



TR\_2026\_MSA

**UNIVERSIDAD LIBRE  
SECCIONAL CALI**

***INVITACIÓN PÚBLICA***

**“TERMINOS DE REFERENCIA 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 AGENTES, MONITORES SALA DE CÓMPUTO Y AUDIOVISUALES PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI”**

**SANTIAGO DE CALI, DICIEMBRE 2025**

**CONTENIDO**

<b>CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
------------------------	----------

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
------------------------	----------

<b>INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA OFERTA.....</b>	<b>4</b>
---	----------

1.1 LA INSTITUCIÓN.....	4
1.2 LOCALIZACIÓN .....	4
1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN .....	4
1.4 GASTOS, DERECHOS E IMPUESTOS .....	4
1.5 COMPROMISOS DE LA UNIVERSIDAD CON LOS OFERENTES.....	4
1.6 FICHA TÉCNICA .....	5
1.7 INCIO DE LA CONVOCATORIA .....	5
1.8 CIERRE DE LA CONVOCATORIA .....	5
1.9 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	5
1.10 CAUSALES DE NO ACEPTACIÓN DE LA OFERTA .....	6
1.11 ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA .....	7
1.12 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.....	8
1.13 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA .....	9

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>
-------------------------	----------

2. DE LOS PROPONENTES .....	9
2.1 NATURALEZA JURÍDICA .....	9
2.2 DEL REGISTRO DE PROPONENTES .....	9
2.3 IMPEDIMENTOS .....	10
2.4. DOCUMENTOS REQUERIDOS CON LA PROPUESTA QUE SERÁN OBJETO DE VERIFICACIÓN. .....	10
<b>2.5 OBSERVACIONES.....</b>	<b>12</b>

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>14</b>
--------------------------	-----------

---

<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>14</b>
<b>3.0 ALCANCE DEL SERVICIO: .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 CARACTERISTICAS Y CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>16</b>
3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	26
3.3 EQUIPO DE TRABAJO y HORARIOS .....	26
<b>3.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS).....</b>	<b>30</b>
3.5 REPORTES E INFORMES .....	31
3.6 PROPUESTA ECONOMICA .....	32
3.7 DURACIÓN DEL CONTRATO .....	33
3.8 FORMA DE PAGO .....	34
3.9 PÓLIZAS DE SEGUROS. .....	34
3.10 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	35
3.11 NO COMPROMISOS DE LA UNIVERSIDAD .....	36
3.12 ESTUDIO DE PROPUESTAS Y CONFIDENCIALIDAD .....	36

# CAPÍTULO I

## INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA OFERTA

### 1.1 LA INSTITUCIÓN

La UNIVERSIDAD LIBRE es una Institución, 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, cuyo domicilio principal es la ciudad de Bogotá Distrito Capital.

### 1.2 LOCALIZACIÓN

El proyecto se realizará para la Universidad Libre Seccional Cali, Sede Valle del Lili, ubicada en la Carrera 109 # 22-00

### 1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN

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 agentes, monitores de sala de cómputo y audiovisuales para la universidad libre seccional cali

### 1.4 GASTOS, DERECHOS E IMPUESTOS

Serán por cuenta del Contratista todos los gastos, impuestos, impuesto de timbre si llegare hacer del caso, derecho, tasas y contribuciones que se causen por razón del perfeccionamiento del Contrato o durante su ejecución y que se requiera cancelar, para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre el particular.

### 1.5 COMPROMISOS DE LA UNIVERSIDAD CON LOS OFERENTES

La UNIVERSIDAD LIBRE no adquiere obligación legal de realizar la negociación con un proponente determinado, es la de estudiar y evaluar las propuestas presentadas y si lo estima pertinente, escoger la que más se ajuste a los intereses de la

institución. En consecuencia, la UNIVERSIDAD LIBRE podrá declarar desierta la invitación, cuando las propuestas no se ajusten a las especificaciones o no cumplan con las expectativas de la UNIVERSIDAD, sin que sea viable a los proponentes exigir explicación alguna.

La UNIVERSIDAD LIBRE, no estará obligada a dar a conocer las razones por las cuales se acepta o no una propuesta específica.

En caso de que la UNIVERSIDAD no contrate 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 agentes, monitores de sala de cómputo y audiovisuales para la Universidad Libre Seccional Cali, prevista en la presente invitación, no se causará exigencia económica alguna por parte del oferente seleccionado. En consecuencia, LA UNIVERSIDAD sólo pagará la compra efectivamente se contrate y que haya sido recibido a entera satisfacción.

## 1.6 FICHA TÉCNICA

El proponente deberá cumplir con las características exigidas en las fichas técnicas elaboradas por la UNIVERSIDAD LIBRE contempladas en estos Términos de Referencia. En el evento de ofrecer mejores especificaciones, el proponente deberá indicar en forma clara en qué consisten y las ventajas sobre las especificaciones mínimas solicitadas.

