

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

14.

Fusagasugá, 2025- 11- 11.

Señores
TRIARIO
 Guillermo Rojas

Asunto y/o Ref: **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?

	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 Katerine Bonilla Bedoya
 Oficina Asesora de Comunicaciones