	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: ADOr001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 11</b>
	<b>CARTA</b>	<b>VIGENCIA: 2024-09-02</b>
		<b>PAGINA: 1 de 2</b>

14.

Fusagasugá, 2025- 11- 11.

Señores  
**TRIARIO**  
Guillermo Rojas

Asunto y/óRef: **RESPUESTA OBSERVACIONES PROCESO NUMERO FCD-313**

De acuerdo con la observación allegada sobre el proceso número FCD-313 Cuyo objeto es "Renovar el servicio de CRM (CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT) para apoyar estrategias de comunicación con los diferentes públicos de la Universidad de Cundinamarca" me permito dar respuesta:

- ¿Cuántas horas se necesitan de soporte?

De acuerdo con el Item 4 que dice “Servicio de Soporte y capacitación mensual sobre el uso de las herramientas, incluyendo temas como la importación de datos y respaldo, configuración de perfiles y roles, establecimiento de notificaciones, ajuste de módulos, creación de informes y gráficos. Soporte directo 24/7 a través de canales de correo electrónico y chat online”, se requiere soporte según la necesidad mensual frente a algún inconveniente con la plataforma, resolver inquietudes o preguntas, en casos como por ejemplo cuando los correos no se puedan enviar completos o una base de datos no sea cargada correctamente en la plataforma, etc.

En ese sentido, no todos los meses se requiere el soporte en horas igual.

- ¿Cuál es la unidad de medida?

Unidad de medida 1 (paquete de 24/7 por el periodo del servicio prestado 1 año).


- El soporte debe ser 24/7 con que características?

De acuerdo con el Item 4, el soporte directo es 24/7 a través de correo electrónico y chat online

- que ANS se deben cumplir?

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 2

Si con el ANS ustedes se refieren a un acuerdo formal entre un proveedor y un cliente que establece los términos y la calidad de un servicio, estos estarán especificados en el contrato, el cual esta basado en los ITEMS planteados en el formato ABSr013, el cual contiene el formato de cotización.

- Quisiera tener más claridad sobre este punto, HubSpot es un servicio SaaS y está alojado en servidores de AWS.

De acuerdo con la consulta que se realizó con la Dirección de Sistemas y Seguridad en la información es de carácter obligatorio que la empresa que vaya a prestar el servicio cumpla con la nota técnica 2 que exige: **El licenciamiento deberá estar alojado en los servidores de la Universidad.**

Cordialmente,



FIRMA DEL REMITENTE  
CAROLINA MELO RODRIGUEZ  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Transcriptor: Tatiana Katherine Bonilla Bedoya  
Oficina Asesora de Comunicaciones