## 1.7 INCIO DE LA CONVOCATORIA

El inicio de la convocatoria lunes (15) de diciembre de 2025, apertura a las 8: 30 a.m. por medio de la plataforma virtual designada por la universidad libre seccional Cali.

## 1.8 CIERRE DE LA CONVOCATORIA

EL cierre de la invitación será hasta el día 23 de enero del año 2026 hasta las 5 p.m. por medio de la plataforma virtual designada por la universidad libre seccional Cali.

## 1.9 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El Proponente deberá presentar su propuesta por medio del siguiente enlace:



<https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/258316?lang=es-CO>

Deberá adjuntar los documentos en un solo PDF por componente, los cuales estarán compuestos así:

Documentos Jurídicos  
Documentos Financieros  
Experiencia  
Propuesta Económica.

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.

Los proponentes deberán examinar detenidamente los presentes Términos de Referencia en todos sus numerales y el entorno donde se desarrollará el servicio, que puedan afectar el costo, el tiempo y la calidad de ejecución material del servicio. La presentación de la propuesta corroborará que el oferente ha estudiado y analizado en su totalidad los Términos de Referencia, que quedaron claras las inquietudes surgidas en el proceso de la invitación.

La respuesta de interés a esta invitación, la presentación de la oferta y los documentos que se produzcan en el desarrollo de esta no implican un compromiso contractual para la Universidad Libre y, por tanto, no crean obligaciones para la entidad de suscribir contrato alguno.

En el momento en que exista una incongruencia en la propuesta, es decir, que una parte de esta establezca algo que se contradiga en otra parte de la propuesta, la **UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI**, podrá solicitar las aclaraciones pertinentes. Toda tachadura y/o enmendadura en la oferta debe estar aclarada o convalidada con la firma del representante legal al pie de la misma, para ser tenida en cuenta por la **UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI**.

## 1.10 CAUSALES DE NO ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Son causales de no aceptación de la Propuesta Técnica y Económica, las siguientes:

- Las propuestas que no cumplan con los requisitos documentales y legales mínimos que se exigen en los presentes términos de referencia; salvo aquellos que el Comité Evaluador designado por LA UNIVERSIDAD considere como “subsanables”.
- Las propuestas enviadas por correo electrónico, como también aquellas que sean presentadas extemporáneamente.
- Las propuestas que no vengan respaldadas por una póliza que garantice la seriedad de la oferta.
- Las propuestas cuya carta remisoria no está debidamente firmada por el Representante Legal.
- Aquellas propuestas que adolezcan de documentos catalogados por el Comité Evaluador como “Subsanables”, y que no sean allegados dentro del plazo señalada por dicho Comité.
- Las propuestas económicas que no se presenten en pesos colombianos.
- Las propuestas que no cumplan con las especificaciones técnicas mínimas exigidas

#### **1.11 ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

La presentación de la propuesta implica la aceptación y conocimiento íntegro de los términos de referencia, así como de las normas legales aplicables. Significa lo anterior, que, con la presentación de la propuesta, el Oferente manifiesta que ha examinado completamente el documento, que ha obtenido las aclaraciones satisfactorias sobre cualquier punto incierto o dudoso, y que ha aceptado las condiciones y obligaciones del presente documento, para cumplir con el objeto de la invitación. El Proponente no podrá retirar, ni modificar la propuesta una vez entregada en las instalaciones de la Universidad.

Nota 1: Si la UNIVERSIDAD LIBRE estima conveniente efectuar modificaciones al presente documento, con base en las consultas que formulen los proponentes que han sido invitados, lo hará sólo mediante comunicación escrita; de igual forma, cualquier especificación o detalle que aparezca en los documentos, se tendrá como valedero para las condiciones de la invitación. De producirse una adenda aclaratoria o complementaria a estos pliegos, el proponente deberá expresar en su oferta, que es conocedor de la misma.

Nota 2: En la propuesta no se deberá utilizar los logos de la Universidad Libre.

## 1.12 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Inicio del proceso (Publicación de los términos de referencia en la página web de la Universidad)	A partir del 15 de diciembre de 2025	<a href="https://www.unilibre.edu.co/proveedores-2025/">https://www.unilibre.edu.co/proveedores-2025/</a>
Presentación de dudas y/o observaciones por parte de los oferentes	Desde el 22 de diciembre de 2025 Hasta el 29 de diciembre de 2025 A las 5 p.m. 2025	Los oferentes podrán presentar las observaciones que consideren pertinentes a los términos de referencia, las cuales deberán ser enviadas por correo a las siguientes direcciones. <a href="mailto:ruben.giraldo@unilibre.edu.co">ruben.giraldo@unilibre.edu.co</a>
Aclaración (es) y pronunciamiento de la Universidad Libre frente a las observaciones a los pliegos de condiciones	El día dieciséis (16) de enero de 2026	<a href="https://www.unilibre.edu.co/proveedores-2025/">https://www.unilibre.edu.co/proveedores-2025/</a>
Recepción de propuestas	Día 23 de enero 5 p.m. de 2026	En la plataforma virtual de la universidad libre seccional Cali. <a href="https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/258316?lang=es-CO">https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/258316?lang=es-CO</a>

