



PLIEGO DE CONDICIONES No. 11/2025

ADENDO N° 1

Realización de **“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING Y MESA DE AYUDA EN SITIO, INCLUYENDO LA PROVISIÓN DE UNA BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI), ASÍ COMO LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVÉS DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO, PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ Y SUS SUBSEDES UBICADAS EN LA CANDELARIA (CALLE 8 N° 5-80), CAMPUS BOSQUE POPULAR (AVENIDA CARRERA 70 N° 53-40) Y EDIFICIO CENTENARIO (CALLE 37 N° 7-34) EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS”**.

La Universidad Libre se permite informar que mediante la presente adenda se aclaran los siguientes aspectos para **“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING Y MESA DE AYUDA EN SITIO, INCLUYENDO LA PROVISIÓN DE UNA BOLSA DE SUMINISTROS TECNOLÓGICOS PARA LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI), ASÍ COMO LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A TRAVÉS DE MONITORES DE SALA DE CÓMPUTO, PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ Y SUS SUBSEDES UBICADAS EN LA CANDELARIA (CALLE 8 N° 5-80), CAMPUS BOSQUE POPULAR (AVENIDA CARRERA 70 N° 53-40) Y EDIFICIO CENTENARIO (CALLE 37 N° 7-34) EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS”**.

1. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA EYS SOLUCIONES:

1. Teniendo en cuenta que algunos contratos pactados a más de un año continúan en ejecución en la actualidad y con la finalidad de certificar el valor requerido en el pliego de condiciones, se solicita respetuosamente a la Universidad, que los contratos ejecutados se desarrollaron dentro de los siete (7) años anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección o por lo menos los 6 años que han permitido para procesos anteriores con este mismo objeto.

RESPUESTA: Se mantiene acorde a lo indicado en los pliegos de condiciones.

2. Se solicita amablemente a la universidad se permitan contratos en ejecución mediante la presentación del contrato o actas de inicio, siempre y cuando tenga una ejecución de más del 50%.

RESPUESTA: Se mantiene acorde a lo indicado en los pliegos de condiciones.





3. Se solicita, respetuosamente a la Universidad, que el porcentaje de cumplimiento sea del 20% del valor del contrato teniendo en cuenta el objeto contractual.

RESPUESTA: Los porcentajes de las pólizas de seguros que cubrirán el contrato (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales y RCE), enunciados en el numeral 4.3 del pliego, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá el contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre.

4. Se solicita, respetuosamente a la Universidad, que el porcentaje de calidad del servicio sea del 20% del valor del contrato teniendo en cuenta el objeto contractual.

RESPUESTA: Los porcentajes de las pólizas de seguros que cubrirán el contrato (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales y RCE), enunciados en el numeral 4.3 del pliego, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá el contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre.

5. Se solicita, respetuosamente a la Universidad, que el porcentaje de salarios sea del 10% del valor del contrato teniendo en cuenta el objeto contractual y lo solicitado en anteriores procesos de selección para el mismo servicio.

RESPUESTA: Los porcentajes de las pólizas de seguros que cubrirán el contrato (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales y RCE), enunciados en el numeral 4.3 del pliego, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá el contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre.

6. Se solicita, respetuosamente a la Universidad, que el porcentaje de responsabilidad sea del 10% del valor del contrato teniendo en cuenta el objeto contractual y lo solicitado en anteriores procesos de selección para el mismo servicio.

RESPUESTA: Los porcentajes de las pólizas de seguros que cubrirán el contrato (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales y RCE), enunciados en el numeral 4.3 del pliego, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá el contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre.

7. Inclusión de agente telefónico

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 telefónica asignada 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.





No se incluyó este recurso, el cual actualmente se encarga 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. Este recurso tiene conocimientos en atención al cliente. Delegar esta tarea en el coordinador o en un técnico de soporte afecta de manera importante los ANS de cumplimiento, se recomienda su inclusión ya que en caso que los técnicos de soporte en sitio se encuentren atendiendo un servicio quedaría abandonada esta solicitud ante la falta de recursos, o se afectarían los tiempos de atención.

