



UNIVERSIDAD LIBRE®

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

Miembro de la
Asociación Colombiana
de Universidades

Pliego de Condiciones

N° 04 - 2025

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDA BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI Y LA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVES DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ Y SUBSEDES UBICADAS EN LA CANDELARIA (CALLE 8 N° 5 80), CUMPUS BOSQUE POPULAR (AVENIDA CARRERA 70 N° 53 – 40) Y EDIFICIO CENTENARIO (CALLE 37 N° 7 - 34) DE LA CIUDAD DE BOGOTA D.C., POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.

OCTUBRE DE 2025





CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	5
1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.	5
1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA	6
1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	6
1.5 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.....	6
1.6 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS PROPONENTES.	7
1.7 CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS A LOS PROPONENTES.....	7
1.8 INHABILIDADES (IMPEDIMENTOS).....	8
1.9 CIERRE DE LA CONVOCATORIA	9
1.10 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.	9
1.11 CORRESPONDENCIA	11
1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE CONCURSO	11
1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACION.....	11
2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA.	12
2.1 ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.	12
2.2 ANEXO 2. CERTIFICADO DE 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. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE APORTES PARAFISCALES.....	13
2.6 ANEXO 6. CERTIFICADO ISO 9001, VERSIÓN 2015 O SUPERIOR	13
2.7 ANEXO 7. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	13
2.8 ANEXO 8. PROPUESTA ECONÓMICA.	14
2.9 ANEXO 9. POLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.	15
2.10 ANEXO 10. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.	15



2.11	ANEXO 11. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL	17
2.12	ANEXO 12. ESTADOS FINANCIEROS & NOTAS.	17
2.13	ANEXO 13. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.....	17
2.15	CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.....	18
3.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	19
3.1	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN LEGAL.	20
3.2	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.	21
3.3	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.....	22
4.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.	23
4.1	TÉRMINO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.	23
4.2	FORMA DE PAGO.....	25
4.3	PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).	25
4.4	MULTAS.	26
4.5	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	27
4.6	SUPERVISOR DEL CONTRATO.	27
4.7	SUSCRIPCIÓN DE ACTAS.	28
4.8	CESIÓN DEL CONTRATO.	28
4.9	IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.	28
4.10	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	29
5.	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	29
5.1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS.	30
5.2	ALCANCE DEL PROYECTO	30
5.3	FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	30
5.3.4	EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIOS.....	45
6.1	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)	50
6.2	REPORTES E INFORMES.....	51
6.3	HORARIOS MONITORES SALAS DE CÓMPUTO	53



UNIVERSIDAD LIBRE®

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

Miembro de la
Asociación Colombiana
de Universidades

ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.54





CAPÍTULO PRIMERO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PRESENTACIÓN 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, y 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 JUSTIFICACIÓN.

Este pliego se da en cumplimiento de las políticas trazadas en el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI) 2025-2029, Programa 12 “CONSOLIDACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)” que contiene el proyecto 22 “*Arquitectura y servicios de infraestructura tecnológica, sistemas de Información y Seguridad de la Información*” sobre el acceso a servicios de última generación para la población estudiantil, administrativa, docente y visitante de la





Universidad Libre, es central en el cumplimiento de objetivos misionales y desarrollo de conocimientos y habilidades para los usuarios, según lo definido en la estrategia de gobernabilidad de TI.

1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA.

Seleccionar una empresa especializada para contratar los servicios de mesa de ayuda en sitio incluida bolsa de suministros tecnológicos para la infraestructura TI y el servicio de administración y soporte a través de monitores de salas de cómputo para la Universidad Libre Seccional Bogotá por un término de dos años.

1.4 RÉGIMEN JURÍDICO 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 a 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 concurso:

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Inicio del proceso (Publicación de los pliegos de condiciones en la página Web de la Universidad.	A partir del dieciséis (16) de octubre 2025	https://portal.unilibre.edu.co/proveedores-2025/





Presentación de dudas y observaciones por parte de los oferentes.	Hasta el día veintidós (22) de octubre de 2025 a las 5:00 p.m.	Los oferentes podrán solicitar aclaraciones y presentar las observaciones que consideren pertinentes a los presentes pliegos de condiciones, hasta el día 22 de octubre de 2025, las cuales deberán ser enviadas por correo electrónico a las siguientes direcciones: ruth.sotelo@unilibre.edu.co ; y diana.pinzon@unilibre.edu.co
Aclaración (es) y pronunciamiento de la Universidad Libre frente a las observaciones a los pliegos de condiciones	El día veintiocho (28) de octubre de 2025	Se responderá a cualquier duda u observación a la que haya lugar durante el proceso a través del link: https://portal.unilibre.edu.co/proveedores-2025/
Recepción de propuestas	Cuatro (04) de noviembre de 2025 hasta las 5:00 p.m.	A través del link: https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/689562?lang=es-CO

1.6 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS PROPONENTES.