## 1.13 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

El proponente deberá adjuntar máximo 3 certificaciones de contratos ejecutados en la que conste la prestación de servicio de mesa de ayuda en sitio para la infraestructura TI y la administración y soporte a través de agentes, monitores de sala de cómputo y audiovisuales para la Universidad Libre Seccional Cali

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

- Nombre o razón social del contratante
- Nombre o razón social del contratista
- Objeto similar descrito en el presente pliego de condiciones
- Fechas contractuales de iniciación o terminación
- Valor final facturado (Incluido IVA)
- Calificación emitida por el contratista (Excelente – Buena – Mala)

# CAPÍTULO II

## 2. DE LOS PROPONENTES

### 2.1 NATURALEZA JURÍDICA

Podrán participar en la presente INVITACIÓN PÚBLICA, las personas jurídicas, legalmente constituidas en Colombia que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Acrediten su condición de inscritos en el registro de proponentes y proveedores de la Universidad Libre Seccional Cali.
- ✓ Estén debidamente inscritas en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio como proveedores de hardware, software y servicios.
- ✓ Quienes acrediten por lo menos tres (3) proyectos en ejecución de envergadura similar a este, al presentar la propuesta desarrollados dentro de los últimos diez años.

### 2.2 DEL REGISTRO DE PROPONENTES

Las personas naturales o jurídicas que aspiren a celebrar con la Universidad Libre contratos de obra, consultoría, suministro y compraventa de bienes y servicios cuya cuantía sea superior a 250 SMMLV, deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio, salvo las excepciones consagradas en el acuerdo 05 de la Universidad.

## 2.3 IMPEDIMENTOS

- a. El contrato, se regirá por las normas de derecho privado de contratación.
- b. El Acuerdo N°05 de septiembre 12 de 2008 que Reglamenta la Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre, que podrán consultar en el siguiente link:

<https://www.unilibre.edu.co/la-universidad/normatividad-vigente#2008-2>

- c. Por los requisitos de la presente invitación privada. Al finalizar el presente proceso la Universidad Libre celebrará el contrato, cuyo objeto será el descrito en el numeral 1.3, con un solo proponente.

## 2.4. DOCUMENTOS REQUERIDOS CON LA PROPUESTA QUE SERÁN OBJETO DE VERIFICACIÓN.

2.4.1 Certificado de existencia y representación legal de la sociedad o matrícula mercantil, según sea el caso, expedido por la cámara de Comercio respectiva, cuya expedición no sea mayor de 30 días anteriores a la fecha de presentación de la propuesta. Las personas jurídicas nacionales y extranjeras deberán acreditar que su duración o existencia legal en Colombia no será inferior a la de la vigencia del contrato y cinco (5) años más.

2.4.2. Certificado expedido por la Cámara de Comercio, donde conste la inscripción vigente en el Registro Único de Proponentes (RUP).

2.4.3. Formulario de Registró Único Tributario (RUT), expedido por la DIAN.

2.4.4. Acta de la Junta de Socios para contratar con la UNIVERSIDAD LIBRE, si lo requiere.

2.4.5. Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001 -2000.

2.4.6. Copia de las certificaciones ITIL. El contratista deberá presentar todas las certificaciones soportadas en ITIL.



2.4.7. Certificación de cumplimiento de obligaciones con los sistemas generales de seguridad social integral en salud (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales. El personal del contratista deberá estar afiliado al sistema integral de seguridad social, aportar las respectivas planillas y/o certificación y portar la debida dotación y/o calzado y vestido de labor.

2.4.8. El Proponente deberá adjuntar una relación de máximo tres (03) contratos cuyo objeto sea similar al del presente proceso, los cuales haya ejecutado en los cinco (05) últimos años. 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:

- a. Nombre o razón social del Contratante;
- b. Nombre o razón social del Contratista;
- c. Objeto similar al descrito en los presentes Términos de Referencia;
- d. Las fechas Contractuales de Iniciación y Terminación;
- e. Valor final facturado (incluido IVA);
- f. Calificación dada al Contratista (Muy bueno, bueno)

La suma de las certificaciones de experiencia debe corresponder mínimo al 100% del presupuesto total de la presente invitación y el objeto de esta, debe corresponder al **servicio de mesa de ayuda en sitio incluida bolsa de suministros tecnológicos para la infraestructura ti y la administración y soporte a través de agentes, monitores de sala de cómputo y audiovisuales para la Universidad Libre Seccional Cali**. En caso, que la certificación no cumpla con lo anterior, no se tendrá en cuenta la propuesta y será rechazada.

