INVITACION PUBLICA

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 LUGAR Y FECHA: Pamplona, 21 de octubre del 2026.

1.2 OBJETO

La Universidad de Pamplona, a través de la Vicerrectoría de Bienestar y Extensión se permite invitar a las personas naturales y jurídicas interesadas en participar en el proceso de selección para contratar **"LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA ZONA DIGITAL WI – FI, GARANTIZANDO LA CONECTIVIDAD EN LAS ZONAS RURALES LLEVANDO A CABO MESA TECNICA DE AYUDA, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DENOMINADO "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", IDENTIFICADO CON BPIN 20241301010061 - NI 1152"**, conforme a las siguientes cantidades y especificaciones:

Nro.	Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada
1.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la la zona digital wifi (ZDW); Garantizando la conectividad de la zona digital wifi (ZDW); Implementar mesa técnica de ayuda y soporte para el desarrollo del proyecto denominado "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", identificado con BPIN 20241301010061 - NI 1152.		
1,1	Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la zona digital wifi (ZDW) satelital, conforme a la actividad 1.1.4 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que se deberá realizar cada tres (3) meses para un total de seis (6) mantenimientos durante la ejecución del proyecto, que incluya: -Inspección visual, con equipo eléctrico y software especializado. -Rutas de amperaje y potencia nominal de los equipos eléctricos y electrónicos. -Limpieza y extracción de suciedad de equipos y espacios de trabajo. -Sustitución de elementos rotos y desgastados. -Sustitución de equipos, accesorios y elementos en falla, si es requerido. PLAN DE MANTENIMIENTO Deberá contener: a. Descripción del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Este plan debe complementar la calidad del servicio y la disponibilidad esperada de la operación de la red). Detallar actividades a realizar. b. Esquema de atención y soporte técnico, especificando recurso humano (perfiles), tecnológico (herramientas de hardware y software) y administrativo, niveles y tiempos de escalamiento y prioridades. c. Debe especificarse el mantenimiento a aspectos de seguridad como configuraciones y filtros de navegación. NOTA 1: Se deberán realizar 6 mantenimientos por cada zona digital, es decir, 120 zonas digitales, dando un total de 720 mantenimientos. NOTA 2: Se deberá coordinar con el responsable de los predios los horarios y permisos de acceso. NOTA 3: La distribución de las zonas digitales rurales se encuentran especificadas en el Anexo Técnico del proyecto.	Servicio	720
1,2	Prestar el servicio de conectividad de la solución satelital, de las zonas digitales wifi (ZDW) rurales, conforme a la actividad 1.1.4 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que incluya: CONECTIVIDAD Y VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS DEL CANAL Servicio de conectividad para cada ZONA DIGITAL que garantice, como mínimo, las siguientes condiciones	Servicio	2.160

	técnicas: enlace a Internet mediante servicio de conectividad satelital LEO, con una velocidad de 40 Mbps de descarga y 8 Mbps de carga, así como una capacidad de 2 TB de datos con prioridad para cada una de las zonas digitales, durante el período de prestación del servicio. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO E INDICADORES Se deberá hacer seguimiento del uso y ocupación del canal de conectividad de cada ZONA DIGITAL de tal forma que a través de los reportes periódicos generados por su sistema de gestión y del monitoreo permanente, se pueda garantizar la operación e inferir la utilización del servicio de Internet por cada ZONA DIGITAL. Deberá poner a disposición de quien disponga la Universidad de Pamplona como mínimo los siguientes reportes o información en línea: * Informe detallado del tráfico cursado por la ZONA DIGITAL, (por hora, día, mes, año), tanto entrante como saliente, mostrando los picos máximos y mínimos tanto de entrada como de salida, tráfico promedio, gráficos, etc. * Reporte de Fallas del servicio por ZONA DIGITAL con fecha, hora, causa de la falla, tickets, acciones tomadas para la solución, duración de la falla y estadísticas de paquetes perdidos. Esta información deberá permitir el análisis y generación de estadísticas por cada ZONA DIGITAL; esto con la finalidad de establecer la operación de cada ZONA(S) DIGITAL, ocupación del canal y tomar decisiones que garanticen el uso del mismo en su máxima capacidad. Adicionalmente se deberá obtener indicadores sociales del servicio prestado, conforme a las siguientes indicaciones: * Registro de conexiones por ZONA DIGITAL por periodo de tiempo (día, semana, mes, año), horario de mayor concurrencia, días de mayor consumo. * Tiempo promedio de sesión por ZONA DIGITAL. * Número de accesos totales por ZONA DIGITAL y por totalidad de ZONA DIGITAL. * Tecnologías de terminales que accedieron a la ZONA DIGITAL. * Gráfico de uso de cada ZONA DIGITAL (por hora, día y mes) * Información de los sitios de acceso más visitados en la ZONA DIGITAL. * Información del estado de la red. * Logs de registros. * Informe del registro de los usuarios. * Nivel de satisfacción de los usuarios: Tener en cuenta que si el nivel de satisfacción del usuario es bajo (menor a 3 de 5 puntos), se deberá realizar un Plan de mejoramiento e implementarlo para incrementar el nivel de satisfacción del usuario. NOTA 1: Se deberá reportar mensualmente a la Universidad de Pamplona, vía correo electrónico, el avance de los hitos más relevantes asociados a las actividades desarrolladas en el marco del proyecto ZONAS DIGITALES, de conformidad con las indicaciones impartidas por el supervisor del contrato y la interventoría. Dichos reportes deberán contener, las fechas correspondientes, información sobre la ubicación de cada zona digital, su estado y demás información que sea requerida por la Universidad de Pamplona, el supervisor del contrato o la interventoría durante las diferentes etapas de ejecución del proyecto. NOTA 2: La información técnica de las zonas digitales rurales están especificadas en el documento y Anexo Técnico del proyecto. NOTA 3: El servicio se establece tomando como base la conectividad de las ciento veinte (120) zonas digitales durante un período de dieciocho (18) meses, para un total de dos mil ciento sesenta (2.160) servicios.		
1,3	Prestar el servicio de implementación de mesas técnicas de ayuda y soporte correspondiente a la prestación del servicio de mesa de ayuda 7x24, una vez instalado el servicio de conectividad, conforme a la actividad 1.1.5 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que incluya: MESA TÉCNICA DE AYUDA Y SOPORTE Disponer del servicio de mesa de ayuda para atención de PQRSD, que garantice de manera permanente un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. que deberá contener: • Servicio de línea gratuita 018000 y canal de WhatsApp • Atención de PQRS • Gestión de Tiquetes y/o turnos para la atención y soporte	Servicio Mensual	18