Podrán participar en la presente invitación a cotizar personas jurídicas legalmente constituidas, especializadas, certificadas y autorizadas para suministrar este tipo de servicio, 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 la cual no puede ser inferior a cinco (05) años anteriores contados a partir de la fecha de apertura del presente proceso y la duración de la sociedad, la cual debe ser, como mínimo, igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más.





- 3) Demostrar la capacidad económica y técnica necesarias 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 prestación de los servicios objeto de la presente invitación.
- 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, la Procuraduría, Contraloría u otras entidades de Vigilancia y Control. **Para demostrarlo, deberá aportar los correspondientes certificados.**
- 7) Tener una calificación igual o superior a tres puntos cinco (3.5), si ha sido contratista de la Universidad Libre.
- 8) Si el estatuto social impone restricciones al representante legal para contratar, se debe adjuntar copia del documento de autorización correspondiente, emitido por la junta de socios u órgano superior de gobierno social.
- 9) No registrar pleitos pendientes ante la jurisdicción ordinaria, contencioso administrativa y constitucional.
- 10) 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 (<https://www.unilibre.edu.co/normativas/acuerdo-n-o-5-de-2008/>), 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 las siguientes:

- 1) Quienes lo estén por mandato legal, judicial o 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 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 invitación será el día cuatro (04) de noviembre de 2025 a las 5:00 p.m., a través del link:
<https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/689562?lang=es-CO>

1.10 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

El proponente deberá presentar su propuesta haciendo uso del siguiente link:
<https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/689562?lang=es-CO>

Los PDF para cargar no deben pesar más de 8 megas, si pesan más de 8 megas, se puede dividir un componente en 2 PDF, por componente se puede cargar un máximo de 5 PDF.

No se aceptarán propuestas enviadas por correo electrónico, o presentadas después de la fecha y hora límite.

La propuesta deberá presentarse en idioma español.

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 (1) 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.

La propuesta debe contener un índice en el que se identifique en forma clara toda la documentación de la oferta y el folio o folios a que corresponde.

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 eliminar ni modificar la propuesta** luego de que haya sido entregada.

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ D.C.

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDA BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI Y LA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVÉS DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ SUBSEDES UBICADAS EN LA CANDELARIA (CALLE 8 N° 5 80), CUMBUS BOSQUE POPULAR (AVENIDA CARRERA 70 N° 53 – 40) Y EDIFICIO CENTENARIO (CALLE 37 # 7 - 43) DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS”

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 Bogotá, D.C., subsele La Candelaria, calle 8ª n° 5 – 80, o a los correos electrónicos indicados en el cronograma de actividades.

1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE CONCURSO

Se consideran como documentos básicos de este proceso de selección:

- El acta de apertura del presente proceso.
- Este pliego de condiciones, sus anexos y sus adendas.
- Acta de descarga de ofertas para conocimiento de las propuestas técnicas y económicas.
- Las propuestas técnicas y económicas presentadas de conformidad con los requisitos documentales exigidos en el pliego de condiciones.
- El informe de evaluación o calificación.
- El acta de adjudicación.

1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACION.

Si con base en las consultas que formulen los proponentes, la Universidad Libre estima conveniente introducir modificaciones al presente documento de especificaciones, lo hará sólo mediante comunicación escrita (adendas), publicadas a través del link: <https://www.unilibre.edu.co/proveedores-2025/>

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.

La carta de presentación de la propuesta deberá hacerse según modelo suministrado por la Universidad Libre, elaborado en WORD de Microsoft Office, y para su presentación debe estar diligenciada y firmada por el representante legal de la empresa.

2.2 ANEXO 2. CERTIFICADO DE 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).

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. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE APORTES PARAFISCALES

Certificación del representante legal o revisor fiscal según el caso, en la que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones en el pago de los aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 del 10 de julio de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y demás normas concordantes que las modifiquen.