NOTA: En el evento que las certificaciones de experiencia certifiquen otros servicios o elementos diferentes al objeto de la presente invitación, el oferente deberá discriminar los bienes y valores de cada uno de ellos.

2.4.9. Estados financieros del Proponente. El proponente deberá adjuntar a su oferta los siguientes documentos:

- Los estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, Flujo de efectivo, Estados de Cambio en la situación financiera y Estado de cambio en el patrimonio) de los dos últimos años, corte a diciembre 31 de 2023 y diciembre 31 de 2024. Dichos Estados Financieros deben estar debidamente clasificados, elaborados de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes; certificados y dictaminados de acuerdo con lo establecido en los artículos 37 y 38 de la ley 222, de 1995, en las circulares de la Junta Central de Contadores y en las demás normas.

- Anexar las notas a los Estados Financieros y el dictamen del Revisor Fiscal, debidamente firmadas.
- Los Estados Financieros deben estar firmados por los responsables de la información financiera de la empresa, el representante Legal y el Contador Público que los preparó. Además, deberá anexar las fotocopias de la Cédula de Ciudadanía, Matrícula Profesional y certificados de antecedentes disciplinarios del Contador Público y/o del Revisor Fiscal.
- Para las empresas extranjeras, los Estados Financieros deben presentar en idioma español y convertirse a pesos colombianos, a la Tasa de Cambio vigente al corte de los Estados Financieros.
- Con la información Financiera anexada se realizarán los análisis financieros pertinentes de cada empresa
- Declaración de renta para los años gravables 2023 y 2024.

2.4.10. Una fotocopia de la Cedula de ciudadanía del Representante legal.

2.4.11. El proponente deberá respaldar su oferta con una Póliza de Seriedad de la Oferta, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la misma, con una vigencia de noventa (90) días calendario, término que se contará a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

2.4.12. El Proponente deberá presentar su propuesta técnica y económica acompañada de los documentos anteriormente solicitados, y podrá adjuntar los que considere convenientes y pertinentes para mayor identificación del servicio que ofrece.

## 2.5 OBSERVACIONES

**NOTA I:** El error en la fecha de expedición de dichos documentos será subsanable.

**Nota II:** Los documentos y requisitos descritos se consideran necesarios para que la Universidad Libre acepte que existe realmente una propuesta y por lo tanto, la AUSENCIA de alguno de ellos, será considerado como factor de no aceptación. Sin embargo, La Universidad, a través del Comité Evaluador podrá determinar qué documentos son subsanables y en qué tiempo los proponentes podrán aportarlos debidamente corregidos.



**NOTA III:** Los términos aquí establecidos son acordes a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 por tal motivo EL PROPONENTE autoriza que los datos e información de la empresa que se requiere y que se presenten como parte de la propuesta podrán ser consultados por la Universidad Libre en las diferentes bases de datos.

**NOTA IV:** La UNIVERSIDAD LIBRE se reserva el derecho de solicitar ante la Junta Central de Contadores, Certificado de vigencia de las Matrículas Profesionales del Contador y el Revisor Fiscal, que certifican y dictaminan los Estados Financieros. Asimismo, se reserva el derecho de verificar la autenticidad de la información consignada en la totalidad de documentos financieros que hacen parte integral de la propuesta.

## CAPÍTULO III

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 3.0 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.

El oferente debe presentar la oferta con un período de dos (2) años, para los servicios solicitados en la presente invitación pública, que satisfagan las siguientes especificaciones:

### 3.1 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	<p>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 Cali o presencial":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las solicitudes de servicio por lo menos en un 95%.</li> <li>• Seguimiento en línea de los casos escalados a otras líneas de servicio, fabricantes y proveedores de TI.</li> <li>• Atención y gestión de los diferentes contratos que son administrados desde TI y se encuentran en garantía.</li> </ul>	
1.2	<p>El potencial contratista deberá registrar en los sistemas de control de acceso (entrada y salida) para todo el personal vinculado al contrato (sistema facial) en la 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.</p>	

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

1.3	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 todos los servicios	
-----	--	--

#### **DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS SECCIONAL CALI**

1.4	Los recursos operacionales estarán distribuidos de la siguiente forma:		
	<b>Perfil</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Ubicación del RRHH Propuesto</b>
	Coordinador de Servicio	1	En el campus valle de lili



