Armenia, Quindío; Enero de 2026

Señores
CONTROL ONLINE INTERNATIONAL S.A.S
Nit: 901428945-1
Bogotá, D.C

Ref. Invitación Contratación Directa

El Departamento del Quindío, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. "Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes" del Decreto 1082 de 2015, se permite invitarlo a presentar oferta para participar en el proceso de contratación directa para el contrato, cuyo objeto es: "PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS DE ARCHIVO – SGDEA - CONTROLDOC®, IMPLEMENTADO EN LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO", de conformidad con las obligaciones y especificaciones básicas anexas que se describen a continuación:

SU OFERTA DEBERA SUJETARSE A LOS SIGUIENTES PARAMETROS:

TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR: Contrato de Prestación de Servicios.

OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR: "PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS DE ARCHIVO – SGDEA - CONTROLDOC®, IMPLEMENTADO EN LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO."

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR:

El alcance del objeto a contratar abarca:

1. Renovación, instalación y configuración del certificado de seguridad (SSL) en el sitio oficial del SGDEA – CONTROLDOC, implementado en la Gobernación del Quindío, dado que el mismo es fundamental para el adecuado funcionamiento del aplicativo institucional, ya que permite acceder de manera segura desde los dispositivos personales protegiendo las firmas del aplicativo misional.

2. Prestar el servicio de Soporte técnico de los módulos y submódulos licenciados del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo ControlDoc al Departamento del Quindío, que corresponden a:

- MÓDULO SGDEA/BPMS (1152 licencias)

- MÓDULO DE CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE HISTORIAS LABORALES Y RADICACIÓN EN VENTANILLA ESPECIALIZADA DE RADICACIÓN

- MÓDULO DE TRÁMITE Y SEGUIMIENTO Y ESTADO DE APROBACIÓN DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS

SOPORTE TÉCNICO

- Nivel asistencial Nivel 1, de incidencias básicas del cliente, soporte de front-end, determina la prioridad de la incidencia y determinación del problema. Una vez identificado, se presta la asistencia sobre el catálogo de posibles soluciones de fácil resolución. Canal de comunicación a través de correo, llamada telefónica o herramienta mesa de servicio de la entidad. Los tiempos de respuesta son conforme a los ANS y orden de atención de la solicitud.

- Soporte Nivel 2, servicio de soporte técnico en sitio, por personal especializado y de mayor experiencia en el sistema de información, sistema operativo y base de datos en el que opera el SGDEA - ControlDoc®, verificación y asistencia al buen funcionamiento de los diferentes módulos implantados a usuarios autorizados.

Las políticas generales que regirán el servicio serán las siguientes:

- La atención del soporte, Control Online International dispondrá un profesional de soporte en sitio con una disponibilidad semanal de cinco días por 8 horas al día (5 x 8) en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5:30 los cuales prestarán atención remota o presencial.

Acuerdos de niveles de servicio:

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS Tiempos de respuesta (Horario hábil: 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes).	
Ítem	**Detalle**
Horas de cobertura	5x8
Canal de soporte	Correo, Teams Microsoft – mesa de servicio del cliente.
Número de casos	Ilimitado en orden y cumplimiento de ANS según la cantidad de personal contratado, para este alcance 1 ingeniero de soporte en sitio.

- Teniendo en cuenta que las incidencias en el servicio son una interferencia real o potencial en el servicio, generando posibles incumplimientos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS), se entienden los siguientes niveles de criticidad y su tiempo de resolución:

Descripción Prioridad	Definición	Tiempo de Resolución
Urgente (Alta)	También se denomina prioridad alta (sistema fuera de servicio) - El Ingeniero deberá dar solución por vía telefónica o acceso remoto dentro de las cuatro (04) horas hábiles siguientes a la solicitud del servicio, para problemas en el producto	De 1 hasta 4 horas hábiles
Grave (Media)	También se denomina prioridad media (sistema gravemente debilitado). El Ingeniero asignado deberá dar solución dentro del día hábil posterior a la solicitud del mismo a	Día hábil posterior a la solicitud (primera hora)

	primera hora, para problemas en la solución implementada.	
No Critica (Baja)	También se denomina prioridad baja, el Ingeniero asignado deberá prestar el servicio a través de acceso remoto a una hora mutuamente convenida con el CLIENTE después de la solicitud de servicio, para problemas de software	Posterior siguiente día hábil