2.6 ANEXO 6. 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 de que el proponente efectivamente lo tenga.

2.7 ANEXO 7. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

De acuerdo con los requisitos legales exigidos mediante la normativa legal vigente, se tendrá en cuenta el siguiente criterio:

Servicio de mesa se ayuda en sitio y administración y soporte a través de monitores de salas de cómputo.	Certificado de SG-SST emitido por ARL vigente al periodo de la presentación de la oferta.	Certificado emitido por la ARL o registro de autoevaluación emitido por el Ministerio de Trabajo. Favor adjuntarlo a la propuesta.
--	---	--



Una vez se inicie el contrato el área de Seguridad y Salud de la Universidad Libre podrá hacer procesos de revisión y seguimiento al cumplimiento del SG.

2.8 ANEXO 8. 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 utilizará el siguiente formato suministrado por la Universidad Libre, y entregar la propuesta en Excel 2010 de Microsoft Office, el que deberá diligenciar, firmar por el representante legal y escanear para su presentación. Cualquier otra forma de presentación o cambio en el texto implicará la **ELIMINACIÓN** de la propuesta.

SERVICIO	NUMERO DE MESES	VR. UNITARIO MENSUAL	VALOR TOTAL
“SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDO BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVES DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO PARA LA SECCIONAL BOGOTÁ DE LA UNIVERSIDAD LIBRE POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS”	24		
* Bolsa de Suministros Tecnológicos		Por Demanda	
SUBTOTAL			
IVA 19%			
VALOR TOTAL OFERTA			



Así mismo, el proponente debe manifestar que la propuesta tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha en que se cierre la presente invitación.

***Nota 1:** Se debe incluir dentro del cuadro de precios el valor de \$85.000.0000 (Incluido IVA), correspondiente a la Bolsa de Suministros Tecnológicos 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.

2.9 ANEXO 9. POLIZA 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 misma, 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 10. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.

El proponente deberá adjuntar copia de tres (3) certificaciones de contratos terminados al 100% cuyo objeto sea la prestación del servicio de una mesa de ayuda con soporte técnico en sitio de infraestructura de TI en entidades públicas o privadas mínimo durante 12 meses. En caso de que el proponente adjunte más de 3 certificaciones de experiencia, se tomarán únicamente las 3 primeras.

Las certificaciones de los contratos deben señalar, además, que éstos fueron ejecutados dentro de los tres (3) 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. De igual manera, aportará las





correspondientes certificaciones en las que se acredite el cumplimiento y la calidad del servicio, los cuales deben ser expedidos por el representante legal de la empresa o entidad contratante, por el empleado o funcionario competente y contener los siguientes datos verificables:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto igual al descrito en los presentes pliegos de condiciones.
- Las fechas contractuales de iniciación y terminación.
- Valor final facturado (incluido IVA).
- Calificación dada al contratista (bueno, regular, malo)
- Teléfono y dirección del contratante
- Las certificaciones deberán estar en papel membreteado por la entidad que la expide
- No se aceptan auto – certificaciones.

NOTA 1: 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

NOTA 2: En caso de que la certificación presentada por el proponente informe que el contrato se desarrolló a través de unión temporal, la misma deberá contener el porcentaje de participación de cada una de las empresas integrantes que en todo caso no podrá ser inferior al 50%.

NOTA 3: Será subsanable durante el periodo de evaluación de las propuestas las certificaciones de experiencia, siempre y cuando se hayan anexado, teniendo en cuenta que, si se adjuntan más de tres, únicamente se verificarán las tres primeras, esto con base en lo indicado en el numeral 2.15 literal a.





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

2.11 ANEXO 11. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL.

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

2.12 ANEXO 12. ESTADOS FINANCIEROS & NOTAS.

Los siguientes documentos deben ser presentados por el proponente:

1. Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2023 y 2024, 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 13. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.

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 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 de los principios de contratación señalados en el Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008.

2.15 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, 2.5, 2.7, 2.8, 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 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.
- c) La propuesta que sea presentada por consorcio o unión temporal.
- d) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes.
- e) Cuando el proponente haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente en el análisis de propuestas.
- f) Cuando se compruebe fraude en las certificaciones o documentos que se presenten en la propuesta.
- g) Cuando el representante o los representantes legales de una persona jurídica ostenten igual condición en otra u otras empresas diferentes, que también estén participando en la presente invitación.



- h) Cuando el proponente se encuentre en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el Reglamento de Contratación de la Universidad Libre, y en aquellas previstas en el ordenamiento jurídico colombiano.
- i) Cuando la propuesta no se ajuste completamente a las especificaciones técnicas contempladas en este pliego de condiciones.
- j) Cuando el proponente registre en los certificados expedidos por la Cámara de Comercio, embargos o litigios que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- k) 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.
- l) 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.
- m) Cuando el proponente, habiendo sido contratista de la Universidad Libre, haya obtenido una calificación inferior a tres puntos cinco (3.5).
- n) Cuando el proponente no tenga sucursal o sede principal en la ciudad de Bogotá

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 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 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 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.

