Distribuidor Autorizado para Colombia del Software SIABUC
Calle 28 No. 85C-30 - Teléfono 6024028600- Cel: 310- 500 29 61
e-mail: siabuccolombia@hotmail.com
Cali – Valle del Cauca – Colombia

Santiago de Cali,
04 de noviembre de 2025

Señores
UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
Biblioteca "Néstor Grajales López"
Tuluá, Valle del Cauca

Cordial saludo,

En la fecha, para su consideración y evaluación, remito la Propuesta por concepto de **PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SIABUC 9,** para la Institución Educativa que usted representa**.**

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A. OBJETO SERVICIO Y/O PRODUCTO:

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIABUC VERSIÓN 9.
Periodo (1) UN AÑO (noviembre 2025- noviembre 2026)

B. DEFINICIÓN CLARA Y DETALLADA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

SERVICIOS INTEGRALES PARA BIBLIOTECAS S.I.B Firma que ofrece Servicios especializados para Bibliotecas**,** con lo cual la institución contratante obtendrá un socio de primera clase que conoce los procesos del quehacer bibliotecario y le ayudará a incrementar la productividad y las metas proyectadas. Nuestra experiencia de más de 15 años es garantía de eficiencia, seguridad y confianza.

JUSTIFICACIÓN

¿Que el soporte técnico?

Soporte técnico es un contrato de servicios profesionales de asistencia técnica especializada en SIABUC9, que tiene como finalidad, atender de manera oportuna cualquier situación que se presente al momento de utilizar el software, para lo cual hemos dispuesto de profesionales de soporte, prestos a atender de forma ágil todas las solicitudes que se relacionen con SIABUC.

1.1. Obligaciones Específicas del Contratista:

Como contratista realizaremos las siguientes actividades:

1. Suscribir por un (1) año el soporte técnico para el Sistema Integral Automatizado de Biblioteca (SIABUC)
2. Responder por la calidad del servicio desarrollado con la diligencia exigible a un profesional especialista en la realización de trabajos similares.
3. Gestionar y obtener las licencias, permisos y autorizaciones que sean necesarios para el desarrollo de la actividad objeto de estas condiciones.
4. Respetar los contenidos de propiedad intelectual e industrial.
5. Comunicar AL CLIENTE los problemas derivados de un servicio externo, contagios por ataques, virus, fallos eléctricos.
6. Responder por la legalidad de los contenidos absteniéndose de insertar cualquier texto, imágenes, sonidos o mensajes obscenos, racistas, xenófobos, violentos, difamatorios u otros que de cualquier modo supongan una lesión de algún bien jurídico digno de protección legal, en particular, de derechos de propiedad intelectual.
7. Responder por la documentación que aporte AL CLIENTE en ejecución del contrato y avisar sin dilación AL CLIENTE de cualquier error o defecto en la prestación del servicio para que éste pueda adoptar las medidas correctoras oportunas.
8. Responder por los daños y perjuicios que se deriven para EL CLIENTE por los servicios prestados y de las reclamaciones que pueda realizar un tercero y que tengan causa directa en su actuación o de la de su personal, empleados o colaboradores.
9. Garantizar el soporte técnico y mantenimiento del Sistema de información del software SIABUC, en su versión 9 (Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas) por el término de 12 meses contado a partir de la fecha de inicio.
10. Manifestar de manera libre, inequívoca, especifica y expresa, autorización para el tratamiento de datos de carácter personal que estén contenidos en la presente oferta y en sus anexos. Así mismo, como representante legal, responsable y encargado del tratamiento de datos de carácter personal de la información contenida en la presente propuesta, cuenta con las autorizaciones correspondientes de los titulares de datos personales que aparecen en la presente oferta y sus anexos para ser cedidos. Lo anterior en cumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos por la Ley 1581 de 2012, por lo tanto, ante cualquier incumplimiento de dichos deberes y obligaciones responderá de manera directa y exclusiva.
11. Informar a la UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA, todo cambio de residencia o domicilio que ocurra durante la ejecución del contrato que se suscriba como consecuencia de esta invitación a proponer hasta su liquidación final.
12. Declarar bajo la gravedad de juramento que los socios (personas naturales y jurídicas y socios de estas), los miembros de la junta directiva u órgano colegiado de administración(si existe) tanto principales como suplentes y los representantes legales tanto principales como suplentes, de la entidad/empresa/sociedad que represento, no tienen en curso ningún proceso disciplinario, penal y/o fiscal, y que no han sido sancionados disciplinariamente, penalmente y fiscalmente en ningún momento.