Tiempo de Resolución

FALLA/TIEMPO RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas Hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL (Horas Hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
FALLAS CRITICAS	De 1 Hasta 4 horas	Máximo 8 horas	Máximo 2 días
FALLAS MAYORES O URGENTES	Hasta 8 Horas	Máximo 1 día hábil	Máximo 5 días
FALLAS MENORES O LEVES	Hasta 12 horas	Máximo 2 días hábiles	Máximo 10 días

- **Supuestos y restricciones:**

Supuestos	• La entidad contratante se encarga de garantiza la capacidad de almacenamiento de la información en el servidor definido en su propia infraestructura (servidor de base de datos y de aplicaciones), el cual debe estar a disposición durante la ejecución del contrato, para la prestación del servicio. • La entidad contratante contribuirá con el apoyo a las actividades técnicas y funcionales que se realizaran mediante mesas de trabajo entre las áreas funcionales y el área de tecnología para el correcto entendimiento y aceptación de los entregables. • La entidad contratante dispondrá de la infraestructura tecnológica necesaria y segura, para la operación estable y eficiente del software durante la ejecución del contrato.
Restricciones	• La ejecución del contrato de parte de CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS excluye expresamente la transferencia de derechos patrimoniales en favor del Departamento del Quindío. Por lo anterior, el Departamento del Quindío reconoce expresamente y así se hará constar por escrito en el contrato, que CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS conserva y mantiene incólumes los derechos que ostenta al ser titular de los derechos de autor sobre la plataforma ofrecida. En igual sentido, CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS ejerce el dominio pleno y absoluto de los códigos fuente de

	la plataforma ofrecida, por lo cual cualquier modificación o actualización de la herramienta, es de competencia exclusiva de CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS. En virtud de lo anterior, se hace constar, que la sociedad CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS detenta la propiedad intelectual del software ofrecido, y debido a ello, no se encuentra obligado a transferir, entregar o ceder a ningún título, los códigos fuente sobre la herramienta instalada. • Las actividades para realizar son la establecidas en el alcance contractual, no incluye lo que no está explícitamente relacionado en la oferta.

- **Equipo de trabajo asignado para el servicio de soporte:**

a. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades Generales	# Recursos
Coordinador profesional en ingeniera de sistemas, especializado en sistemas de información y gerencia de documentos (Asistencia técnica del Gestor Documental, disponibilidad parcial, según requerimiento especifico).	1. Comunicación con el área funcional de gestión documental y supervisión para el seguimiento de actividades establecidas en el alcance contractual. 2. Informar sobre problemas que se presenten en el proyecto. 3. Resolución de conflictos internos al grupo de trabajo. 4. Liderar la elaboración de requerimiento en el software. 5. Liderar la puesta en marcha de requerimientos del software en etapa productiva. 6. Liderar la elaboración de pruebas funcionales solicitadas. 7. Liderar la elaboración de ajustes en errores encontrados en la implantación del software.	Tiempo parcial (50%)
Profesional de apoyo / Técnico de soporte	1. De acuerdo con las solicitudes reportadas por la entidad contratante, realiza la solución de acuerdo con el alcance o complejidad técnica de la solicitud. 2. Cuando excede de complejidad técnica (que requieran solución y una intervención en la lógica de la plataforma o en la base de datos), el nivel 2 se escala a nivel 3 las solicitudes.	Cumplimiento de ANS (atención en sitio o remoto)

SOPORTE EN SITIO:

Técnico/ Tecnólogo o Profesional en ingeniería de sistemas. Dos (2) años de experiencia.