En la metodología de evaluación, se procederá así: Se evaluará el cumplimiento de la totalidad de los siguientes requisitos, 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 y firmada.
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 contrate con la Universidad Libre.





3. La póliza de seguro con la que respalda la seriedad de la oferta.
4. El Registro Único Tributario – RUT.
5. El registro único de proponentes – RUP.
6. Los certificados de experiencia.
7. Adicionalmente, son requisitos habilitantes los siguientes:
 - a. Que la empresa participante no tenga registrados litigios, embargos, multas o sanciones en los certificados expedidos por la respectiva Cámara de Comercio.
 - b. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes de responsabilidad fiscal registrados en la Contraloría General de la República.
 - c. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes disciplinarios registrados en la Procuraduría General de la Nación.
 - d. Que el respectivo representante legal de la empresa participante no tenga antecedentes judiciales.
 - e. 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.

3.2 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.

Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2023 y 2024, según normatividad vigente; debidamente firmados, si la empresa tiene Revisor Fiscal anexar dictamen. En este punto, la Universidad Libre Seccional Bogotá hará una evaluación de la información financiera solicitada, siguiendo los parámetros que a continuación se señalan:

Nombre del Indicador	Factor a evaluar
Indicador de liquidez	Debe ser superior al 5
Indicador de endeudamiento	Debe ser inferior al 30%



Razón de cobertura de intereses	Superior a 3
Rentabilidad del patrimonio	Mayor que 15%
Rentabilidad del activo	Mayor que 15%
Capital de trabajo	Mayor que 2,5

La evaluación financiera de las propuestas se efectuará a partir de la información contenida en los estados financieros.

3.3 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.

- Propuesta Técnica y Económica.
- Certificación de experiencia específica.
- Personal requerido.

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 habilitados deberán incluir en su presupuesto la totalidad de los ítems del FORMATO descrito en el numeral 2.8; en caso de omisión de un solo ítem **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. La Universidad se reserva la elegibilidad de la propuesta ganadora.





En el cuadro comparativo de ofertas solo se incluirán las propuestas habilitadas que hayan cumplido con los requisitos legales, financieros y técnicos.

La siguiente tabla presenta de manera 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. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato deberá presentarse a las instalaciones de la Universidad Libre Seccional Bogotá, 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.

En el evento de que el proponente no se haga 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.

4.1 TÉRMINO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.





El contrato que se genere con ocasión de la presente invitación tendrá un plazo para su ejecución de 24 meses contados a partir del 1° de febrero del año 2026 para la prestación del servicio contados a partir de la fecha en que se suscriba la respectiva acta de inicio, todo lo cual, de acuerdo con el cronograma de ejecución que debe ser previamente aprobado por la Universidad Libre. Durante los días hábiles de Semana Santa no se requiere personal.

Para el periodo entre mediados del mes de junio hasta el mes de julio (no superar los 35 días calendario) y mediados del mes de noviembre a mediados del mes de diciembre (no superar los 30 días calendario), el contratista seleccionado deberá asignar el siguiente personal y puntualmente se reducirá en:

PERSONAL	LA CANDELARIA	BOSQUE POPULAR
Audiovisuales	1	1
Monitor de sala	1	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	1	1

NOTA: El presente proceso generará un contrato civil de prestación de servicios, razón por la cual la actividad que desarrollará el potencial contratista es autónoma e independiente, por lo que el personal que contrate para desarrollar dicha actividad 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 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 contrato que se suscriba, el contratista responderá por las obligaciones legales que tenga con las personas que emplee, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que correspondan para tal fin.

4.2 FORMA DE PAGO.

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

- Bolsa de Suministros Tecnológicos a demanda de los elementos requeridos dentro del mes con previa autorización y facturación independiente.
- Veinticuatro (24) mensualidades vencidas, en proporción al servicio efectivamente prestado, **previa radicación de la correspondiente factura electrónica**, acompañada de la fotocopia virtual de los siguientes documentos:
 - (i) El contrato,
 - (ii) Las respectivas pólizas de seguros;
 - (iii) La respectiva acta en la que conste que el servicio mensual se ha recibido a entera satisfacción por parte de la Universidad Libre, y que se ha verificado que el contratista ha pagado los correspondientes aportes a parafiscales, documento que estará avalado por el supervisor designado por la Universidad Libre.

Para el último pago se requiere, además, anexar el acta de terminación y liquidación del contrato.

