



**RESPUESTA A OBSERVACIONES
INVITACIÓN PÚBLICA 11010003-026 de 2020
Febrero de 2020**

OBJETO: “El CONTRATISTA se obliga con el CONTRATANTE a prestar los servicios de soporte técnico del “Sistema de Información de Mesa de Servicios u “Open Ticket Request Service” (OTRS) y su software base, conforme con el Anexo 2 (Condiciones Técnicas Obligatorias) y la propuesta técnica y económica”.

A continuación, se brindan las respuestas a las observaciones recibidas dentro del plazo establecido para presentar las observaciones y/o solicitar aclaraciones a los términos de referencia establecidos en la invitación pública 11010003-026 de 2020.

**1. Proponente: OPEN IT NETWORKS
Fecha de solicitud: 18 de febrero de 2020**

Observación 1: La invitación no indica la forma de pago. Podrían aclararnos este punto?

Respuesta: En el numeral 18 del documento de la invitación a cotizar se especifica la forma de pago:

“Se realizarán pagos trimestrales mediante transferencia bancaria, a los CUARENTA Y CINCO (45) días calendario, siguientes a la presentación de la factura de venta, previo visto bueno del Interventor sobre las horas consumidas en el trimestre.

Parágrafo: *Solo se pagarán los servicios realmente consumidos por la UdeA, en caso de no existir consumo en el periodo no se efectuarán pagos.”*

Observación 2: Cuales son los criterios de evaluación y selección del mejor proponente?

Respuesta: En el numeral 13 del documento de la invitación a cotizar se especifica la evaluación y selección del proponente



1. Evaluación y selección del Proponente

a. Fase 1. Revisión de requisitos habilitantes:

“La UdeA verificará que el Proponente cumpla los requisitos habilitantes o de participación: jurídicos, comerciales y documentales, etc. Si el Proponente cumple, pasará a la Fase II (evaluación).

b. Fase 2. Evaluación de la Propuesta económica

El Proponente debe presentar la Propuesta económica en PESOS COLOMBIANOS. El IVA se debe informar por separado. En caso de no hacerlo, se entenderá que no se causa.

La UdeA comparará el valor de las propuestas antes de IVA

La UdeA seleccionará UN (1) solo Proponente, con la Propuesta más económica.

La UdeA podrá seleccionar una (1) Propuesta, si le conviene, cuando: (i) se reciban varias Propuestas y solo una (1) quede habilitada; o (ii) cuando se presente una (1) sola Propuesta y quede habilitada.”

Observación 3: Cual es la fecha limite para presentación de ofertas y por que medio?

Respuesta: En el numeral 1 del documento de la invitación a cotizar se especifica el cronograma del proceso, en el cual se define la fecha, hora y medio de entrega.

Fecha y lugar para entregar Propuesta	Se debe entregar, personalmente o a través de persona autorizada, el 4 de marzo de 2020, entre las 11:00 A.M. y 11:30 A.M., en la Calle 70 No. 52-21 de Medellín Ventanilla Única de Gestión de Correspondencia de la UdeA.
--	---

2. Proponente: Microhard SAS

Fecha de solicitud: 25 de febrero de 2020

Observación 1: De acuerdo los aspectos técnicos con las específicas condiciones de políticas de calidad del proponente de acuerdo al numeral 8. POLITICAS DE CALIDAD “en la prestación de los servicios deben aplicarse las buenas practicas establecidas en ITIL versión 3 o superior” Se solicita que la entidad aclare si para el proceso de OTRS la Universidad de Antioquia ya ha implementado procesos de ITIL 3 o superiores, a la fecha.



Respuesta: SI, en la herramienta se tienen incorporados los módulos de incidentes requerimientos y problemas, de igual forma se está finalizando la implementación de la base de datos de la configuración (CMDB).

3. Proponente: IT CONSULTORES SAS
Fecha de solicitud: 25 de febrero de 2020

Observación 1: Según el punto 18 de la Invitación, sobre la forma de pago:

18. Forma de pago:

Se realizarán pagos trimestrales mediante transferencia bancaria, a los CUARENTA Y CINCO (45) días calendario, siguientes a la presentación de la factura de venta, previo visto bueno del Interventor sobre las horas consumidas en el trimestre.

Parágrafo: Solo se pagarán los servicios realmente consumidos por la UdeA, en caso de no existir consumo en el periodo no se efectuarán pagos.

Interpreto que, si por ejemplo, la Universidad durante la vigencia del contrato nunca solicita soporte, nunca habría un pago porque no hubo servicios prestados. ¿Es así? Entiendo que es un ejemplo "extremo" pero permite aclarar mucho la interpretación de este tema.

Respuesta: Como bien se menciona en la pregunta, se hace referencia al caso más extremo, si se presentara la situación en la cual la universidad NO solicita el servicio de soporte, NO se realizará pago al proveedor, dado que el objetivo es pagar por los servicios realmente consumidos, no obstante, les informamos que en promedio en los últimos 4 años se utilizan 100 horas al año en actividades de soporte y mejora a la herramienta

4. Proponente: DOMOTICA SOLUCIONES SAS
Fecha de solicitud: 25 de febrero de 2020

Observación 1: ¿el sistema de software "OTRS" hace referencia a algún software libre y en caso de serlo que versión es?



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional

Respuesta: El OTRS es un software de origen alemán para gestión de mesas de ayudas, tiene versiones comercial y community, la que utiliza la universidad es la versión community 5.03

Observación 2: el software es desarrollado a la medida de la institución y en caso de serlo bajo que lenguaje de programación se desarrolló?

Respuesta: El OTRS es un software libre el cual la universidad a personalizado de acuerdo a sus necesidades, la mayoría de sus desarrollos se han realizado en el lenguaje de programación PERL, adicionalmente se tiene algunas funcionalidades en PHP sobre el framework Laravel

27 febrero de 2020

EQUIPO TÉCNICO
División de Gestión Informática
Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional
Universidad de Antioquia