuesto o parte es superior al costo del equipo de cómputo, se realizará un informe técnico y se procederá a realizar el proceso de baja u obsolescencia del equipo. 	
1.23	<p>Este servicio recoge la instalación y reinstalación de PC's e impresoras y periféricos, e incluye la distribución e instalación personalizada de los equipos en las dependencias de la Universidad Libre Seccional Principal, asegurando su correcta configuración y funcionamiento. El personal de soporte técnico deberá realizar todos los traslados de equipos que sean necesarios dentro de los horarios establecidos y las instalaciones de la Universidad, realizando el respectivo seguimiento.</p>	
1.24	<p>Los equipos por sustituir serán desinstalados y toda la información que contengan será eliminada, de acuerdo con las políticas internas y puestos a disposición de la Universidad para su reubicación o retirada definitiva.</p>	
1.25	<p>Reinstalación de los programas estándar o que se adquieran durante la vigencia del contrato.</p>	
1.26	<p>Realizar las pruebas necesarias para asegurar la completa operatividad del programa, tanto en su funcionalidad propia como con relación a su integración con las otras aplicaciones en servicio.</p>	
1.27	<p>Servicio y mantenimiento correctivo de la infraestructura de cableado. Apoyo y soporte en cableado estructurado para el ponchado, reponchado y traslado de puntos de red sobre la infraestructura instalada y nuevos puntos (faceplate, patch panel, certificación, etc.) y requeridos durante el contrato.</p>	
1.28	<p>Apoyo en el reponchado y traslado de puntos VGA actuales y nuevos requerimientos en los salones de clase o auditorios de ambas sedes según requerimiento o eventualidad, administrando los elementos necesarios para habilitar nuevamente el</p>	



	punto como, conector VGA hembra o macho, convertidor VGA, soldadura, conector, etc. El cable VGA será suministrado por parte de la Universidad.	
1.29	Si el daño de cualquier elemento de hardware es considerable y la solución toma más tiempo del estipulado según los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos, se debe instalar en un plazo máximo de dos (2) horas un equipo, impresora (con tóner) y video proyector (con lámpara) de similares características, mientras se repara el original. En caso de requerir salir al taller y/o laboratorio, el tiempo máximo para resolver el inconveniente es de cinco (5) días hábiles.	
DOTACIÓN RECURSO HUMANO SECCIONAL PRINCIPAL		
2.1	Todo el personal de el potencial contratista deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de potencial contratista y como mínimo una prenda, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los colaboradores, estas prendas deben estar siempre en buen estado, cambiarlas según su deterioro. El personal encargado asignado debe utilizar indumentaria formal durante la jornada laboral.	
2.2	Se debe dotar a los funcionarios que presten el servicio de soporte técnico con las herramientas que sean necesarias (ponchadora de impacto y jacks, sopladora, destornilladores, generador de tonos, velcro color negro, etc.), este se debe disponer y se verificará al inicio de labores en cada sede de la Universidad.	
BOLSA DE REPUESTOS SECCIONAL PRINCIPAL:		
2.3	<p>El proveedor de servicio deberá suministrar bajo demanda una bolsa de repuestos o recursos mediante un listado dinámico de los elementos que con frecuencia se consumen en el proceso de mantenimientos correctivos de los equipos de ofimática que hacen parte de la plataforma tecnológica de la Universidad.</p> <p>Al inicio del contrato, el cliente entregará al proveedor de servicio un listado de repuestos de consumo frecuente, donde se realizará el estudio de mercado para identificar el precio máximo entre valor a pagar. Esto con el fin de tener un punto de referencia del costo de la parte a reemplazar.</p> <p>Actividades y consideraciones del servicio: Se tendrán en cuenta las siguientes actividades para el cumplimiento como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo máximo para la entrega, instalación y configuración del repuesto será al día siguiente de lo reportado. 	



	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • El proveedor de servicio se compromete a que los elementos o repuestos que suministrará serán nuevos y originales, no se aceptarán repuestos de segunda. • En el caso de repuestos muy costosos o de difícil consecución, el proveedor de servicio deberá presentar propuestas alternativas para su consecución. • Es responsabilidad del proveedor de servicio evaluar y planificar el proceso de stock de repuestos, de tal forma que asegure en todo momento la calidad y continuidad de los servicios. 	
--	--	--

5.4.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El esquema de prestación de servicios se gestiona desde la sede que destine el proveedor de servicio para la mesa de servicios con todos los elementos y herramienta suficientes para el servicio. Para el soporte en sitio y en salas de cómputo será en las siguientes sedes de Bogotá:

Sede Servicio	Sede La Candelaria (Calle 8 n° 5 – 80)	Sede Bosque Popular (Av. Carrera 70 n° 53 – 40)	Sede Centenario (Calle 37 n° 7 - 43)
Soporte técnico	SI	SI	Desplazamiento Por demanda
Salas de computo	SI	SI	No
Audiovisuales	SI	SI	Desplazamiento Por demanda

La Universidad Libre pondrá a disposición del proveedor de servicio las ubicaciones para el personal de soporte en las diferentes sedes. El proveedor de servicio deberá dotar con los elementos que considere necesarios para la correcta prestación del servicio.