	Técnico Soporte en Sitio	5	3 técnicos en el horario diurno 2 técnicos en el horario tarde noche		
	Técnico Soporte Audiovisuales	3	1 técnicos en el horario diurno		
			2 técnicos en el horario tarde noche		
	Monitor de Sala de Computo	2	1 técnicos en el horario diurno		
			1 técnicos en el horario tarde noche		
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>			
<p><b>Coordinador de Servicio:</b> 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.</p> <p><b>Ingeniero profesional nivel II:</b> Recurso humano que se encargará de administrar los equipos de redes de comunicación, soporte en el cableado estructurado, administración de servidores, seguimiento a redes wifi, administración de la plataforma office 365, administración de la plataforma de telefonía, herramienta de monitoreo de red.</p> <p><b>Técnico de Soporte en Sitio:</b> Recurso humano que se encargará de atender los incidentes y peticiones en las unidades académicas y administrativas.</p> <p><b>Técnico de soporte Audiovisuales:</b> 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.</p> <p><b>Técnico de soporte Salas de Computo:</b> Recurso humano que tendrá la responsabilidad de atender las solicitudes de servicios en las diferentes salas de cómputo de la Universidad, a fin de garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo y software que los componen.</p> <p>Los anteriores recursos humanos estarán en dedicados tiempos completos a la gestión del contrato. Las actividades que se desarrollarán estarán enmarcadas en las buenas prácticas de ITIL, a fin de facilitar la gobernabilidad de la gestión de los servicios de TI.</p>					

#### NIVELES DE SERVICIO SECCIONAL CALI

1.5	<p>Procedimiento que se establece para la atención del servicio y su solución:</p> <p><b>Primer Nivel de Soporte:</b> Este nivel representa el primer contacto con el usuario de Universidad Libre. El primer nivel de soporte está conformado por Agentes de servicio de soporte en sitio a nivel seccional. El servicio se caracteriza por gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y registro de solicitudes de todos los usuarios.</li> <li>• Diagnóstico de la falla reportada (Software y Hardware).</li> <li>• 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</li> </ul>	
-----	---	--

	<p>aplicar la actualización respectiva de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de Incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al usuario a través de cualquier medio, sobre el avance y estado de los tickets.</li> <li>• Escalamiento de tickets a un nivel superior en caso de no poder dar solución en primer nivel.</li> <li>• Escalamiento sobre solicitudes de software y hardware (nuevas y de repuestos) y su respectiva confirmación con el usuario de la solución aplicada.</li> <li>• 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.</li> <li>• Mantenimiento correctivo de los equipos de ofimática (Computadores, servidores, impresoras).</li> <li>• Soporte en cableado estructurado y telefonía – nivel de conocimiento intermedio.</li> <li>• Cambio de partes del parque de equipo ofimático.</li> <li>• Funcionalidad de Aplicaciones en las diferentes estaciones de trabajo.</li> <li>• Documentación de base del conocimiento y errores conocidos.</li> </ul> <p><b>Segundo Nivel de Soporte:</b> Este nivel de soporte corresponde a los grupos de las diferentes áreas que conforman los responsables por parte de la Universidad, como es redes, aplicaciones, base de datos, encargados de resolver solicitudes de servicios o incidentes que requieren un mayor grado de especialidad. El segundo nivel maneja un grado de complejidad frente a las solicitudes de usuarios y que requieran un cambio en la infraestructura tecnológica. Este nivel estará conformado de parte de los ingenieros que soportan en este nivel en la Infraestructura y dará gestión a los incidentes y solicitudes de servicio.</p> <p><b>Tercer Nivel de Soporte:</b> Este rol corresponde a los grupos especializados en redes, cómputo y también el escalamiento a los fabricantes cuando el nivel de complejidad para su resolución no se encuentra en el primer y segundo nivel de soporte.</p>	
--	---	--

## GESTIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS SECCIONAL CALI

1.6	<p>Este servicio gestiona el estado actual de la plataforma tecnológica, hardware inventario de software. (portátiles, computador de escritorio, impresoras y los que considere la Universidad administrar).</p> <p>El potencial contratista para la administración de los inventarios de TI deberá garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Reportar las novedades de licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre).</li> <li>• Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida.</li> <li>• Entregar a la Universidad los reportes que esta defina en la solicitud de información.</li> </ul>	
-----	---	--

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ Recomendaciones para mejorar el servicio prestado</li> <li>■ Identificar oportunidades de mejora</li> <li>■ 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.</li> </ul>	
--	---	--

### SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO (SERVICE DESK):

1.8	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Los servicios mínimos con los que debe contar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de agentes del módulo de inventarios por medio de directorio activo.</li> <li>• Soporte a la herramienta propuesta en horario 5x8 durante la vigencia del contrato, el cual incluya acompañamiento para las actualizaciones.</li> <li>• Depuración de base de datos.</li> <li>• Depuración de sistema operativo.</li> <li>• En compañía del personal TIC de la Universidad, realizar las actualizaciones de versión estable de GLPI, actualización de módulos, plugin o base de datos.</li> </ul>	
1.9	<p><b>Etapa de gestión y administración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al personal vinculado en el alcance de estos pliegos en la Seccional Cali, el contratista deberá garantizar que estén debidamente capacitados para el adecuado uso de la herramienta</li> <li>• Registro y actualización del módulo de incidentes y peticiones que se requiera por parte de la Universidad durante la vigencia del contrato.</li> <li>• Actualización y parametrización del catálogo de servicios y CMDB que se requiera por parte de la Universidad durante la vigencia del contrato.</li> <li>• Generación de informes y estadísticas definidas por la Universidad.</li> </ul>	
<b>SOPORTE INFRAESTRUCTURA TI SECCIONAL CALI</b>		
1.11	<p><b>SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL A USUARIO FINAL:</b></p> <p>Mediante el servicio de soporte en sitio, el potencial contratista brindará solución a aquellos casos que no lograron ser resueltos por correo electrónico en primer contacto.</p>	
1.12	<p><b>Soporte en sitio primer nivel:</b></p> <p>Técnicos o Tecnólogos de soporte del personal de soporte en sitio dispuestos por parte del potencial contratista que brindarán soporte sobre el parque computacional a Nivel Central, Sedes externas y demás sitios en las que haga presencia La Universidad.</p>	