	• Monitoreo, gestión, administración y control de la red de forma remota, • Soporte de primer nivel ante fallas del usuario final • Servicio de Lunes a Domingo por 24 Horas Además, se deberán generar reportes que contengan: * Total de tickets creados en el Centro de Soporte del Ejecutor diarios y mensuales, Total de llamadas abandonadas. * Tiempo promedio de atención al usuario. * Reporte detallado de cada uno de los tickets: clasificados de acuerdo con el nivel de servicio, su estado y responsable. * Reporte de gestión de PQRSD. * Reporte de tipificación de fallas presentadas para cada sitio, etc. En cada una de las llamadas recibidas, se deberá registrar en una base de datos como mínimo: * El tipo de evento reportado (incidente, solicitud) * Número del reporte * Datos generales de quien reporta: (nombre, teléfono contacto, dirección física, correo electrónico, fecha) * Descripción de la falla * Solución a la falla * Fecha de solución de la falla * Otra información relevante (información relevante para los procesos de mantenimiento y reparación que se requieran llevar a cabo). La mesa de ayuda deberá estar disponible desde el reporte de la instalación VALOR ADMISIBLES DE LA MESA DE AYUDA Se deberá cumplir con los siguientes valores máximos admisibles para los indicadores de la mesa de ayuda en desarrollo del proyecto, conforme al Anexo Técnico: 1. Nivel de Servicio para la atención de la llamada: Contestar el 80% de las llamadas antes de 30 segundos. 2. Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover Time Objective): D>=99% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual 3. Eficacia: # casos resueltos/# casos atendidos >= 95% Se deberá garantizar que la mesa de ayuda genere los reportes que contengan la información necesaria para el cálculo de los indicadores anteriormente descritos, los cuales serán validados por la interventoría y/o el supervisor del contrato. Conforme a lo anterior se deberá entregar un reporte mensual del comportamiento del indicador de la mesa de ayuda CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO Se deberá incorporar al sistema de información del proyecto, un reporte mensual del comportamiento del indicador de mesa de ayuda, para efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Con base en los resultados, la interventoría y/o el supervisor del contrato, deberán requerir sobre las mejoras a implementar, y validarán que en el periodo de corte inmediatamente siguiente se hayan implementado de modo satisfactorio. NOTA: Se deberá realizar una mesa de trabajo con la Universidad de Pamplona, interventoría y/o el supervisor del contrato para revisar el procedimiento de atención de las PQRSD.		

Con la presentación de la oferta, el proponente debe manifestar que estudió la invitación y todos los documentos que hacen parte del presente proceso de contratación, que obtuvo las aclaraciones sobre las estipulaciones que haya considerado inciertas o dudosas, que conoce la naturaleza de los trabajos, su costo y su tiempo de ejecución, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.

Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en la presente invitación, serán de su exclusiva responsabilidad; en consecuencia, la Universidad de Pamplona no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, mala interpretación u otros hechos desfavorables en que incurra el proponente y que puedan incidir en la elaboración de su oferta.

1.3 DURACIÓN DEL CONTRATO

Previo el perfeccionamiento, el plazo de ejecución del contrato será de **veinte (20) meses** contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Nota: Teniendo en cuenta que su ejecución supera, la vigencia fiscal 2026 se cuenta con el acuerdo bianual No. 083, expedido por el Órgano Colegiado de Administración y Decisión de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías, para comprometer vigencias futuras.

FORMA DE PAGO

El pago de la suma que se genere por la ejecución del presente contrato estará sometido a la aprobación y giro respectivo que se realice por parte del Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

La Universidad de Pamplona realizara el trámite de las facturas para su posterior aprobación y desembolso por parte del Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

La Universidad de Pamplona cancelará el valor del contrato, en pagos parciales conforme a la prestación del servicio, dentro de los treinta (30) días siguientes, previa presentación de factura, junto con los soportes correspondientes por parte del contratista.

PRESUPUESTO OFICIAL Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial estimado para la presente contratación es de **Catorce mil quinientos sesenta y un millones doscientos treinta y dos mil ochenta y cuatro pesos m/cte. ($14.561.232.084),** respaldado por el siguiente certificado de Disponibilidad Presupuestal:

N° CDP	Rubro	Nombre	Presupuesto Oficial	Fecha
2115	2.4.1.01.12	IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER NI 1152-EXT	**$14.561.232.084**	30-09-2026

CDP Sistema General de Regalías			
N° CDP	**Posición catálogo de gasto**	**Valor**	**Fecha**
4226	00PZ-2301-0400-2024-130101-0061 IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	**$14.561.232.084**	2026-09-30

2. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE OFERTAS

Las propuestas deberán ser dirigidas a la Universidad de Pamplona, debidamente diligenciadas y remitidas al siguiente correo electrónico, contratacion.bienesyservicios@unipamplona.edu.co; en formato pdf, debidamente firmadas y deberán contener cada uno de los documentos solicitados en la presente invitación. Así mismo deberá haber coincidencia entre los ítems requeridos y los ofertados, identificar el correo electrónico de la siguiente manera: **"LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA ZONA DIGITAL WI – FI, GARANTIZANDO LA CONECTIVIDAD EN LAS ZONAS RURALES LLEVANDO A CABO MESA TECNICA DE AYUDA, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DENOMINADO "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", IDENTIFICADO CON BPIN 20241301010061 - NI 1152",** indicando el nombre del proponente, la dirección y número de teléfono.