5.5 EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIOS

El potencial contratista en su estructura organizacional debe garantizar los siguientes recursos humanos con la formación y experiencia profesional, el proveedor seleccionado deberá presentar con la oferta económica el perfil del coordinador de servicio con los respectivos soportes que acrediten el cumplimiento (Hoja de vida, certificaciones, títulos, etc.). Los demás perfiles se deben entregar máximo 10 días calendario posteriores a la firma del contrato con sus respectivos soportes. Tener presente las reducciones de personal de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2 de los pliegos de condiciones.

MESA DE SERVICIO:

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

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
1	Coordinador de Servicio	<p>Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, telecomunicaciones o carreras afines con especialización en gerencia de proyectos.</p> <p>Deberá contar adicionalmente la siguiente certificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Certificación ITIL V4 ó Superior 	<p>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.</p> <p>Mínimo Tres (3) años de experiencia específica en las áreas mencionadas</p>	Tiempo Completo.

- **Primer Nivel de la Mesa de Servicio – Agente Telefónico:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
1	Agentes Telefónico	Técnicos, o Tecnólogo en sistemas, con formación en mantenimiento de computadores o en análisis y desarrollo de computadores. Conocimiento en atención al Cliente	Conocimiento en atención al usuario telefónico o cargos relacionados con soporte técnico, conocimiento y manejo de herramientas en mesa de ayuda reconocidas en el mercado. Dos (2) años de experiencia específica en las áreas mencionadas.	Lunes a Viernes 8 a.m. a 6 p.m.

- **Primer Nivel de la Mesa de Servicio – Soporte técnico en sitio:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
6	Técnico de Soporte en Sitio	Técnicos, o Tecnólogo en sistema, electrónica y/o carreras afines.	Tres (3) años de experiencia en labores de Help Desk con conocimientos en ensamblaje, mantenimiento, actualización, instalación y configuración de computadores e impresoras, mantenimiento correctivo y preventivo de Software y Hardware, configuración e instalación de Redes LAN, conocimientos avanzados de software ofimático (Office 365), conocimiento y manejo de herramientas de mesa de ayuda y antivirus reconocidas en el mercado.	Lunes a sábado Ver nota.



Nota: Jornadas laborales por sede y días:

Tres (3) técnicos en el Campus Bosque Popular cuyo servicio será de 7:00 am a 9:00 pm de Lunes a Viernes de la siguiente manera:
Un (1) técnico en horario de 7:00 am a 5:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 9:00 am a 7:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 11:00 am a 9:00 pm.
Tres (3) técnicos en la Sede La Candelaria cuyo servicio será de 7:00 am a 7:00 pm de Lunes a Viernes de la siguiente manera:
Un (1) técnico en horario de 7:00 am a 4:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 8:00 am a 5:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 10:00 am a 7:00 pm.
Los días sábado se requiere de la asistencia de un (1) técnico por sede en La Candelaria y Bosque Popular.
Para la Sede Centenario la asistencia de técnico será por demanda y atendida por los mismos técnicos asignados al contrato, según requerimiento se informará para el desplazamiento en sitio.

ADMINISTRACIÓN SALAS DIDACTICAS 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



AUXILIARES DE AUDIOVISUALES

- **Primer Nivel de la Mesa de Servicio – Técnico de Soporte Audiovisuales:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
4	Técnico de Soporte Audiovisuales Nota: (Debe tener disposición para trabajo en alturas.)	Técnicos, o Tecnólogo en sistemas, electrónica y/o carreras afines.	Experiencia certificada en manipulación de video proyectores, sonido, manejo de consolas de audio y cableado audiovisual, manejo de herramientas Office (Excel, word) y colaborativas (Ej. Microsoft TEAMS, Zoom). Dos (2) años de experiencia específica en las áreas mencionadas.	Lunes a sábado Ver Nota.