	<p>Las actividades mínimas que debe ejecutar el potencial contratista son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.).</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• El Soporte en Sitio debe realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por la Universidad.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>El proveedor de servicio aprovisionará recursos humanos capacitados para dar soporte a nivel en las diferentes plataformas tecnológicas de tipo ofimático y de conocimientos básicos en redes, de acuerdo con los perfiles relacionados en el numeral 5.3.4 Equipo de trabajo.</p>	
<b>SERVICIO DE SOPORTE PRESENCIAL EN SALAS DE COMPUTO SECCIONAL CALI</b>		
1.13	<p>Entre las funciones a desarrollar para la administración de salas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y planificar las actividades inherentes en las salas de cómputo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener operativa las salas de cómputo brindando servicio de calidad a los usuarios.</li> <li>• Llevar el control de ingreso de usuarios que solicitan el servicio en las salas de consulta.</li> <li>• Realización de informes mensuales y estado de los equipos.</li> <li>• Realizar transferencia de conocimiento sobre las instrucciones, herramientas y capacitaciones dadas por parte de la Universidad al grupo de monitores.</li> <li>• Informar oportunamente las novedades referentes al aseo de los equipos y de los espacios donde se encuentran ubicados.</li> <li>• Generar indicadores mensuales</li> <li>• Realizar reserva de salas en la plataforma web destinada para el servicio</li> </ul>	
1.14	<p>El proveedor de servicio aprovisionará recursos humanos capacitados para dar soporte en la seccional cali, de acuerdo con los perfiles. Equipo de trabajo y a las diferentes plataformas tecnológicas de tipo ofimático y de conocimientos básicos en redes, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y manejo de sistemas operativos y ambientes Windows y Linux (Opcional Mac OS).</li> <li>• Manejo de software de ofimática (suite de office)</li> <li>• Manejo de antivirus.</li> <li>• Manejo de navegadores por internet (Ej. EDGE, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.)</li> <li>• Conocimientos de hardware para la detección de errores.</li> <li>• Conocimientos en la instalación y desinstalación de software.</li> <li>• Manejo al Cliente y habilidades de comunicación y servicio.</li> <li>• instalación de software académico</li> </ul> <p>Los servicios de administración y soporte se realizarán en las Salas de Cómputo de la UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI, de acuerdo con los Horarios monitores salas de cómputo.</p>	
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	<p>Contar con un software para el control de la asignación de equipos de cómputo a los usuarios ubicadas en las salas de consulta de cada sede, el cual debe estar debidamente licenciado (Ej.: Control de ciber), permitiendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los tiempos de cada usuario, hora inicio, tiempo de uso. Opciones configurables para avisar minutos antes, etc.</li> <li>• Enviar mensajes a usuarios de forma individual o a toda la sala.</li> <li>• Impedir el uso de las computadoras a menos que se requiera.</li> <li>• Seleccionar la imagen a mostrar en la PC del cliente cuando está bloqueada (imagen institucional).</li> <li>• Reiniciar o apagar las computadoras.</li> <li>• Mostrar ventana que informa al cliente el tiempo que lleva.</li> </ul>	
<b>MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SECCIONAL CALI</b>		
1.22	<p>El Proveedor de Servicio tendrá en cuenta las siguientes actividades a desarrollar durante la ejecución del contrato para los mantenimientos correctivos del parque de equipos de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	

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 CALI, 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 las 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 6A 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 la Universidad (Campus Valle de Lili) 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.	
<b>DOTACIÓN RECURSO HUMANO SECCIONAL CALI</b>		
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	<p>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, (Campus Valle de Lili) 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.</p>	
-----	--	--

#### **BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS SECCIONAL CALI**

2.3	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Actividades y consideraciones del Servicio: Se tendrán en cuenta las siguientes actividades para el cumplimiento como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (\$45.000.000) durante la ejecución del contrato.</li> <li>• El Proveedor de Servicio se compromete a que los elementos o repuestos que suministrará serán nuevos y originales, no se aceptarán repuestos de segunda.</li> <li>• En el caso de repuestos muy costosos o de difícil consecución, el Proveedor de Servicio deberá presentar propuestas alternativas para su consecución.</li> <li>• 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.</li> </ul>	
-----	--	--

### 3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para el soporte en sitio y en salas de cómputo será en la siguiente sede

<b>Sede Servicio</b>	<b>Sede Campus Valle de Lili (Cra 109 – 22-00)</b>
<b>Soporte técnico</b>	SI
<b>Salas de computo</b>	SI
<b>Audiovisuales</b>	SI

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.