3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Evento	Hora y Fecha	Lugar
Publicación de invitación	21 de octubre del 2026	Universidad de Pamplona Oficina de Contratación, y publicación en la página web de la Universidad / Contratación https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_80/publicacion/publicado/index.htm
Plazo para presentar observaciones a la invitación	23 de octubre del 2026 hasta las 12:00 m.	contratacion.bienesyservicios@unipamplona.edu.co
Respuesta a las observaciones	26 de octubre del 2026	Universidad de Pamplona Oficina de Contratación, y publicación en la página web de la Universidad / Contratación https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_80/publicacion/publicado/index.htm
Plazo para presentar propuestas	Hasta el 30 de octubre del 2026 a las 12:00 m	contratacion.bienesyservicios@unipamplona.edu.co
Evaluación propuesta	03 de noviembre hasta el 05 de noviembre del 2026	Junta Asesora de Contratos de la Universidad de Pamplona
Publicación de la evaluación a los proponentes	06 de noviembre del 2026	Junta Asesora de Contratos y en la Página web de la Universidad / Contratación https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_80/publicacion/publicado/index.htm
Traslado evaluación propuestas	06 de noviembre al 13 noviembre del 2026	Secretaria Junta Asesora de Contratos
Plazo para presentar observaciones a la evaluación de la propuesta	06 de noviembre al 13 noviembre del 2026	contratacion.bienesyservicios@unipamplona.edu.co
Respuesta a las observaciones de la evaluación	17 de noviembre del 2026	Universidad de Pamplona Oficina de Contratación, y publicación en la página web de la Universidad / Contratación https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_80/publicacion/publicado/index.htm
Adjudicación del contrato	18 de noviembre del 2026	Universidad de Pamplona Oficina de contratación, y publicación en la Página web de la Universidad / Contratación https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_80/publicacion/publicado/index.htm
Perfeccionamiento del contrato	A partir del 19 de noviembre del 2026	Universidad de Pamplona Oficina de contratación

4. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR EN LA PRESENTE INVITACIÓN

El proponente que quiera participar del presente proceso, deberá estar inscrito y allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio y contar las siguientes actividades; so pena de ser rechazada la propuesta.

Actividad	Descripción
6120	Actividades de telecomunicaciones inalámbricas
6130	Actividades de telecomunicación satelital
6190	Otras actividades de telecomunicaciones

En el caso de consorcios o uniones temporales cada integrante deberá contar los códigos solicitados.

PERSONAS NATURALES. Fotocopia de la cédula de ciudadanía e inscripción en el registro mercantil de la cámara de comercio. Expedido con una antelación no mayor a tres (3) meses previos a la fecha de presentación de la propuesta.

PERSONAS JURÍDICAS. Si el proponente es persona jurídica deberá acreditar su existencia y representación legal con el Certificado de la Cámara de Comercio de su jurisdicción, expedido con una antelación no mayor a los tres (3) meses, previos a la fecha de presentación de la propuesta. En dicho certificado deberán constar claramente las facultades del Gerente o del Representante Legal, el objeto social, el cual deberá comprender labores o actividades que tengan relación directa con el objeto de la presente publicación.

Si el representante legal tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de la sociedad, deberá adjuntar el documento de autorización expresa del órgano social competente, otorgado con anterioridad a la fecha de presentación de la oferta.

5. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

Para conocimiento del oferente nos permitimos transcribir el Artículo 2 del Acuerdo 002 del 2007. "Por el cual se modifica y actualiza el Estatuto de Contratación Administrativa de la Universidad de Pamplona".

"ARTÍCULO 2º. Régimen Especial: *En virtud del principio de la autonomía Universitaria y del carácter de Ente Universitario Autónomo que ostenta la Universidad, los contratos que suscriba la Universidad de Pamplona para el cumplimiento de su misión, se rigen por las normas del DERECHO PRIVADO, y sus efectos estarán sujetos a las normas civiles y comerciales, según la naturaleza de los contratos, salvo lo dispuesto en este Estatuto. Se exceptúan los contratos de empréstito, los cuales se someten a las reglas previstas para ellos por la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que la modifiquen, complementen o sustituyan. Los contratos celebrados en el exterior podrán regirse en su ejecución por las reglas del país donde se han suscrito, a menos que deban cumplirse en Colombia. Los contratos que se celebren en Colombia y deban ejecutarse o cumplirse en el extranjero, pueden someterse a la ley extranjera. Los contratos financiados con fondos de los organismos multilaterales de crédito, o celebrados con personas extranjeras de derecho público u organismos de cooperación, asistencia y ayudas internacionales, podrán someterse a los reglamentos de tales entidades en todo lo relacionado con procedimientos de formación y de adjudicación y a las cláusulas especiales de ejecución, cumplimiento, pago y ajustes".*

En relación con el artículo transcrito, el contrato que se suscriba se regirá por las normas establecidas en el numeral 1. Literal a. del Artículo 24 y 30 del Acuerdo 002 de 2007 del Consejo Superior Universitario, "Por el cual se modifica y actualiza el Estatuto de Contratación Administrativa de la

Universidad de Pamplona" y demás normas que los modifiquen y/o complementen, además de las normas legales, comerciales y civiles que rigen la materia.

6. CONDICIONES GENERALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ténganse como condiciones de prestación de la oferta las siguientes:

a. La oferta y los documentos anexos deben redactarse en idioma castellano, salvo los términos técnicos que usualmente se utilicen en inglés y presentarse por los medios electrónicos determinados por la Universidad, (no deberá contener imágenes que puedan inducir a error).

b. La oferta deberá ser enviada en formato PDF, debidamente firmada y debe contener los servicios y bienes requeridos en precios totales. Así mismo, deberá haber coincidencia entre los ítems requeridos y los ofertados.

c. Serán a cargo del **OFERENTE** todos los costos asociados a la preparación y presentación de su oferta.

d. En la oferta deben indicarse los precios expresados en pesos colombianos. El valor total de la propuesta debe expresarse **SIN CENTAVOS**, incluyendo todos los costos en que pueda incurrir durante toda la vigencia del contrato.

e. En este proceso de invitación a ofertar, **NO SE ACEPTA** la presentación de ofertas parciales.

