

## Circular 2

### **Respuestas a las inquietudes del proceso de licitación restringida núm. ENJ-LR-2022-3 para la contratación del servicio de soporte a la infraestructura tecnológica de la ENJ**

La Comisión de Compras y Licitaciones de la Escuela Nacional de la Judicatura en el marco del procedimiento de licitación restringida para la contratación del servicio de soporte a la infraestructura tecnológica de la Escuela Nacional de la Judicatura, de referencia núm. ENJ-LR-2022-3, actuando de conformidad con lo establecido en el numeral 2.7, del pliego de condiciones y del párrafo I del artículo 33 del Reglamento de Compras de la ENJ (GAF-REGL-001), tiene a bien responder las preguntas por parte de los oferentes interesados, recibidas de manera oportuna según el plazo establecido en el cronograma de actividades, (copiadas textualmente de la manera en que fueron recibidas).

**2.1 Gestión de soporte a equipos tecnológicos y usuarios finales, indica que debe ser un personal dedicado a la institución para soporte tecnológico.**

**2.7 Gestión general del proveedor, numeración (bullet) # 7, indica que el proveedor disponga de dos personas fijas dedicadas a ofrecer el servicio fijo presencial diario a los usuarios internos y externos. Interpreto que serán dos técnicos fijos. Al leer estos dos acápites surge La pregunta: ¿El contrato será de uno, dos o tres técnicos fijos?**

R: Conforme lo establecido en el punto 2.7 numeral 7 de las Especificaciones Técnicas, se requiere dos personas fijas en la institución para el servicio de soporte a los usuarios. Sin embargo, en adición a este personal fijo, a demanda de la ENJ o según se requiera, la empresa debe disponer de manera remota o presencial, de un personal para dar respuesta a requerimientos o problemas que se presenten con los demás servicios o plataformas virtuales que tiene la ENJ. Este personal adicional debe tener el perfil técnico descrito en el punto 5 del documento "Especificaciones Técnicas".

**2.7 Gestión general del proveedor, numeración (bullet) # 9, indica que el servicio de soporte adicional será prestado en las instalaciones de ENJ u otro lugar fuera de la institución, en horario laboral o fuera de este horario. La pregunta: ¿El servicio**

## **Circular 2**

### **Respuestas a las inquietudes del proceso de licitación restringida núm. ENJ-LR-2022-3 para la contratación del servicio de soporte a la infraestructura tecnológica de la ENJ**

**adicional será con los mismos dos técnicos que indica la numeración 7? ¿Cuándo laboren fuera de hora normal se reportará y facturará horas extras?**

R: Debe ser prestado por uno o ambos técnicos de los que dan el servicio de soporte fijo en la ENJ. Si prestan el servicio fuera del horario laboral no se debe facturar horas extras. Cabe resaltar que este servicio fuera del horario laboral es excepcional.

**4.1 Medición de los niveles de satisfacción, surge La pregunta: ¿El SLA se medirá por nivel de satisfacción? ¿Mínimo 90% de satisfacción? ¿Cuál es el tipo de SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio) que se estipula para los servicios demandados? ¿No contempla tiempo de respuesta y parámetros de niveles de servicio SLA?**

R: Se evaluará el nivel de satisfacción del usuario final y la eficacia de la prestación del servicio. Actualmente tenemos definido el siguiente SLA:

El estándar mínimo aceptable de satisfacción de los usuarios es de un 90 %.

Con relación a la eficacia, el mínimo aceptable es de un 95 % con relación a los plazos que se establezcan de atención para el servicio de soporte a usuarios finales y en aulas.

En caso de que dichas mediciones estén por debajo de lo esperado, el proveedor se compromete a establecer acciones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción y eficacia, las cuales serán monitoreadas por el área de IGT.

—

**Firmado electrónicamente:  
Comisión de Compras y Licitaciones**