Estos documentos serán remitidos por el contratista al supervisor del contrato quien luego de revisarlos, los radicará en la Oficina de Cuentas por Pagar a través del correo institucional, previo cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos que se exigen para los pagos.

4.3 PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).

Si el proponente es favorecido con la adjudicación del contrato, 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, con la que se amparen los siguientes riesgos:

4.4.1 CUMPLIMIENTO GENERAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, por un valor asegurado igual al cuarenta por ciento (40%) del precio del contrato y con vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.

4.4.2 CALIDAD DEL SERVICIO, 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.

4.4.3 SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES, por valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio total del contrato, y vigencia igual a la duración y tres (3) años más.

4.4.5 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, por valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del precio total del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más.

Nota.- La Universidad Libre Seccional Bogotá 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.

4.4 MULTAS.

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 impondrá 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 Bogotá, 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.





4.5 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El proponente manifiesta que, si resulta beneficiado con la adjudicación del contrato, desde ya garantiza que el personal asignado para realizar la prestación del servicio de mesa de ayuda en sitio y la administración y soporte a través de monitores de salas de cómputo para la Seccional Bogotá de la Universidad Libre, es capacitado, competente y calificado para realizar dichas actividades.

El oferente desde ya reconoce que el contrato que se genere de la presente invitación a cotizar es de naturaleza eminentemente 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 oferente y potencial 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 contrato que se suscriba, el proponente y potencial 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.

4.6 SUPERVISOR DEL CONTRATO.

La Universidad Libre designará una persona natural quien ejercerá las funciones de su competencia en lo relacionado con la supervisión del contrato, y será la persona encargada de realizar 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 con los reglamentos de la Universidad Libre. 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.

4.7 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 (la) 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.

4.8 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, esta 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.

4.9 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 con las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales 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 vigentes. Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

4.10 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.

CAPÍTULO QUINTO

5. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Los servicios objeto de la presente invitación deberán prestarse en las instalaciones de la Universidad Libre de la Seccional Bogotá.

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 Bogotá).

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.

5.1 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.

5.2 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.
- El proveedor seleccionado realizará una etapa de transición previo a la fecha de inicio del servicio estipulada en el numeral **4.1 TÉRMINO DE DURACIÓN DEL CONTRATO**, labor que se realizará en conjunto con la actual firma contratada que opera este servicio, la cual debe ser de mínimo 10 días, que garantice el empalme, migración de servicios y soluciones, ejecución de pruebas de inicio de operación de los servicios, lo cual no genere costos adicionales a la Universidad.
- La estrategia para la prestación de los servicios de infraestructura y la calidad del servicio deberá contemplar acuerdos de niveles del servicio, los cuales se especifican más adelante en el numeral **6.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)**.

5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS





5.3.1 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 personal de 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, apoyo al área de audiovisuales. 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 monitor de sala.
- **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 internos o externos.
- **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, instalación de canaleta y troqueles, 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 Suministros Tecnológicos:** 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,



equipos audiovisuales 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, partes o audiovisual en garantía.

5.3.2 CARACTERISTICAS Y CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Los servicios por contratar estarán basados en procesos alineados a los servicios de TI, enfocados 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 Bogotá o presencial”: • Atención a las solicitudes de servicio por lo menos en un 95%. • 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 Libre solicitar dichos registros durante la vigencia del contrato.	
HORARIO DE ATENCIÓN		

1.3	Los horarios indicados en el numeral 5.3.4 y 6.3 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 BOGOTÁ																				
1.4	Los recursos operacionales estarán distribuidos de la siguiente forma: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Perfil</th><th>Cantidad</th><th>Ubicación del RRHH Propuesto</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinador de Servicio</td><td>1</td><td>Entre sedes</td></tr> <tr> <td>Técnico Soporte en Sitio</td><td>6</td><td>3 Técnicos Sede Bosque Popular 3 Técnicos Sede La Candelaria</td></tr> <tr> <td>Técnico Soporte Audiovisuales</td><td>4</td><td>2 Técnicos Sede Bosque Popular 2 Técnicos Sede La Candelaria</td></tr> <tr> <td>Monitor de Sala de Computo</td><td>10</td><td>8 Sede Bosque Popular Sede La Candelaria</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>21</td><td></td></tr> </tbody> </table> 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. Elaborar informes de seguimiento y aquellos que la Universidad requiera durante la vigencia del contrato. Mantener actualizado las hojas de vida de todo el personal vinculado y activo al contrato, el cual se entregue oportunamente a la Jefatura de Sistemas. Técnico de Soporte en Sitio: Recurso humano que se encargará de atender los incidentes y peticiones en las unidades académicas y administrativas. 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 y apoyo de eventos externos. 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.	Perfil	Cantidad	Ubicación del RRHH Propuesto	Coordinador de Servicio	1	Entre sedes	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 Sala de Computo	10	8 Sede Bosque Popular Sede La Candelaria	TOTAL	21		
Perfil	Cantidad	Ubicación del RRHH Propuesto																		
Coordinador de Servicio	1	Entre sedes																		
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 Sala de Computo	10	8 Sede Bosque Popular Sede La Candelaria																		
TOTAL	21																			