7. CONTENIDO DE LA PROPUESTA O DOCUMENTOS HABILITANTES

Los siguientes documentos se deben anexar a la propuesta:

1. Carta de presentación de la propuesta: (Diligenciar el Formato Anexo No. 1): La carta de presentación de la propuesta deberá ser firmada por el proponente si es persona natural o por el representante legal del proponente si es persona jurídica, quien debe estar debidamente facultado, indicando el nombre, cargo y documento de identidad.

   El contenido de la carta de presentación, corresponderá con el texto del modelo que se anexa y hará presumir la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos que acompañan la invitación. El contenido de este formato no debe ser modificado por el proponente.

   Este requisito es indispensable y deberá hacer parte integral de la propuesta al momento de entregarla.

2. Certificado de Existencia y Representación Legal: El proponente deberá presentar con su propuesta, el certificado sobre su existencia y representación legal, expedido por la cámara de comercio competente, con fecha de expedición no mayor a 3 meses, previos a la fecha de presentación de la propuesta y renovada anualmente. Deberá contener actividad inscrita relacionada con el objeto contractual.

3. Copia del Registro Único Tributario RUT, que contenga inscrita las actividades económicas requeridas en el **numeral 4** de la presente invitación, para el trámite de pago.

4. Copia de cédula del representante legal de la persona jurídica o de la persona natural.

5. Estados Financieros avalados por Contador Público o Revisor Fiscal con corte a diciembre del año 2025.

6. Cédula de Ciudadanía, Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Junta Central del Contadores (vigencia 3 meses) del Contador Público y del Revisor Fiscal que firma los Estados Financieros.

7. Autorización de la Junta o Asamblea de Socios: Cuando el Representante Legal de la persona jurídica tenga restricciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, en razón a la cuantía u otra, deberá adjuntar el documento de autorización expresa del órgano societario competente donde se acredite su autorización para participar en la presente invitación, firmar la propuesta y suscribir el contrato en el evento de ser seleccionado.

   La autorización deberá expedirse con fecha anterior al cierre de la presente invitación, sin superar los treinta (30) días calendario, salvo que se trate de una autorización general de la junta. Este requisito es indispensable y deberá hacer parte integral de la propuesta al momento de entregarla.

8. Certificado de Inscripción, calificación y clasificación en el Registro Único de Proponentes (RUP): Las personas jurídicas deberán aportar el Registro de Proponentes de la Cámara de Comercio que corresponda a su domicilio principal, con fecha de expedición no mayor a 3 meses, previos a la fecha de presentación de la propuesta y renovado anualmente.

   La inscripción en el registro tendrá que ser anterior a la fecha de la invitación del presente proceso de contratación.

9. Certificación bancaria, donde se evidencia el tipo y número de cuenta.

10. Certificación del pago de parafiscales y aportes a la seguridad social de los empleados: Deberá certificarse que está a paz y salvo en el pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, anexando la planilla de pago, de conformidad con la Ley, de la siguiente manera:

    Para personas jurídicas: Certificación expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley. Por el Representante Legal, cuando de conformidad con la Ley no requiera Revisor Fiscal. La certificación requerida deberá tener una expedición no superior a un (1) mes, si la certificación es expedida por el Revisor Fiscal o Contador Público deberá entregarse junto con la copia de la cedula de ciudadanía y copia de la Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios (vigencia 3 meses), expedido por la Junta Central del Contador que la suscribe.

    Para personas naturales: Las personas naturales deberán acreditar el pago de los aportes a la Seguridad Social Integral conforme a la Ley 100 de 1993, Artículo 4°, Ley 797 de 2003 y el Decreto Ley 2150 de 1995; esto es, aportes para la seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales. Si tienen trabajadores a su servicio deberán acreditar, el pago de los aportes al sistema integral de seguridad social y los parafiscales en los casos que se requiera de conformidad con la normatividad vigente.

11. Certificación de no sanciones o incumplimiento: Si el proponente registra multas o sanciones debidamente ejecutoriadas, que le hubieren sido impuestas dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de cierre de la invitación, deberá presentar una certificación en la que conste que la multa o

sanción ya fue cumplida o levantada por parte del órgano de control que realizo dicha sanción, expedida por el funcionario competente del órgano de control que la impuso. Si el proponente no aporta dicho certificado se entenderá que no se le han impuesto sanciones, ello de conformidad con el principio de la buena fe.

12. Certificado de Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM con una expedición no mayor a 30 días para la fecha de presentación de la propuesta, si es persona jurídica debe aportar el del representante legal.

13. Propuesta económica: El proponente deberá diligenciar el Anexo 3, Requerimiento de bienes y/o servicios y no podrá adicionarlo, modificarlo o alterarlo.

El formulario debe estar diligenciado en forma legible, en formato PDF sin enmendaduras ni tachaduras, debidamente firmada por el proponente o por el representante legal.

Este requisito es indispensable y deberá hacer parte integral de la propuesta al momento de entregarla.

***Nota**: No dejar de consignar el precio unitario de uno o varios ítems, pues de lo contrario, la propuesta será rechazada.*

14. Experiencia mínima: El proponente deberá acreditar experiencia mínima en contratos similares al objeto de la presente invitación, mediante contratos ejecutados con Entidades Públicas. La sumatoria de los contratos allegados deberá ser igual o superior al cien por ciento (100%) del Presupuesto Oficial de la presente invitación expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

Se deberá aportar copia del contrato junto con el acta de recibo final de contrato y/o copia del contrato junto con el acta de liquidación del contrato y/o copia del contrato junto con el certificado de los contratos ejecutados en que acrediten la experiencia en relación al objeto contractual.

15. Certificados de experiencia, El proponente deberá diligenciar el anexo 2, experiencia del proponente, en cumplimiento en contratos similares.