RESPUESTA: Se mantiene acorde a lo indicado en los pliegos de condiciones.

8. Actualmente en la sede Bosque se cuenta con 15 salas para su atención, y se cuenta con 8 recursos divididos en dos turnos para esta labor, en caso del aumento de salas en dicha sede y si estas se programan en el mismo horario de atención, como se va a manejar la afectación en el servicio por la demora de la entrega, teniendo en cuenta que la Universidad está dando el número de personas para atender el servicio? Se sugiere revisar el número de personas en caso de aumento de salas, así como las posibles demoras por clases programadas en los mismos horarios.

RESPUESTA: La cobertura de los monitores de sala para la sede Bosque Popular y la cantidad mínima indicada, permite atender las 15 salas de cómputo relacionadas, cabe aclarar que varias de ellas al ser espacios contiguos no afectarían los tiempos en desplazamientos. Por lo que se mantiene las cantidades de personal relacionado en el cuadro del numeral 6.3 de los pliegos de condiciones.

9. Debido a los ajustes de ley en las horas laborales (actualmente 44, y para el año 2026 y 2027 42 horas), se solicita amablemente a la Entidad evaluar los horarios solicitados por la universidad, ya que se supera al menos 5 horas por cada recurso, entre semana, sin contar el posible horario a cubrir los días sábados. Como responsables de la contratación se debe hacer cumplir los límites estipulados por la ley. Por favor confirmar si la Universidad apoyará con personal interno para no exceder las horas estipuladas por ley semanales.

RESPUESTA: De acuerdo a los horarios mencionados en la nota de la página 49 y 50 de los pliegos de condiciones, se aclara la jornada a cubrir por los tres técnicos por sede, al momento de la iniciación de labores se programará sus horarios de atención sin sobrepasar las horas semanales por ley.

10. Debido a los ajustes de ley en las horas laborales (actualmente 44, y para el año 2026 y 2027 42 horas), se solicita amablemente a la Universidad evaluar el tema de los horarios solicitados por la universidad para cumplir con la necesidad de audiovisuales, ya que se supera las horas legales por semana por cada recurso, entre semana, adicional a la prestación del servicio el día sábado por cada sede. Por favor confirmar si lo estipulado en el último proceso en donde se menciona "para





ello se cubrirá en dos turnos y los cuales complementan al personal de planta que cuenta la Universidad entre semana"

RESPUESTA: De acuerdo a los horarios mencionados en la nota de la página 51 y 52 de los pliegos de condiciones, se aclara por sede la jornada a cubrir con dos técnicos o auxiliares de audiovisuales por sede, quienes apoyaran al personal de planta, programándose sus horarios de atención sin sobrepasar las horas semanales por ley.

11. En el capítulo 5.3.2, en recursos se indica que son 10 monitores, 8 para la sede Bosque y 2 en Candelaria, pero al ver la malla del capítulo 6.3 indican que para las dos salas de Candelaria piden 2 monitores por sala, sin embargo, para el cubrimiento de los horarios estipulados se requiere una cantidad mínima de 4 personas, ya que si solo se cuenta con una persona en un solo día estaría laborando 15 horas diarias.

Adicional por los horarios de lunes a viernes y sábados, se sobrepasa los tiempos establecidos por ley para la cantidad de horas semanales. Agradecemos a la Universidad confirmar si se mantiene lo establecido en el último proceso en el que la universidad menciona "para este caso se realizaría un apoyo con personal interno cuando se requiera."

RESPUESTA: La cantidad de monitores de sala para la sede La Candelaria se mantiene acorde al cuadro del numeral 6.3, cuando se requiera se realizaría un apoyo con personal interno, las dos personas solicitadas se programan para cubrir los horarios de atención sin sobrepasar las horas semanales por ley.

Dado a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2026.

Atentamente,

OFICINA DE COMPRAS - SEDE PRINCIPAL