	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.	
NIVELES DE SERVICIO SECCIONAL BOGOTÁ		
1.5	Procedimiento que se establece para la atención del servicio y su solución: 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: • 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. • 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 cableado estructurado y telefonía – nivel de conocimiento intermedio. • 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. 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. 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.	
GESTIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS SECCIONAL BOGOTÁ:		
1.6	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). El potencial contratista para la administración de los inventarios de TI deberá garantizar: • 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 SECCIONAL BOGOTÁ:		
1.7	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. Adicionalmente se deberá tener en cuenta: • 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 todas 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: ➤ 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 ➤ 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: ▪ 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	La Universidad a nivel nacional cuenta con la herramienta ITSM (Software de mesa de Servicios) GLPI la cual es licencia de software libre y código abierto, que garantiza el registro y gestión de incidentes y peticiones de los diferentes usuarios, de acuerdo con los ANS y catálogo de servicios definido por la Universidad Libre. Para ello el proveedor de servicio apoyará durante la vigencia del contrato las actualizaciones y cambios de configuración que se requieran en los Módulo de Helpdesk, Inventarios (hardware y software), Administración, Cambios, Configuración y Problemas. Los servicios mínimos con los que debe contar son: • 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, el cual incluya acompañamiento para las actualizaciones. • Depuración de base de datos. • Depuración de sistema operativo. • En compañía del personal TIC de la Universidad, realizar las actualizaciones de versión estable de GLPI, actualización de módulos, plugin o base de datos.	
1.9	Etapas de gestión y administración: • Al personal vinculado en el alcance de estos pliegos en la Seccional Bogotá, el contratista deberá garantizar que estén debidamente capacitados para el adecuado uso de la herramienta y acorde a cada rol mencionado en el numeral 5.3.4 EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIOS. • 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 BOGOTÁ		
1.11	SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL A USUARIO FINAL: 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.	



1.12	Soporte en sitio primer nivel: 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. Las actividades mínimas que debe ejecutar el potencial contratista son: • 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. • 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 Suministros Tecnológicos suministrará los repuestos nuevos requeridos para los equipos que son de propiedad de la Universidad. 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 5.3.4 Equipo de trabajo.	
SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL EN SALAS DE COMPUTO SECCIONAL BOGOTÁ.		
1.13	Entre las funciones a desarrollar para la administración de salas de cómputo: - 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. - 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.	
1.14	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 5.3.4 Equipo de trabajo y a las diferentes plataformas tecnológicas de tipo ofimático y de conocimientos básicos en redes, como son: - 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. EDGE, 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. Los servicios de administración y soporte se realizarán en las Salas de Cómputo de la UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ, ver en el numeral 6.3 Horarios monitores salas de cómputo en los anexos.	
1.15	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.	
1.16	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. 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 el 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	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: - 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 BOGOTÁ		
1.22	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: - 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, escáner, equipos audiovisuales (videoproyectores, consolas, micrófonos, cableado A / V, parlantes) 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 Suministros Tecnológicos (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	Este servicio recoge la instalación y reinstalación de computadoras e impresoras y periféricos, e incluye la distribución e instalación personalizada de los equipos en las dependencias de la UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ, 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.	
1.24	Los equipos para sustituir serán desinstalados y toda la información que contengan será eliminada, de acuerdo con los políticas internas y puestos a disposición de la Universidad para su reubicación o retirada definitiva.	
1.25	Reinstalación de los programas estándar o que se adquieran durante la vigencia del contrato.	
1.26	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.	