Debe aportarse información expedida por la entidad contratante de acuerdo con las indicaciones contenidas en la evaluación de la experiencia. Dicho documento deberá contener la información que permita deducir la idoneidad del proponente.

Se deberá aportar copia del contrato junto con el acta de recibo final de contrato y/o copia del contrato junto con el acta de liquidación del contrato y/o copia del contrato junto con el certificado de los contratos ejecutados en que acrediten la experiencia en relación al objeto contractual.

16. Certificado expedido por la ARL, respecto al cumplimiento del SG-SST de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, y los estándares mínimos del SG-SST conforme a la Resolución 0312 del 2019, Aplicando el capítulo III. En el caso que el puntaje obtenido sea igual o inferior a 85% deberán entregar el respectivo plan de mejoramiento.

17. Garantía de seriedad de la oferta:

Al momento de la presentación de la oferta, los proponentes deberán acompañar la garantía de seriedad de la oferta a favor de la Universidad de Pamplona cuyo amparo deberá ser del diez por

ciento (10%) del valor total de la propuesta presentada, la garantía de seriedad de la oferta debe estar vigente desde el momento de la presentación de la oferta hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento. Dicho documento deberá ser acompañado del respectivo **anexo de pago.**

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los siguientes riesgos:

a. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
b. El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas.
c. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o la suscripción se prorrogue, siempre que la misma no sea inferior a tres (3) meses.
d. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

Sin la totalidad de estos requisitos la oferta no será tenida en cuenta.

Nota: *Señor proponente, al momento de presentar su propuesta los documentos allegados deben ser de alta calidad, imagen legible y sin enmendaduras, de no ser así, la Universidad de Pamplona se verá en la necesidad de solicitar subsanar los documentos habilitantes que no cumplan con lo requerido por los entes de control y de no ser subsanados, la propuesta no será tenida en cuenta.*

8. PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Los servicios deberán ser prestados en los municipios de Convención, El Carmen, El Tarra, Hacarí, San Calixto, Sardinata, Teorama y Tibú del Departamento Norte de Santander, con el acompañamiento y supervisión directa por el funcionario que la Universidad de Pamplona designe.

9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La Universidad examinará las propuestas para determinar si los proponentes están habilitados y cumplen con los requisitos de participación exigidos.

Las propuestas habilitadas serán evaluadas teniendo en cuenta los criterios que se enuncian a continuación:

EVALUACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	
PUNTAJE MÁXIMO	**400**
EVALUACIÓN FINANCIERA	
PUNTAJE MÁXIMO	**100**
Liquidez	50
Endeudamiento	50
EVALUACIÓN ECONÓMICA - PRECIO	
PUNTAJE MÁXIMO	**500**
TOTAL	**1000**

9.1 EXPERIENCIA (DILIGENCIAR ANEXO 2)

El proponente deberá aportar copia del contrato junto con el acta de recibo final de contrato y/o copia del contrato junto con el acta de liquidación del contrato y/o copia del contrato junto con el certificado de los contratos ejecutados en que acrediten la experiencia en relación al objeto contractual.

Se debe indicar las empresas donde haya suministrado el servicio relacionado con el objeto de la presente invitación y anexar los certificados expedidos por las mismas.

Si la experiencia del proponente lo acredita mediante una certificación deberá ser expedida por el respectivo contratante, debidamente suscrito por funcionario competente y que contenga, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre del contratista.
- Número del contrato.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Plazo de ejecución.
- Fechas de iniciación y de terminación.
- Porcentaje de participación si el contrato fue ejecutado en Consorcio o Unión Temporal.
- Datos como número de teléfono y dirección electrónica de la persona que expide el certificado.

No se tendrán en cuenta para la evaluación aquellas certificaciones que no contengan la información que permita verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este numeral.

El certificado debe contener todos los datos que le permitan a la Universidad de Pamplona contactar a quién lo expidió. De no ser así, o no obstante tenerlos y no ser posible verificar su autenticidad, por causa ajena a la Universidad de Pamplona, se tendrán como no presentados.
En el evento en que dos o más proponentes aporten una misma información y ésta presente inconsistencias, se solicitará la aclaración respectiva a cada uno de ellos y sólo se tendrá en cuenta aquella que esté demostrada, de esta situación se dará traslado a las autoridades penales y disciplinarias competentes.

Para la calificación de la experiencia se asignará el siguiente puntaje, evaluando por separado las certificaciones de los contratos ejecutados:

EXPERIENCIA EN SMMLV	
P.O: presupuesto oficial en SMMLV	
RANGO	**PUNTOS**
Menor de 25% P.O.	0 puntos
Desde 26% P.O. - 50% P.O.	200 puntos
Desde 51% P.O. - 100% P.O.	300 puntos
Mayor a 101% P.O.	400 puntos

9.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

Se evaluará con base en la información financiera del oferente, contenida en los estados financieros.

En caso de presentarse consorcios o uniones temporales se evaluará de acuerdo al porcentaje de participación de cada una de sus integrantes de la siguiente manera:

Será la sumatoria de los indicadores de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal multiplicados por su porcentaje de participación.

La capacidad financiera del proponente se calculará a partir de la evaluación de los siguientes indicadores:

Índice de Endeudamiento (Puntaje máximo 50 puntos)

Se calcula con la siguiente fórmula:

IE = Pasivo Total / Activo Total x 100

La asignación de puntaje para este criterio se hará con base en la siguiente tabla:

ENDEUDAMIENTO	
RANGO	PUNTOS
Desde 0% Hasta 40%	50 puntos
41% hasta 70%	30 puntos
Más de 71%	10 puntos

Índice de Liquidez (Puntaje máximo 50 puntos)

Se calcula con la siguiente fórmula:

IL = Activo Corriente / Pasivo Corriente

La asignación de puntaje para este criterio se hará con base en la siguiente tabla:

LIQUIDEZ	
RANGO	PUNTOS
Desde 0 Hasta 10	30 puntos
Desde 11 Hasta 50	40 puntos
Superior a 50.1	50 puntos

9.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA (DILIGENCIAR ANEXO 3)

Este criterio se evaluará a partir de la información suministrada en el ANEXO 3, previa las correcciones aritméticas a que haya lugar. La asignación del puntaje se realizará de la siguiente manera:
500 puntos para la propuesta con precio más bajo presentada. A las siguientes se le aplica la fórmula:
P= 450(Pm/Pi).
Donde P: Puntaje para el factor precio.
Pm: Precio de la propuesta más baja presentada.
Pi: Precio de la oferta en análisis.

