

Medellín, 05 de agosto de 2024

OBSERVACIONES Y RESPUESTAS A OBSERVACIONES SPVA 2025-29

La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, en el marco de las observaciones realizadas por los proponentes interesados en la Solicitud Privada de Ofertas 2025-29, se permite dar respuesta a las mismas, de conformidad con la normatividad que rige la modalidad de selección.

Oferente: TEAM IT S.A.S.

Fecha y medio de envío Observaciones: lunes 4 de agosto de 2025 por medio de correo electrónico.

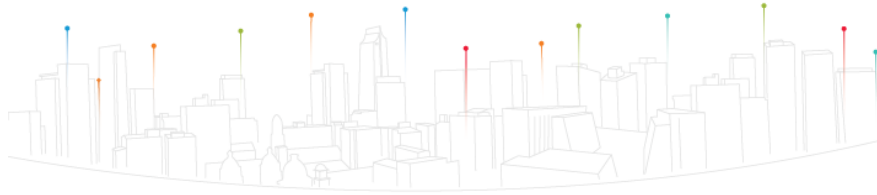
Correo: margarita.uribe@teamit.com.co

El objeto del proceso es el: Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, bolsa de repuestos a los equipos de cómputo, escáneres Kodak, impresoras Zebra, servidores para la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas –ESU, con estos alcances claros:

Mantenimiento preventivo: Se realizará mantenimiento preventivo a cada uno de los equipos de cómputo de la organización (que no se encuentren en garantía por parte del proveedor), escáneres Kodak, impresoras Zebra y servidores de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas –ESU. Para esta actividad implica la limpieza física, actualización de software, verificación de hardware y optimización del sistema lo cual es clave para prolongar la vida útil de los equipos y asegurar un funcionamiento sin problemas.

Mantenimientos correctivos: El mantenimiento correctivo se realiza únicamente en los equipos para los cuales, según el diagnóstico efectuado durante el mantenimiento preventivo, se identifica la necesidad de reemplazar algún componente en mal estado o deteriorado.

Bolsa de repuestos: Es el recurso destinado para la adquisición de repuestos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento correctivo, conforme al diagnóstico realizado durante el mantenimiento preventivo.



- **Observación 01:** Teniendo en cuenta la información anterior publicada en la invitación, aquí no se está firmando ningún contrato de servicios permanentes, por lo que es importante que la ESU realice una revisión de los ANS y exigencias de servicio, exigen atención 7x14 para los casos críticos que para este proceso serían los 4 servidores. tema complejo teniendo en cuenta que el único soporte que se prestaría con esas exigencias es de parte del fabricante de estos, si cuentan con un contrato de soporte vigente.

De igual manera eso aplicaría para el resto de los equipos, scanner e impresoras a los cuales se les debe prestar el servicio de mantenimiento.

Respuesta Observación 01: Se realiza modificación los apartados Atención y resolución de incidentes y ANS, del numeral 3 del pliego de condiciones especificaciones del servicio, quedando de la siguiente manera:

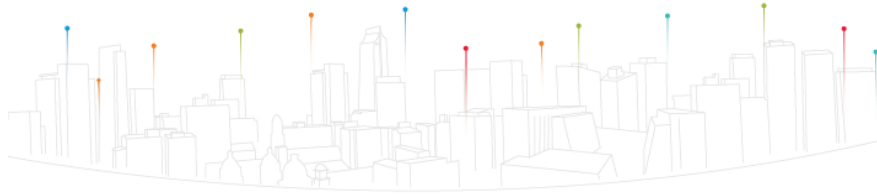
ATENCION Y RESOLUCION DE INCIDENTES:

En cualquier caso, el proponente favorecido será el responsable de atender y resolver las novedades que se presenten durante la prestación del servicio es decir las actividades de mantenimiento en los activos tecnológicos acorde al cronograma pactado entre ambas partes y el plazo para la ejecución del contrato:

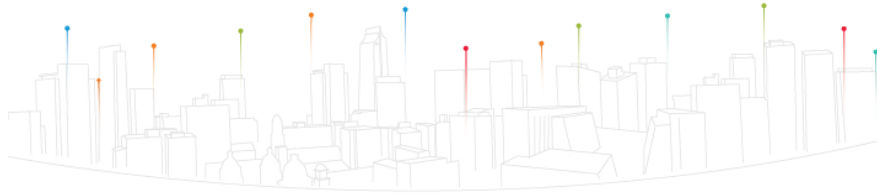
Prioridad	Disponibilidad	Tiempo de respuesta
Actividad programada	7:00am a 6:00pm Lunes a Jueves 7:00am a 5:00pm Viernes	Planeado

ANS:

Los acuerdos de nivel de servicio deberán garantizar la atención oportuna y la calidad del servicio ante incidentes y problemas que surjan de la actividad de mantenimiento de los componentes y sistemas tecnológicos que constituyen el alcance de este contrato, de conformidad con lo descrito y acorde a las condiciones presentadas para cada componente en la oferta técnico-económica; así mismo se considera que la atención será en horario hábil (5x8)