1.27	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), instalación de canaleta metálica o plástica y requerido durante el contrato, garantizado estas intervenciones por personal capacitado y herramientas adecuadas. Realizar diagnósticos y correcciones de problemas relacionados con la infraestructura de cableado, asegurando que cumplan con los estándares de calidad requeridos en la categoría 5e o superior, que disponga la Universidad.	
1.28	Apoyo en el reponchado y traslado de puntos de cableado audiovisual (sonido y video) actuales y nuevos requerimientos en los salones de clase o auditorios de ambas sedes de la Universidad (La Candelaria y Bosque Popular) según requerimiento o eventualidad, administrando los elementos necesarios para habilitar nuevamente el punto como son terminales de audio y video, soldadura, etc. El cable 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 de cómputo tipo escritorio y/o portátil, impresora multifuncional (con tóner) y video proyector de mínimo 4.000 lúmens (con lámpara) de similares características, mientras se repara el original. En caso de requerir la salida al taller y/o laboratorio, el tiempo máximo para resolver el inconveniente es de cinco (5) días hábiles y cuando sea mayor este tiempo de manera justificada, se definirá previamente con el supervisor designado por la Universidad.	
DOTACIÓN RECURSO HUMANO SECCIONAL BOGOTÁ		
2.1	Todo el personal del potencial contratista deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de este y como mínimo una prenda, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los usuarios de la Universidad, 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 al personal vinculado y durante la vigencia del contrato que prestan el servicio de soporte técnico y audiovisual con las herramientas mínimas que sean necesarias para las labores que desempeñan y apoyan a la Universidad en cada sede, (La Candelaria y Bosque Popular) como son ponchadora de impacto, ponchadora de cable categoría 5e, 6 y 6a, jacks RJ45, sopladora, cautín, hombre solo, destornilladores, llaves bristol, chazos y tornillos de diferentes medidas, taladro, martillo, generador de	

	tonos, probador de cables de red con función de UTP, STP, PoE y longitud de cable, velcro color negro y espiral plástica negra, este se debe disponer y se verificará al inicio de labores en cada sede de la Universidad.	
BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS SECCIONAL BOGOTÁ		
2.3	El Proveedor de Servicio deberá suministrar bajo demanda una Bolsa de Suministros Tecnológicos o recursos mediante un listado dinámico de los elementos que con frecuencia se consumen en el proceso de mantenimientos correctivos del parque computacional y equipo audiovisual que hacen parte de la plataforma tecnológica de la Universidad. Al inicio del contrato, la Universidad 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 el cual se revisará o actualizará dentro del año vigente. Actividades y consideraciones del Servicio: Se tendrán en cuenta las siguientes actividades para el cumplimiento como son: • 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 Suministros Tecnológicos, procurando no sobrepasar los ochenta y cinco millones de pesos incluido IVA (\$85.000.000) 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.	

5.3.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



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 cómputo	SI	SI	No
Audiovisuales	SI	SI	Desplazamiento Por demanda

En caso de que se requiera por parte de la Universidad el apoyo para eventos externos del personal de audiovisuales vinculado al contrato, prestará el servicio en otras ubicaciones a las mencionadas en el cuadro de este numeral, esto se coordinará previamente entre las partes no generará costos adicionales para la Universidad Libre.

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, como también de SST y mencionados en el capítulo quinto de los pliegos de invitación.

5.3.4 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 con lo indicado en el numeral 4.1 de los pliegos de invitación.





MESA DE SERVICIO:

- Coordinación de la Mesa de Servicio:

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

- 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. Conocimiento en atención al Cliente.	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 (preferiblemente GLPI) y antivirus reconocidos 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 9:00 am a 6:00 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.
Para la Sede La Candelaria uno de los técnicos de soporte en sitio o el coordinador por parte del contratista disponible, se encargará de recibir las solicitudes de servicio mediante línea seccional o correo electrónico, de la misma manera informar y direccionar a los niveles de escalamiento para la solución a las solicitudes de servicio. En el momento que no esté alguien atendiendo las llamadas, se desvíe estas a un número de celular

que disponga el contratista y ello cumpla con los Tiempos de Atención. Este recurso requiere conocimientos en atención al cliente.

ADMINISTRACIÓN SALAS DIDACTICAS DE CÓMPUTO

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

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
10	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 6.3

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 Auxiliar de Soporte Audiovisual con competencias en instalación, operación y soporte	Técnico o tecnólogo en Audiovisuales, Electrónica, Sonido o áreas afines. Con conocimientos	Mínimo dos (2) años de experiencia certificada en soporte audiovisual, operación de videoproyectores, altavoces, micrófonos, consolas (análogas	Lunes a sábado Ver Nota.

	de sistemas de audio, video y proyección, preferiblemente en ambientes académicos. Debe tener capacidad para resolver fallas técnicas en tiempo real, apoyar clases híbridas y eventos institucionales, y garantizar la adecuada configuración y funcionamiento de los equipos en salones, auditorios y espacios múltiples. Nota: (Debe tener disposición para trabajo en alturas.)	específicos en, manejo de consolas de audio, atención a eventos, sistemas de videoconferencia y cableado audiovisual.	o digitales), atención técnica a eventos híbridos o virtuales, manejo de herramientas ofimáticas y plataformas colaborativas (TEAMS, Zoom, OBS, entre otros).	
--	---	---	---	--

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 sábados se requiere dos (2) técnicos de 7:00 am a 4:00 pm en la sede Candelaria y dos (2) técnicos de 7:00 am a 4:00 pm en la sede Bosque Popular.