10. CRITERIOS DE DESEMPATE

Ante la eventualidad de un empate los factores de evaluación entre dos (2) o más ofertas, la UNIVERSIDAD, tendrá en cuenta lo descrito en el inciso 4 del Artículo 29 del Acuerdo 002 de 2007.

"En igualdad de condiciones, deberá preferirse la propuesta que ofrezca mejor precio; en igualdad de precios, la que contemple mejores condiciones globalmente consideradas; y en igualdad de precios y condiciones, se tendrá en cuenta la experiencia y cumplimiento en contratos anteriores".

11. DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA INVITACIÓN

Procederá cuando no se presenten las ofertas o ninguna propuesta se ajuste a la invitación.

12. DESCUENTOS

Los descuentos de ley establecidos por el Departamento y la Nación, serán asumidos por el contratista.

DESCUENTO	COMPRAVENTA	SERVICIOS	SUMINISTROS	OBRA
Estampilla Pro-Desarrollo Departamental	1%	1%	1%	2%
Estampilla Pro-Electrificación Rural	1%	1%	1%	1%
Estampilla Pro-Desarrollo Fronterizo	1%	1%	1%	2%
Estampilla Pro-Cultura	1%	1%	1%	1%
Estampilla Pro-ESE HUEM	2%	2%	2%	2%
Estampilla Pro-ancianos	3%	3%	3%	3%
Estampilla Pro-Desarrollo Académico, Científico y Técnico	1%	1%	1%	1%
Contribución Especial de Seguridad (Antes Impuesto de Guerra)	0%	0%	0%	5%
Estampilla Pro-Deporte y Recreación Departamental	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%
RETEICA	*Según estatuto de rentas del municipio de Pamplona vigente*			
Retención en la fuente	*Según tabla de retención en la fuente de la vigencia*			2%
RETEIVA	15% Sobre el valor del IVA	15% Sobre el valor del IVA	15% Sobre el valor del IVA	15% Sobre el valor del IVA
Contribución al Departamento				5%

**Estos descuentos están sujetos a cambios normativos.*

13. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

La UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, rechazará cualquier propuesta que se encuentre incurso en cualquiera de las siguientes causales:

a) Cuando el proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidad establecidas en la Constitución, la ley, en el Acuerdo N° 002 de 2007, así como en las demás disposiciones legales vigentes.

b) Cuando el oferente no presente los documentos necesarios para la comparación objetiva de las propuestas.

c) Cuando la propuesta presentada no cumpla con los documentos habilitantes establecidos en la presente invitación a ofertar.

d) Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse, o que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas en la ley y en la presente invitación.

e) Cuando para este mismo proceso se presenten varias propuestas por el mismo oferente, por si o por interpuesta persona.

f) Cuando los documentos presentados por el oferente contengan información que de cualquier manera no corresponda a la realidad, o se encuentre contradicción entre los documentos aportados.

g) Cuando la propuesta se presente en forma extemporánea, o en correos electrónicos distintos al previsto en esta invitación.

h) Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial o se considere su valor artificialmente bajo.

i) Cuando la oferta sea presentada en una moneda diferente a pesos colombianos.

j) Cuando el proponente no firme la carta de presentación de la oferta.

k) Los demás casos expresamente establecidos en la presente invitación y en la normatividad vigente.

14. GARANTÍAS

El proponente seleccionado deberá constituir garantía única vigente hasta la liquidación del contrato y la prolongación de sus efectos, expedida por una compañía de seguros legalmente constituida y establecida en Colombia y cuyas pólizas matices estén aprobadas por la Superintendencia Financiera que ampare los riesgos, aquellos que correspondan a las obligaciones y prestaciones del respectivo contrato, así:

1. El valor del amparo de cumplimiento cubrirá el monto de la cláusula penal pecuniaria y de las multas, no será inferior al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, y su vigencia no será inferior a la duración del mismo y seis (6) meses más y sus adicionales si los hubiere.

2. El valor de amparo de calidad del servicio, será del veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, su vigencia no será inferior a un año, se otorgará simultáneamente a la prestación del servicio y los adicionales si los hubiere.

3. El valor del amparo de la responsabilidad civil extracontractual, será igual cuando menos al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término del mismo y dos años más.

15. ADJUDICACIÓN

La Universidad de Pamplona, adjudicará el proceso a través de resolución, la cual será notificada al proponente seleccionado.
El proponente con la presentación de la propuesta acepta todas las condiciones técnicas establecidas en la invitación, en el estudio previo, y las normas legales aplicables, objeto del contrato que se celebre.

Atentamente,

LAURA PATRICIA VILLAMIZAR CARRILLO
Rectora
Universidad de Pamplona

Reviso: Heriberto Jose Rangel Navia. Vicerrector de Bienestar y Extension (e)

Reviso: José Vicente Carvajal Jefe Oficina Jurídica

Revisó: Luis Orlando Rodríguez Gómez. Asesor Externo

Revisó: Juliana Prieto León Contratista. Apoyo Jurídico. Oficina de Contratación.

Revisó: Walter Zuleta Taborda. Oficina de Contratación.

Proyectó: Gisselle Natali Vargas Hernández. Oficina de Contratación.

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Fecha:

Señores
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Norte de Santander

LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA ZONA DIGITAL WI – FI, GARANTIZANDO LA CONECTIVIDAD EN LAS ZONAS RURALES LLEVANDO A CABO MESA TECNICA DE AYUDA, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DENOMINADO "IMPLEMENTACIÒN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÙBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", IDENTIFICADO CON BPIN 20241301010061 - NI 1152.