### 3.3 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 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.

• **Coordinación de la Mesa de Servicio:**

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
1	Ingeniero Nivel II de Redes	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, telecomunicaciones o carreras afines con especialización o certificación en administración de redes Networking,	Experiencia en cargos relacionados con manejo de herramientas de mesa de ayuda reconocidas en el mercado, preferiblemente GLPI. manejo de servidores Windows server 2019, Linux, bases de datos, plataforma Avaya, plataforma office 365, desarrollo web 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
5	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

Tres (10) técnicos en el Campus Valle de lili cuyo servicio será de 7:00 am a 9:50 pm de lunes a sábado de la siguiente manera:
Tres (4) técnicos en horario de 7:00 am a 4:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 9:00 am a 6:00 pm.
Un (1) técnico en horario de 11:30 am a 8:30 pm.
Un (1) técnico en horario de 7:00 am a 4:00 pm.
Dos (3) técnicos en horario de 2:00 am a 9:50 pm
Los días sábado se requiere de la asistencia de un (4) técnicos en el campus valle de lili para atención de posgrados

## 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
2	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.

### AUXILIARES DE AUDIOVISUALES

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

RECURSO HUMANO				
Cantidad	Perfil	Formación	Experiencia Específica	Tiempo Dedicación
3	Técnico Auxiliar de Soporte Audiovisual con competencias en instalación, operación y soporte 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	Técnico o tecnólogo en Audiovisuales, Electrónica, Sonido o áreas afines. Con conocimientos específicos en, manejo de consolas de audio, atención a eventos, sistemas de videoconferencia y cableado audiovisual.	Mínimo dos (2) años de experiencia certificada en soporte audiovisual, operación de videoproyectores, altavoces, micrófonos, consolas (análogas o digitales), atención técnica a eventos híbridos o virtuales, manejo de herramientas ofimáticas y plataformas colaborativas (TEAMS, Zoom, OBS, entre otros).	Lunes a sábado Ver Nota.

	<p>y espacios múltiples.</p> <p><b>Nota:</b> (Debe tener disposición para trabajo en alturas.)</p>			
--	--	--	--	--

### 3.4 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%

### 3.5 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	PROPIUESTA
Histórico de casos registrados por mes, indicando las acciones de solución aplicadas	Mensual	Top10 de Incidentes Top 3 causas recurrentes

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PROUESTA
Top 10 de casos en general (Incidentes y Requerimientos).	Semanal	Top 10 de Incidentes Top 10 de Requerimientos
Ánalisis 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
Reporte cumplimiento tiempos de equipos a laboratorio o taller.	Mensual	Tendencia mensual
Ánalisis 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

### 3.6 PROPUESTA ECONOMICA

El proveedor deberá presentar propuesta económica de la siguiente manera.

SERVICIO	NUMERO DE MESES	VR. UNITARIO MENSUAL	VALOR TOTAL

TERMINOS DE REFERENCIA 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 AGENTES, MONITORES SALA DE  
CÓMPUTO Y AUDIOVISUALES PARA LA  
UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL POR EL  
TÉRMINO DE DOS (02) AÑOS”

24

* Bolsa de Suministros Tecnológicos	Por Demanda
<b>SUBTOTAL</b>	
<b>IVA 19%</b>	
<b>VALOR TOTAL OFERTA</b>	

La propuesta económica debe ser cuantificada en PESOS COLOMBIANOS, especificando el monto correspondiente al impuesto al valor agregado (IVA) si éste se causa, y demás gravámenes de ley a que haya lugar.

En el evento en que se cause el IVA, éste se deberá discriminar de manera global y unitaria, es decir, lo que corresponde por este concepto a cada bien por separado.

En caso de que el proponente no indique el monto correspondiente al IVA y haya lugar a aplicarlo, la Universidad entenderá que se encuentra incluido en el precio ofrecido.

**Si la oferta no se presenta en pesos colombianos, será descartada del proceso de evaluación.**

Asimismo, la oferta deberá tener una validez no inferior a noventa (90) días calendario.

### 3.7 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será por dos (02) años.

### 3.8 FORMA DE PAGO

LA UNIVERSIDAD pagará a EL CONTRATISTA, así:

El valor del contrato (menos los descuentos de ley) se pagará mensualmente de manera vencida dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación en el Grupo Financiero de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, informe parcial o total del servicio(s) prestado(s), certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor designado y los demás trámites administrativos a que haya lugar. La factura deberá ser presentada los primeros cinco (05) días hábiles siguientes al vencimiento del período facturado.