CAPÍTULO SEXTO

6.1 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 Libre 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: Presidencia, Rectoría, Censoria, Sistemas, Sindicatura, Admisiones y registro, 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 están vinculados al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad:

Indicador 1. Atención a solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de recursos informáticos Seccional Bogotá: La meta de cumplimiento será mínimo del 95%.



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

Indicador 2. 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 mínimo del 97%.

- 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
Indicador1	Porcentaje	>=95%	Mensual	Entre 94,9% - 90,0%	1,0%
				Entre 89,9% - 80,0%	2,0%
				Menos de 80%	4,0%
Indicador 2	Porcentaje	>=97%	Mensual	Entre 96,9% - 90,0%	1,0%
				Entre 89,9% - 80,0%	2,0%
				Menos de 80%	4,0%

6.2 REPORTES 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
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 Suministros Tecnológicos 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 cómputo (Clases dirigidas o programadas).	Mensual	Tendencia mensual general Tendencia mensual por sede



DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PROPUESTA
Reporte cumplimiento tiempos de equipos a laboratorio o taller.	Mensual	Tendencia mensual
Análisis y reporte de la Calificación del servicio (Fuente del S.G.C. de la Universidad)	Mensual	Tendencia mensual
Reporte encuesta de prestación del servicio en las salas de computo	Mensual	Tendencia mensual

6.3 HORARIOS MONITORES SALAS DE CÓMPUTO

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 7 AM – 9 PM	
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM	
BOSQUE POPULAR	C127, C128, C129, C130	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 6:30 AM – 10 PM	4
			SÁBADOS 7 AM – 6 PM *	
	C224, C225, C226	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 6:30 AM – 10 PM	
			SÁBADOS 7 AM – 6 PM *	
	D224, D225, D226	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 6:30 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM *	
	P107	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 6:30 AM – 10 PM	2
			SÁBADOS 7 AM – 5 PM *	
	A203, A204, A205, A206	CLASES DIRIGIDAS	LUNES-VIERNES 7 AM – 10 PM	
			SÁBADOS 7 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				10

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



ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.

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

Señores:

Universidad Libre Seccional Bogotá.

Ciudad.

Referencia: INVITACIÓN A COTIZAR N° 04 /2025

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN SITIO INCLUIDA BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TI Y LA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVES DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ Y SUBSEDES UBICADAS EN LA CANDELARIA (CALLE 8 N° 5 80), CUMPUS BOSQUE POPULAR (AVENIDA CARRERA 70 N° 53 – 40) Y EDIFICIO CENTENARIO (CALLE 37 N° 7 - 43) DE LA CIUDAD DE BOGOA D.C., POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.”.

El (los) suscrito (s) actuando en nombre propio y/o en representación de

..... me comprometo a prestar el servicio de mesa de ayuda en sitio incluida bolsa de suministros tecnológicos y monitores de sala de cómputo para administración y soporte de las mismas para la Universidad Libre Seccional Bogotá para lo cual declaro:

1. Que conozco las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones publicado por la Universidad Libre;
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 formalizar;
3. Que me comprometo a prestar el servicio aquí descrito, cumpliendo con los más altos estándares de calidad;





4. Que mi propuesta, presentada 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 no hacer cesión del mismo;
7. Que no registro embargos ni deudas vencidas con los sistemas judicial y financiero del país;
8. Que mi representada ni yo, estamos incurso en sanciones ante la Cámara de Comercio, Procuraduría, Contraloría u otras entidades de vigilancia y control;
9. Que la empresa que represento 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 conozco el Acuerdo nº 05 de septiembre 12 de 2008 – Reglamento de Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre y mi representada y yo no estamos incurso en las inhabilidades para contratar con la Universidad Libre;
11. Que, para efectos legales, hago constar que la información suministrada y certificada es totalmente cierta y puede ser verificada;
12. Que me obligo con la Universidad Libre, a informar todo cambio de domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de este concurso y hasta su liquidación final.

Atentamente,

Firma y Sello (s).