El suscrito_____, en calidad de representante legal de _____, presento propuesta técnica y económica para participar en la Invitación a Ofertar No. _____ De la referencia y que por lo tanto, me responsabilizo plenamente de su contenido y de los compromisos que resulten de ella; además que para la elaboración de la misma, he tenido en cuenta todos los puntos de la solicitud y demás documentos entregados a los proponentes, que he leído completamente los términos del citado documento y que lo conozco en todas sus partes.

Así mismo, que no existe de mí parte observaciones que hacer y que cualquier error u omisión debidos a inadecuada interpretación, será de mí cargo.

Declaro que no existen causales de inhabilidad o incompatibilidad que nos impida participar en la presente convocatoria y suscribir el contrato respectivo; que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo comprometen a los firmantes de esta carta; que ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.

Autorizamos a la Universidad de Pamplona o a quien este designe, para consultar, verificar, analizar, recolectar, actualizar, rectificar o reportar la información suministrada ante las diferentes bases de datos y/o centrales de información y riesgo, así como para el almacenamiento y uso de nuestros datos.

Consta de: _____folios debidamente numerados.

En el evento de resultar favorecido con la adjudicación, acepto cumplir con el objeto de esta negociación en los términos y dentro de las condiciones establecidas, comprometiéndome a suministrar lo solicitado en la invitación y dentro de las especificaciones, condiciones, plazos y garantías exigidas y a suscribir a nombre y completa satisfacción de la Universidad de Pamplona, todas las garantías comerciales requeridas.

La dirección comercial, donde se pueden remitir o enviar por correo, notificaciones relacionadas con esta invitación es la siguiente: _____
Me comprometo a informar a la Universidad, todo cambio de residencia o domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de esta invitación y hasta su liquidación final.
Proponente: _____ Nit: _____ Correo electrónico: _____ Dirección: _____Teléfono: _____
Nombre Representante legal del proponente: _____
Dirección: _____ Teléfono: _____
Documento de identificación: _____
Firma del Representante legal: _____
Firma Aval (en caso de requerirlo): _____

Nota: * Si el proponente cuenta con información reservada deberá detallarla.

ANEXO 2
EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA ZONA DIGITAL WI – FI, GARANTIZANDO LA CONECTIVIDAD EN LAS ZONAS RURALES LLEVANDO A CABO MESA TECNICA DE AYUDA, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DENOMINADO "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", IDENTIFICADO CON BPIN 20241301010061 - NI 1152.

No DEL CONTRATO	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO		FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	CONTRATANTE
		PESOS	SMMLV (*)	MES-AÑO	MES- AÑO	

* Para calcular el valor del contrato en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) se toma el salario del año en que se inició el contrato

Nombre del proponente: _____

Firma del representante legal: _____

ANEXO 3
PROPUESTA ECONOMICA

LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA ZONA DIGITAL WI – FI, GARANTIZANDO LA CONECTIVIDAD EN LAS ZONAS RURALES LLEVANDO A CABO MESA TECNICA DE AYUDA, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DENOMINADO "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", IDENTIFICADO CON BPIN 20241301010061 - NI 1152.

Nro.	Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Valor unitario	% de Impuesto a Aplicar	Valor Total del Impuesto	Valor total
1.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la la zona digital wifi (ZDW); Garantizando la conectividad de la zona digital wifi (ZDW); Implementar mesa técnica de ayuda y soporte para el desarrollo del proyecto denominado "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER", identificado con BPIN 20241301010061 - NI 1152.						
1,1	Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la zona digital wifi (ZDW) satelital, conforme a la actividad 1.1.4 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que se deberá realizar cada tres (3) meses para un total de seis (6) mantenimientos durante la ejecución del proyecto, que incluya: -Inspección visual, con equipo eléctrico y software especializado. -Rutas de amperaje y potencia nominal de los equipos eléctricos y electrónicos. -Limpieza y extracción de suciedad de equipos y espacios de trabajo. -Sustitución de elementos rotos y desgastados. -Sustitución de equipos, accesorios y elementos en falla, si es requerido. PLAN DE MANTENIMIENTO Deberá contener: a. Descripción del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Este plan debe complementar la calidad del servicio y la disponibilidad esperada de la operación de la	Servicio	720				

	red). Detallar actividades a realizar. b. Esquema de atención y soporte técnico, especificando recurso humano (perfiles), tecnológico (herramientas de hardware y software) y administrativo, niveles y tiempos de escalamiento y prioridades. c. Debe especificarse el mantenimiento a aspectos de seguridad como configuraciones y filtros de navegación. NOTA 1: Se deberán realizar 6 mantenimientos por cada zona digital, es decir, 120 zonas digitales, dando un total de 720 mantenimientos. NOTA 2: Se deberá coordinar con el responsable de los predios los horarios y permisos de acceso. NOTA 3: La distribución de las zonas digitales rurales se encuentran especificadas en el Anexo Técnico del proyecto.						
1,2	Prestar el servicio de conectividad de la solución satelital, de las zonas digitales wifi (ZDW) rurales, conforme a la actividad 1.1.4 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que incluya: CONECTIVIDAD Y VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS DEL CANAL Servicio de conectividad para cada ZONA DIGITAL que garantice, como mínimo, las siguientes condiciones técnicas: enlace a Internet mediante servicio de conectividad satelital LEO, con una velocidad de 40 Mbps de descarga y 8 Mbps de carga, así como una capacidad de 2 TB de datos con prioridad para cada una de las zonas digitales, durante el período de prestación del servicio. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	Servicio	2.160				