Adicionalmente incluiremos:

1. Asistencia técnica para atender de manera oportuna cualquier situación que se presente.
2. Seguimientos de solicitudes a través de asignación de tickets, a cada uno de las situaciones reportadas.
3. Soporte técnico vía remota, es decir, en caso de presentarse algún tipo de inconveniente en la operatividad de SIABUC9, usted puede solicitar que uno de nuestros técnicos, se conecte en tiempo real a su equipo y verificar la falla.
4. Instalación del CERTIFICADO DE SEGURIDAD SSL en el catálogo en línea, que proteja la confidencialidad de los datos transmitidos a través de la red, previos requerimientos que debe proveer la Institución contratante, entre otros: Dominio, puerto, etc. (Novedad).
5. Inducción y entrenamiento al nuevo personal involucrado en Biblioteca, en el manejo del software SIABUC9, sobre nuevas funcionalidades.
6. Instalación de actualizaciones y/o correcciones que contengan mejoras para el software SIABUC9, tanto en el servidor como en los clientes (PC).
7. Instalación y configuración del software SIABUC9 en nuevos equipos (PC).
8. Servicio de asistencia remota, reuniones virtuales (Aplicaciones: AnyDesk, Zoom, Meeting, etc.
9. Actualizaciones, mantenimiento y monitoreo del Catálogo en Línea OPAC.
10. Mejoras en los procesos en la operatividad de los diferentes módulos que integran el Programa SIABUC VERSIÓN 9.
11. Guía en el proceso de configuración automática de Back up de SIABUC9.
12. Restauración de información en casos de pérdida de datos (*)
    (***) **La institución contratante debe proveer una copia de seguridad (Back up) de SIABUC generada con la herramienta administrativa, y controlada por el Área de Sistemas de UCEVA
13. Acompañamiento en la ejecución del inventario de la Biblioteca y depuración de las bases de datos de SIABUC9.
14. Generación de Script que garanticen alguna funcionalidad o servicio específico de la Biblioteca.
15. Generación de reportes personalizados a través de la herramienta de SIABUC, atendiendo necesidades específicas de la institución educativa.
16. Configuración de Alertas según las necesidades de la Biblioteca.
17. Actividades de integración con SIGA, validando el proceso con el servidor de SIABUC.
18. Guía en el proceso de actualización del CARRUSEL DE IMÁGENES, NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS, en el catálogo en línea.

¿Cuál es la frecuencia con la cual debo adquirir / Renovar el soporte técnico?

Cuando el tiempo contratado haya vencido**.**

C) FORMAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN, (CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO):

El Cien por ciento (100 %) de las Actividades descritas en esta propuesta, serán EJECUTADAS con el apoyo de tecnologías de acceso remoto (AnyDesk, Skype, VPN, o con aplicaciones como: Zoom, Meet, etc.).

- Telefónico: ilimitado.
- Horas Acceso Remoto: Ilimitado
- Correo electrónico: Ilimitado
- WhatsApp: Ilimitado

Horario de atención: lunes a viernes de 8.00 a.m. - 6:00 p.m. y sábados de 8.00 a.m.- 12.00 p.m.

REQUERIMIENTOS:

- Acceso a la red institucional de la empresa contratante, con privilegios de administrador o root a través de una conexión VNC (Virtual Network Connection), a las máquinas que se tenga instalado SIABUC9, vía AnyDesk

- Apoyo del departamento de Sistemas de la empresa contratante

EXCLUSIONES:

- El software SIABUC9, es un software propietario, por tanto, no se puede realizar modificaciones a la estructura del software o funcionamiento del programa, ni eliminar o modificar las interfaces de las pantallas, los distintivos y/o logotipos de SIABUC.

D) PROPUESTA ECONÓMICA

ACTIVIDADES	VALOR
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIABUC VERSIÓN 9. Periodo (1) UN AÑO (noviembre 2025- noviembre 2026)	$9.400. 000.oo
TOTAL	**$ 9.400. 000.o(*)**

Valor Total de la propuesta **(Son:** NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE.)

(*) PERSONA NATURAL, No Responsable de IVA

CONDICIONES COMERCIALES:

(1) Un Solo PAGO.

GARANTÍA:

- QUINCE (15) días siguientes a la terminación del servicio, SI se evidencien deficiencias o defectos en el trabajo realizado.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA:

- La intervención de terceros en la reparación o configuración no autorizada de equipos donde se ejecutaron los servicios.
- Problemas de redes o conexión que podrían causar perturbaciones en las conexiones de los clientes con el servidor.
- Problemas eléctricos, sobrecargas eléctricas o corriente débil que afecten los equipos donde se ejecutaron los servicios.

Cordialmente,



OCTAVIO GARCÍA LIZCANO
Gerente