Si la (s) factura (s) no ha (n) sido correctamente elaborada (s) o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación, si la corrección no se hace dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la devolución de la factura. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista adjudicatario y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Dichos pagos se efectuarán mediante consignación en la cuenta bancaria que el contratista acredite como propia. Para la realización de los pagos derivados del futuro contrato, el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor, el soporte que acredite que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y Riesgos Laborales) y Parafiscales según corresponda.

### 3.9 PÓLIZAS DE SEGUROS.

Si el proponente es favorecido con la adjudicación de su oferta, deberá constituir a favor de la Universidad Libre, con una compañía de seguros legalmente establecida en el País y debidamente aprobada por la Superintendencia Bancaria, las siguientes pólizas

- a) **Póliza Cumplimiento**, general de las obligaciones adquiridas por el contrato, en cuantía del treinta (30%) de su valor y con vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.
- b) **Póliza de Garantía de Responsabilidad Civil extracontractual**, cuyo beneficiario sean terceros afectados y la Universidad Libre Seccional Cali, en cuantía treinta (30%) por ciento del valor total del contrato y por la misma duración de éste y cuatro (4) meses más.
- c) **Póliza de Calidad de los Bienes y Servicios contratados**, en la cuantía del veinte (30%) por ciento del valor total del contrato, por la misma duración del contrato y

cuatro (04) meses más, contados a partir de la terminación del contrato o del acta de entrega por parte del contratista y de recibido a satisfacción por parte de la Universidad.

d) **Pago de Salarios y Prestaciones**, por un valor equivalente al quince por ciento (15%) del Contrato y con vigencia igual a la duración del mismo y tres (03) años.

Lo anterior sin perjuicio de que la Universidad Libre pueda solicitar otras pólizas, dependiendo de las condiciones comerciales que proponga el oferente.

### **3.10 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**Para presentación de la propuesta:**

1. Certificación por parte de la ARL y soporte de registro ante el Ministerio de Trabajo del cumplimiento del último periodo de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Resolución 0312 de 2019, donde se evidencie un porcentaje igual o superior al 85% de cumplimiento.
2. Datos del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (hoja de vida, licencia SST vigente, curso de 50 horas, soportes de educación).

**Al momento de quedar adjudicado el contrato:**

1. Todo el personal debe realizar la inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo previa al inicio de las actividades establecidas en el contrato.
2. Matriz de identificación de Peligros y Riesgos por la actividad contratada en la Universidad.
3. Soportes de entrega de elementos de protección personal para las actividades que lo requieran.
4. Diligenciamiento del flujograma de Emergencias y adherirse a las capacitaciones en temas relacionados con Emergencia que realice la Universidad Libre.
5. Afiliaciones o pagos a Seguridad Social Integral (los cuales se deben copiar a mensualmente al Área de Seguridad y Salud en el Trabajo a los correos: [seguridadesaludtrabajo.cali@unilibre.edu.co](mailto:seguridadesaludtrabajo.cali@unilibre.edu.co); [apoyosst.cali@unilibre.edu.co](mailto:apoyosst.cali@unilibre.edu.co) o [ernesto.alfonso@unilibre.edu.co](mailto:ernesto.alfonso@unilibre.edu.co) )
6. Base de datos con la información del personal que realiza las actividades, se deben agregar cargos y nivel de riesgo.

7. Evidencias de capacitación en SST para el personal que presta el servicio acorde a los peligros y riesgos presentes en las actividades contratadas.
8. Listado de productos químicos usados en las actividades establecidas en el contrato, estas deben estar etiquetadas y almacenadas de acuerdo con el Sistema Globalmente Armonizado SGA y se deben tener accesibles las respectivas fichas de seguridad.

### 3.11 NO COMPROMISOS DE LA UNIVERSIDAD

La **UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI** no adquiere obligación legal de realizar la negociación con un proponente determinado. La única obligación es la de estudiar y evaluar las propuestas presentadas y si lo estima pertinente, escoger la que más se ajuste a los intereses de la Institución. En consecuencia, la **UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI**, podrá declarar desierta la invitación cuando las propuestas no se ajusten a los términos de referencia o no cumplan con los intereses de la UNIVERSIDAD.

### 3.12 ESTUDIO DE PROPUESTAS Y CONFIDENCIALIDAD

La **UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CALI**, a través del área de Compras realizará el análisis comparativo de las ofertas, con el fin de seleccionar la propuesta que cumpla con los requisitos solicitados y se constituya en la mejor opción para la Universidad.

El proponente no podrá retirar, ni modificar la propuesta una vez entregada a la Universidad.

Metodología de la evaluación:

- Se evaluará el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos legales, financieros y comerciales; teniendo en cuenta el mejor precio que se ajuste al presupuesto de la Universidad.