Nota: Jornadas laborales auxiliares de audiovisuales por sede y días:

Dos (2) técnicos en la Sede Bosque Popular cuyo servicio será de 6:30 am a 9:30 pm de Lunes a Viernes de la siguiente manera:
Un (1) técnico en horario de 6:30 am a 3:30 pm.
Un (1) técnico en horario de 12:30 am a 9:30 pm.
Dos (2) técnicos en la Sede La Candelaria cuyo servicio será de 6:30 am a 9:30 pm de Lunes a Viernes de la siguiente manera:
Un (1) técnico en horario de 6:30 am a 3:30 pm.
Un (1) técnico en horario de 12:30 am a 9:30 pm.
Los días sábados se requiere dos (2) técnicos de 7:00 am a 4:00 pm en la sede La Candelaria y dos (2) técnicos de 7:00 am a 4:00 pm en la sede Bosque Popular.



6. ANEXOS

6.1 MODELO CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.

El proponente deberá remitir la propuesta utilizando el siguiente formulario que muestra el modelo de carta remisoria:

Ciudad y Fecha

Señores:

UNIVERSIDADLIBRE

Referencia: PLIEGOS DE CONDICIONES n° 04 – 2023

El (los) suscrito (s) actuando en nombre propio y/o en representación de me comprometo a entregar la totalidad del objeto de los presentes pliegos de condiciones para lo cual declaro:

1. Que conozco las condiciones establecidas en el pliego de condiciones, publicados por la Universidad Libre – Seccional Principal, y por consiguiente tengo en mi poder los documentos que lo integran, sus anexos y adendas, razón por la que renunciamos a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de los mismos;
2. Que a excepción del signatario y de su representado, ninguna otra persona o entidad queda comprometida con esta propuesta, ni con el contrato que como consecuencia de ella llegare a formalizarse;
3. Que me comprometo a prestar los servicios objeto de la presente invitación, con los más altos estándares de calidad y cumplimiento.
4. Que mi propuesta, presentada en un original y una (1) copia, consta de _____ folios;
5. Que de acuerdo con mi propuesta, el precio total de la misma asciende a la suma de pesos (\$.....) m/cte.;
6. Que, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación del contrato, me comprometo a





hacer los trámites necesarios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato en el plazo señalado en el pliego de condiciones, y no haré cesión del mismo;

7. Que no registro embargos, litigios ni deudas vencidas con los sistemas judicial y financiero del país;
8. Que ni mi representada ni yo, estamos incurso en sanciones ante la Cámara de Comercio, Procuraduría, Contraloría u otras entidades de vigilancia y control;
9. Que mi representada no está incurso en procesos de reorganización y liquidación judicial, previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.
10. Que todos los bienes de la empresa que represento junto con los ingresos y actividades son lícitas y ejercidas dentro del marco legal de acuerdo con la legislación colombiana;
11. Que conozco el Acuerdo nº 05 de septiembre 12 de 2008 – Reglamento de Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre y ni mi representada ni yo estamos incurso en ninguna de las inhabilidades para contratar con la Universidad Libre;
12. Que la dirección comercial de la sociedad que represento, donde se pueden remitir o enviar por correo, notificaciones relacionadas con este proceso de selección, es la siguiente: Ciudad....., Departamento.....
Tel.....Correo electrónico
13. Que me obligo con la Universidad Libre Seccional Principal, a informar todo cambio de residencia o domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de este concurso y hasta su Liquidación Final;
14. Que, para efectos legales, hago constar que la información suministrada y certificada es totalmente cierta y puede ser verificada;

Nombre completo del Proponente

Nombre y Firma del representante legal

C.C. N°....., Expedida en



6.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):

A continuación, se presenta la metodología para la medición de los ANS:

Se define el mínimo nivel de servicio solicitado por la UNIVERSIDAD para la cantidad de servicios atendidos por el contratista. Estos servicios son exclusivamente de los temas relacionados con la presente contratación en cuanto a su gestión y administración.

Las dependencias: Presidencias, Rectorías, Censorias, Sistemas, Sindicatura, Registro y Control, para las mismas cualquier incidente debe atenderse de manera inmediata. El tiempo de solución para estas dependencias será de acuerdo con las prioridades Alta y Media.