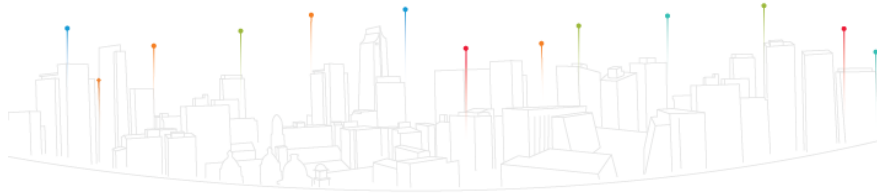
ITEM	Subsistema/Servicio	Tipo	Metas	Descuento Operativo	Observaciones
1	Equipos de Computo	Disponibilidad del sistema	70%	NO	Aplica plan de mejora
2	Equipos de Computo	Oportunidad	Tiempo de solución <= Planeado según Cronograma		
3	Servidores	Disponibilidad del sistema	90%		
4	Servidores	Oportunidad	tiempo de solución <= Planeado según Cronograma		
5	Escáner Kodak	Disponibilidad del sistema	20%		
6	Escáner Kodak	Oportunidad	Tiempo de solución <= Planeado según Cronograma		
7	Impresora Zebra	Disponibilidad del sistema	40%		
8	Impresora Zebra	Oportunidad	Tiempo de solución <= Planeado según Cronograma		



Tipo De Ans	Grado De Cumplimiento	Descuento Operativo	Especificaciones Del Descuento
Disponibilidad (KPId: Disponibilidad mensual)	$90\% \leq \text{KPId} \leq 100\%$	0%	No se aplica descuento operativo, sin embargo, se requiere de plan de mejoramiento ante el no cumplimiento de la disponibilidad mensual.

Anexo Técnico	Descripción Componente	Clasificación Del Sistema	Cantidad Elementos	Total, Elementos Del Componente	Elementos Reportados Fuera De Servicio Del Componente
1	Equipos de Computo	Actividad programada	101	101	7
2	Servidores	Actividad programada	4	4	0
3	Escáner	Actividad programada	1	1	0
4	Impresoras	Actividad programada	2	2	0

- Se requiere que el contratista tenga disponibilidad para realizar la ejecución del contrato de lunes a viernes, ya que se debe realizar el contrato como máximo en (60) días y acorde al cronograma establecido para realizar dichas actividades.
- La empresa contratista debe de estar ubicada en la ciudad de Medellín y área Metropolitana.
- Se requiere que la capacidad operativa por parte del contratista para la ejecución del contrato sea mínima (2) personas.
- Se requiere que el personal asignado para la ejecución del contrato entre la ESU y el contratista tenga como mínimo un nivel técnico en mantenimiento de equipos de cómputo y afines con experiencia mínima en este campo de dos años.
- El contratista presentará un cronograma de la ejecución del mantenimiento de los equipos, el cual deberá ser aprobado por el supervisor del contrato. Dicho cronograma deberá tener en cuenta que las actividades de mantenimiento no podrán ser realizadas durante los primeros cinco (5) días y los últimos cinco (5) días del mes, para evitar un alto impacto en la capacidad operativa de la ESU.
- **Observación 02:** Este contrato es para que el contratista esté disponible cada que les falle algo y deba cumplir con esas horas y tiempos de atención?



Respuesta Observación 02: El contrato es para realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos tecnológicos de la ESU lo cual va anexado a un cronograma acordado entre ambas partes, cabe anotar que la intervención por parte del proveedor respecto a daños presentados o soporte técnico solo debe estar relacionado a las actividades de mantenimiento.

- **Observación 03:** ¿Si la primera pregunta es afirmativa, entonces el contrato quedara abierto durante cuánto tiempo para poder ser ejecutado?

Respuesta Observación 03: El contrato no quedará abierto puesto que va relacionado a unos tiempos de ejecución del mismo el cual no debe de superar los 60 días y durante dicho tiempo solo se realizarán las actividades de mantenimiento.

- **Observación 04:** Si la primera pregunta es afirmativa, por favor indicar claramente los seriales de cada uno de los equipos, scanne, impresoras y servidores e indicar también cuales cuentan con soporte de garantía del fabricante vigente.

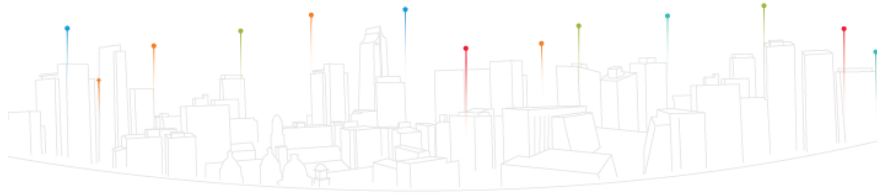
Les aclaro que ningún fabricante ofrece servicios de soporte con un tiempo de solución de 2 horas, incluso para infraestructura de servidores. Por ello es mi preocupación de esas exigencias que están planteando en la invitación.

Respuesta Observación 04: Ninguno de los equipos como scanner, impresoras, servidores cuentan con garantía de fabricante, por consecuencia se pretende realizar mantenimientos preventivos y correctivos, si es el caso.

- **Observación 05:** Respetuosamente solicito a la ESU permita que el proveedor y/o Contratista se encuentre ubicado en el área metropolitana, teniendo en cuenta que esto no afectaría el correcto desempeño y la ejecución del mismo.

Respuesta Observación 05: Se acepta la solicitud realizada.

- **Observación 06:** Respetuosamente solicito sea limitado el proceso a nivel departamental, agrego los documentos necesarios para dicho trámite.



Respuesta Observación 06: El proceso NO SERÁ LIMITADO A MIPYMES por no cumplirse con los mínimos establecidos en el Decreto 1082 de 2015. Ver Aviso NOMipymes que se encuentra publicado en el portal de contratación de la ESU.

Comité de contratación