

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
JUNTA DE LICITACIONES Y CONTRATOS**

**APRECIACIONES SOBRE LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS CONVOCATORIA
PÚBLICA N° 011 DE 2021**

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VALLE TELECOMUNICACIONES S.A.S.

En el numeral 2.3.2 ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS HABILITANTES, La Universidad del Cauca realiza un requerimiento sobre "debe suministrar a la Universidad del Cauca una plataforma web y/o APP de reporte y seguimiento de incidentes de soporte técnico". Solicitamos a la entidad aclarar cuál es el propósito de esta aplicación y/o plataforma. Ya que según expresado por la entidad no quedan claros cuales serán los requerimientos funcionales de dicha aplicación y/o plataforma tales como:

- Tipificación de incidentes
- Acceso a la plataforma
- Almacenamiento de la información
- Tipo de licenciamiento de la plataforma

También hace falta aclarar de que manera la Universidad del Cauca realiza la verificación de este requerimiento habilitante.

RESPUESTA:

Claridad requerimiento plataforma de soporte

La Universidad requiere realizar trazabilidad y control en la solución de incidencias que se presentan por fallas en el medio de transmisión o equipos del contratista, por tanto, es necesario disponer de una herramienta que facilite esta tarea.

La aplicación debe permitir realizar un seguimiento de las incidencias o fallas que interrumpen el óptimo funcionamiento de todos los servicios de Internet y canales de datos contratados y debe visualizar en qué estado se encuentra la solución de estas incidencias con reportes o avances de cada caso máximo cada 40 minutos (indicando los cambios que van surgiendo en su estado).

La aplicación debe ofrecer la opción de realizar listados de las incidencias aplicando criterios de filtrado y obtener informes resumidos.

Debe permitir visualizar a que persona o equipo se ha asignado la atención de las incidencias y el estado en que se encuentra la solución de la incidencia.

La plataforma debe permitir un acceso controlado mediante la definición de usuarios suministrados a la universidad. El acceso a la plataforma debe ser vía Internet a través de una interface que solicite nombre de usuario y password.

La plataforma es propiedad del contratista por lo tanto debe gestionar el almacenamiento de la información, el licenciamiento y la administración; la Universidad solo tendrá permisos de lectura para establecer el seguimiento y trazabilidad solicitado.

Esta plataforma debe ser entregada con la firma del acta de inicio.

Protocolos de entrega

Solicitamos a la Universidad del Cauca se establezca dentro del pliego de condiciones un procedimiento de pruebas y protocolos de entrega, esto con el fin de que el oferente interesado conozca de antemano cuáles son las actividades con las que entregará el servicio y pueda realizar un cronograma que asegure el cumplimiento de la instalación antes del 31 de julio de 2021.

El protocolo de entrega será determinado de común acuerdo entre el contratista y la universidad del Cauca y deberá incluir como mínimo pruebas de redundancia, capacidad total de los canales mediante un protocolo para inundar de tráfico el canal y demostrar que se alcanzan los límites solicitados, pruebas de publicación de direccionamiento propio de la universidad, pruebas de salida en IPv4 e Ipv6, Pruebas de latencia.

Información de direccionamiento IP

Solicitamos a la entidad, dar a conocer el direccionamiento IPV4 y ASN que el operador deberá publicar para la entrega del canal de acceso a internet, vemos necesario que los oferentes tengan esta información debido a que el trámite de publicación y apertura de filtros en internet puede tomar varias semanas.

Esta información se compartirá con el oferente que resulte adjudicatario del presente proceso, quien contará con varias semanas de acuerdo al cronograma del proceso, antes de la firma del acta de inicio.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CLARO

Agradecemos puedan confirmarnos la dirección y coordenadas de la sede Vereda las Guacas vía entre el barrio la paz y el penal.

Por la ubicación del a sede, esta no cuenta nomenclatura; las coordenadas son 2.47034,-76.55095 Facultad de Ciencias Agropecuarias, Vereda las Guacas.

Con relación a la implantación del servicio, la Universidad del Cauca estaría de acuerdo en extender el tiempo de entrega de los canales de Internet y datos en caso de requerir permisos municipales por el uso de la infraestructura pública?

RESPUESTA:

Dentro del estudio realizado por la Universidad se determinó que el tiempo razonable para la instalación de los equipos requeridos para la prestación del servicio es de 15 a 20 días calendario y de acuerdo al cronograma del proceso, el adjudicatario contará con más de 1 mes.

Atentamente,

CIELO PEREZ SOLANO
Vicerrectora Administrativa