Dependiendo de la criticidad del incidente debe calificarse con prioridad Alta, Media, o Baja. Todos los casos reportados por Usuarios de Oficinas o Unidades se atenderán de la siguiente manera:

Tiempos de Atención para Incidentes por prioridad:

Prioridad Alta 30 Minutos

Prioridad Media 4 Horas

Prioridad Baja 8 Horas

Tiempos de Solución para Incidentes por prioridad:

Prioridad Alta 30 Minutos

Prioridad Media 4 Horas

Prioridad Baja 8 Horas

Para obtener este resultado se realizará el siguiente cálculo del indicador, los dos primeros vinculados al S.G.C. de la Universidad:

Atención a solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de recursos informáticos Seccional Bogotá:

- Porcentaje cumplimiento servicios (%) = (Número de solicitudes atendidas / Total de requerimientos) * 100

Incidentes atendidos a los equipos de cómputo al servicio de docentes y estudiantes Seccional Bogotá:

La atención de Incidentes atendidos a los equipos de cómputo al servicio de docentes y estudiantes dentro de los horarios establecidos no debe superar su solución de dos (2) horas una vez son reportados. La meta de cumplimiento será entre un 85% a 100%.

- Porcentaje incidentes atendidos PC académicos (%) = (No. de Incidentes cerrados en los equipos de cómputo al servicio de docentes y estudiantes / Total de equipos de cómputo verificados)

Se establece el descuento de servicio en la siguiente tabla resumen:

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	META	¿CUÁNDO SE MIDE?	RANGO	DESCUENTO PORCENTUAL RESPECTO A LA MENSUALIDAD PACTADA
Mesa de Servicios Atención a solicitudes	Porcentaje	>=97%	Mensual	Entre 96,9% - 90,0%	1,0%
				Entre 89,9% - 80,0%	2,0%
				Menos de 80%	4,0%

6.3 REPORTE E INFORMES

A continuación, se presenta la plantilla de reportes que el proveedor de servicio deberá entregar en cumplimiento. Estos estarán sujetos a cambio o adición de otros reportes que la Universidad considere para el seguimiento contractual:

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PROPUESTA
Histórico de casos registrados por mes, indicando las acciones de solución aplicadas	Mensual	Top10 de Incidentes Top 3 causas recurrentes
Top 10 de casos en general (Incidentes y Requerimientos).	Semanal	Top 10 de Incidentes Top 10 de Requerimientos
Análisis de los indicadores con los datos y gráficas que permitan visualizar comparativos acumulados histórico y mensual (Se definirá junto con la universidad dentro del informe mensual cuales indicadores necesitan tener comparativo acumulado histórico o mensual y tiempo que se mostrará en el histórico).	Mensual	Tendencia mensual incidentes (gráfico) Tendencia mensual requerimientos (Gráfico)
Porcentaje de solución de casos en primer nivel vs lo escalado.	Mensual	Cumplimiento ANS-B - % solución primer nivel

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PROPUESTA
Reporte cumplimiento ANS Reporte conciliación de casos Reporte casos incumplidos sin conciliación	Mensual	Reporte cumplimiento ANS mensual Reporte conciliación de casos mensual Reporte casos incumplidos sin conciliación
Informe por tipo de categoría Informe por canal de acceso	Mensual	Tendencia mensual
Reporte de presupuesto de la Bolsa de Repuestos Tendencias de casos sin aprobar	Semanal	Reporte de gasto aprobado Indicador de ejecución presupuestal mensual Tendencia de casos sin aprobar
Histórico mensual de asistencia de usuarios por sala de computo	Mensual	Tendencia mensual general Tendencia mensual por sede
Histórico mensual de inasistencia de docentes por sala de computo (Clases dirigidas o programadas)	Mensual	Tendencia mensual general Tendencia mensual por sede
Reporte encuesta de prestación del servicio en las salas de computo	Mensual	Tendencia mensual

6.4 HORARIOS MONITORES SALAS DE COMPUTO

SEDE	IDENTIFICACIÓN SALA COMPUTO	SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN	MONITORES X SALAS
LA CANDELARIA	AZUL, GRIS Y MANDARINA	INTERNET	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM *	
	BIBLIOTECA	INTERNET	LUNES-VIERNES 8 AM – 9 PM	2
			SÁBADOS 8AM – 5 PM *	
BOSQUE POPULAR	C127, C128, C130	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 6 PM *	
	C224, C225, C226	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 6 PM *	
	C129	CONSULTA LIBRE	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM *	
	BIBLIOTECA	CONSULTA LIBRE	LUNES-VIERNES 8 AM – 9 PM	2
			SÁBADOS 8 AM - 1 PM *	



	P107	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM *	
	A203, A204, GEOMATICA	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 8 AM – 9 PM	
			SÁBADOS 8 AM – 5 PM *	
BOSQUE POPULAR Y LA CANDELARIA	SALAS DE COMPUTO	CLASES DIRIGIDAS	DOMINGOS 7 AM A 7 PM	POR DEMANDA
TOTAL MONITORES DE SALAS DE COMPUTO				12

* Para los sábados se requiere la asistencia de un solo monitor de sala.