	E INDICADORES Se deberá hacer seguimiento del uso y ocupación del canal de conectividad de cada ZONA DIGITAL de tal forma que a través de los reportes periódicos generados por su sistema de gestión y del monitoreo permanente, se pueda garantizar la operación e inferir la utilización del servicio de Internet por cada ZONA DIGITAL. Deberá poner a disposición de quien disponga la Universidad de Pamplona como mínimo los siguientes reportes o información en línea: * Informe detallado del tráfico cursado por la ZONA DIGITAL, (por hora, día, mes, año), tanto entrante como saliente, mostrando los picos máximos y mínimos tanto de entrada como de salida, tráfico promedio, gráficos, etc. * Reporte de Fallas del servicio por ZONA DIGITAL con fecha, hora, causa de la falla, tickets, acciones tomadas para la solución, duración de la falla y estadísticas de paquetes perdidos. Esta información deberá permitir el análisis y generación de estadísticas por cada ZONA DIGITAL; esto con la finalidad de establecer la operación de cada ZONA(S) DIGITAL, ocupación del canal y tomar decisiones que garanticen el uso del mismo en su máxima capacidad. Adicionalmente se deberá obtener indicadores sociales del servicio prestado, conforme a las siguientes indicaciones: * Registro de conexiones por ZONA DIGITAL por periodo de tiempo (día, semana, mes, año), horario de mayor concurrencia, días de mayor consumo. * Tiempo promedio de sesión por ZONA DIGITAL. * Número de accesos totales por ZONA DIGITAL y por totalidad de ZONA DIGITAL. * Tecnologías de terminales que accedieron a la ZONA DIGITAL. * Gráfico de uso de cada ZONA DIGITAL (por hora, día y mes) * Información de los sitios de acceso más visitados en la						

	ZONA DIGITAL. * Información del estado de la red. * Logs de registros. * Informe del registro de los usuarios. * Nivel de satisfacción de los usuarios: Tener en cuenta que si el nivel de satisfacción del usuario es bajo (menor a 3 de 5 puntos), se deberá realizar un Plan de mejoramiento e implementarlo para incrementar el nivel de satisfacción del usuario. NOTA 1: Se deberá reportar mensualmente a la Universidad de Pamplona, vía correo electrónico, el avance de los hitos más relevantes asociados a las actividades desarrolladas en el marco del proyecto ZONAS DIGITALES, de conformidad con las indicaciones impartidas por el supervisor del contrato y la interventoria. Dichos reportes deberán contener, las fechas correspondientes, información sobre la ubicación de cada zona digital, su estado y demás información que sea requerida por la Universidad de Pamplona, el supervisor del contrato o la interventoría durante las diferentes etapas de ejecución del proyecto. NOTA 2: La información técnica de las zonas digitales rurales están especificadas en el documento y Anexo Técnico del proyecto. NOTA 3: El servicio se establece tomando como base la conectividad de las ciento veinte (120) zonas digitales durante un período de dieciocho (18) meses, para un total de dos mil ciento sesenta (2.160) servicios.						
1,3	Prestar el servicio de implementación de mesas técnicas de ayuda y soporte correspondiente a la prestación del servicio de mesa de ayuda 7x24, una vez instalado el servicio de conectividad, conforme a la actividad 1.1.5 del MGA, Documento Técnico y Anexo Técnico del proyecto "IMPLEMENTACIÓN DE ZONAS DIGITALES DE ACCESO PÚBLICO GRATUITO EN LOS MUNICIPIOS DE LA SUBREGIÓN DEL	Servicio Mensual	18				

	CATATUMBO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER" identificado con el código BPIN 20241301010061 – NI 1152, que incluya: MESA TÉCNICA DE AYUDA Y SOPORTE Disponer del servicio de mesa de ayuda para atención de PQRSD, que garantice de manera permanente un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. que deberá contener: • Servicio de línea gratuita 018000 y canal de WhatsApp • Atención de PQRS • Gestión de Tiquetes y/o turnos para la atención y soporte • Monitoreo, gestión, administración y control de la red de forma remota, • Soporte de primer nivel ante fallas del usuario final • Servicio de Lunes a Domingo por 24 Horas Además, se deberán generar reportes que contengan: * Total de tickets creados en el Centro de Soporte del Ejecutor diarios y mensuales, Total de llamadas abandonadas. * Tiempo promedio de atención al usuario. * Reporte detallado de cada uno de los tickets: clasificados de acuerdo con el nivel de servicio, su estado y responsable. * Reporte de gestión de PQRSD. * Reporte de tipificación de fallas presentadas para cada sitio, etc. En cada una de las llamadas recibidas, se deberá registrar en una base de datos como mínimo: * El tipo de evento reportado (incidente, solicitud) * Número del reporte * Datos generales de quien reporta: (nombre, teléfono contacto, dirección física, correo electrónico, fecha) * Descripción de la falla * Solución a la falla * Fecha de solución de la falla * Otra información relevante (información relevante para los						

	procesos de mantenimiento y reparación que se requieran llevar a cabo). La mesa de ayuda deberá estar disponible desde el reporte de la instalación VALOR ADMISIBLES DE LA MESA DE AYUDA Se deberá cumplir con los siguientes valores máximos admisibles para los indicadores de la mesa de ayuda en desarrollo del proyecto, conforme al Anexo Técnico: 1. Nivel de Servicio para la atención de la llamada: Contestar el 80% de las llamadas antes de 30 segundos. 2. Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover Time Objective): D>=99% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual 3. Eficacia: # casos resueltos/# casos atendidos >= 95% Se deberá garantizar que la mesa de ayuda genere los reportes que contengan la información necesaria para el cálculo de los indicadores anteriormente descritos, los cuales serán validados por la interventoría y/o el supervisor del contrato. Conforme a lo anterior se deberá entregar un reporte mensual del comportamiento del indicador de la mesa de ayuda CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO Se deberá incorporar al sistema de información del proyecto, un reporte mensual del comportamiento del indicador de mesa de ayuda, para efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Con base en los resultados, la interventoria y/o el supervisor del contrato, deberán requerir sobre las mejoras a implementar, y validarán que en el periodo de corte inmediatamente siguiente se hayan implementado de modo satisfactorio.						

	NOTA: Se deberá realizar una mesa de trabajo con la Universidad de Pamplona, interventoria y/o el supervisor del contrato para revisar el procedimiento de atención de las PQRSD.						
		SUBTOTAL					
		VALOR DE IVA					
		VALOR TOTAL					

Firma del Proponente