- Realizar actividades en sitio de atención de incidentes, seguimiento al uso de la herramienta.
- Realizar las actividades de mantenimiento en contacto con el nivel 2 y 3 de atención de soporte para programación de mantenimientos a la herramienta.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del dos mil veintiséis (2026), contados a partir de la suscripción del acta de inicio y cumplimiento de requisitos establecidos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificada por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y en todo caso el acuerdo de voluntades a suscribir no podrá exceder la vigencia fiscal 2026.

PRESUPUESTO OFICIAL: El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma de **CIENTO SETENTA MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($170.731.680)** incluido IVA, impuestos o descuentos.

VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato asciende a la suma de **CIENTO SETENTA MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($170.731.680)** incluido IVA, impuestos o descuentos. **FORMA DE PAGO:** El Departamento del Quindío cancelará el valor del futuro contrato mediante tres (03) pagos parciales que se realizarán de la siguiente manera: un primer pago por valor de **SETENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($76.829.256),** correspondiente al 45% del valor total del contrato en el mes de febrero de 2026, un segundo pago por la suma de **CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($59.756.088),** correspondiente al 35% del valor total del contrato en el mes de junio de 2026 y un último pago por la suma de **TREINTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE ($34.146.336),** correspondiente al 20% del valor del contrato en el mes de diciembre de 2026. Cada pago, se efectuará previa presentación de la respectiva factura o cuenta de cobro, certificación de pago de los aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión, ARL) y parafiscales, correspondiente al periodo de prestación de servicios que se cobre, expedido por el Revisor Fiscal o persona competente para tal fin, y la respectiva acta de supervisión suscrita por parte del supervisor del contrato, en las que deben constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social en salud, pensión, riesgos laborales y parafiscales por el porcentaje señalado en la Ley

OBLIGACIONES A DESARROLLAR

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

1. Brindar Soporte técnico de conformidad con la propuesta allegada y especificaciones técnicas contempladas, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los módulos y submódulos del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc, implementado en la Gobernación del Quindío sobre los cuales se tiene licencia de uso.
2. Realizar seguimiento al uso del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc, implementado en la Gobernación del Quindío y realizar las actividades en sitio de atención de incidencias operativas, funcionales y conceptuales de acuerdo con las políticas de servicio detalladas en la propuesta.
3. Realizar las actividades de mantenimiento en contacto con el nivel 2 y 3 de atención de soporte para programación de mantenimientos del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc, implementado en la Gobernación del Quindío, con el fin de cumplir con los requerimientos de ley de los módulos licenciados.
4. Verificar el buen funcionamiento de la aplicación y realizar acciones de prevención de situaciones que puedan generar fallas futuras.

5. Prestar asesoría telefónica, vía chat, Teams Microsoft – mesa de servicio del cliente y e-mail, respecto a soporte técnico que se requiera y demás situaciones que impidan el normal funcionamiento del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc implementado en la Gobernación del Quindío, entre otras situaciones.
6. Realizar renovación, instalación y configuración del certificado de seguridad (SSL) en el sitio oficial del SGDEA – CONTROLDOC, implementado en la Gobernación del Quindío.
7. Atender las observaciones realizadas por el funcionario encargado de ejercer la vigilancia y control del presente contrato siempre y cuando estén enmarcadas dentro del objeto contractual.

OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral del CONTRATISTA con el departamento del Quindío.
2. Elaborar informes requeridos que contengan la descripción detallada de las actividades realizadas, junto con los soportes en medio magnéticos del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Este informe deberá ser entregado al supervisor del contrato en los mismos términos establecidos para la forma de pago, quien tendrá la obligación de avalar la información ante el Ordenador del Gasto para la autorización del respectivo pago.
3. Guardar la debida y completa reserva sobre la información y los documentos de que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del contrato.
4. Obrar con lealtad, diligencia, oportunidad y buena fe en la ejecución del contrato, evitando dilaciones injustificadas en las actividades contratadas.
5. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución del mismo de conformidad con lo establecido en la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.
6. Dar adecuado uso de los bienes puestos a su disposición (material de oficina, computadores, impresoras, instalaciones, libros de consulta, material de trabajo, entre otros) para la ejecución de los servicios del contrato.
7. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, manteniendo los pagos al día durante la ejecución del contrato de prestación de servicios, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo y parágrafo primero del artículo 41 de la Ley 80 de 1.993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2.007.

DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA OFERTA

DOCUMENTOS QUE DEBERA ENTREGAR EL OFERENTE

Oferta y/o propuesta técnica y económica que indique el alcance de esta de conformidad con el objeto, las obligaciones y los términos expuestos anteriormente.

El proponente deberá presentar su oferta en pesos colombianos. Atendiendo la totalidad de las especificaciones técnicas y condiciones generales del objeto a contratar, garantías y demás requerimientos establecidos en los estudios previos, teniendo en cuenta como mínimo lo allí dispuesto y por la totalidad del servicio requerido por el departamento, ya que no se aceptan propuestas parciales; indicando el valor total de su propuesta y de conformidad a todo lo solicitado, sin centavos. Antes y después de liquidar el IVA, y demás impuestos a lugar**,** discriminándolos por separado según corresponda y teniendo en cuenta las exenciones que aplique.

Igualmente, el oferente deberá tener en cuenta en su propuesta, que estarán a su cargo todos los costos directos e indirectos que genere el contrato y demás inherentes a la ejecución, los cuales por ningún motivo se considerarán costos adicionales. Los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales y municipales, incluido el pago por concepto de estampillas y que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, por lo que deberán ser tenido en cuenta al momento de presentar la oferta respectiva.

1) DOCUMENTOS PRIVADOS	Formato Unico de Hoja de Vida de la Función Pública SIGEP II
	Copia de la cedula de ciudadanía legible del representante legal
	Certificado de Existencia y Representación Legal o Registro Mercantil expedido por la cámara de comercio (Aplica para el caso de establecimientos de comercio propiedad de persona natural o de persona jurídica). Su actividad comercial u objeto social debe guardar relación con el objeto del contrato. El certificado debe tener fecha de expedición inferior a 30 días con relación a la fecha de cierre del presente proceso. Cuando el Representante Legal de la firma proponente, de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, tenga limitada su capacidad para licitar o contratar, deberá acompañar la correspondiente autorización del órgano directivo de la sociedad, “autorizándolo para estos fines”. Igual situación deberá acreditar en caso de Consorcio o de la Unión Temporal, suscrito por cada uno de sus miembros.
	Libreta militar si el representante legal o la persona natural es hombre menor o igual a 50 años. No aplica para los beneficiarios de la ley 1780 de 2016.
2) EXPERIENCIA	El proponente deberá acreditar dos (02) contratos, cuyo objeto se encuentre directamente relacionado con el objeto del presente proceso de selección, con entidades públicas o privadas, que sumados sean por un valor igual o superior al del presente proceso de selección. No se tendrán en cuenta contratos en ejecución. Se entenderá bajo juramento que los contratos relacionados han sido ejecutados. Dicho requisito podrá ser acreditado de la siguiente forma: a. Copia del contrato y el acta de liquidación o acto administrativo de liquidación. b. Copia del contrato y acta de recibo final o acta de terminación. c. Certificación expedida por la entidad contratante y copia del acta de liquidación para complementar la

	información que no aparece indicada en la certificación. d. Certificado expedido por la entidad contratante y copia del acta final para complementar la información que no aparece indicada en la certificación. e. Certificación expedida por el ente del contratante, en la cual se discrimine la información requerida en el presente proceso. Las certificaciones deberán reunir los siguientes requisitos: -Objeto del contrato. -Número del Contrato (en caso de que exista). -Entidad contratante, teléfono y dirección. -Nombre del contratista. (Si se ejecutó en unión temporal o consorcio identificar los integrantes y los porcentajes de participación o adjuntar documento consorcial o de unión temporal). -Fecha de iniciación. -Fecha de terminación. -Valor final del contrato. -Firma de la persona competente. -La certificación debe estar suscrita por quien la expide No será válido para acreditar esta experiencia solo el contrato, o la sola acta de liquidación o la sola acta final o de terminación.
3) CERTIFICADOS Y ANTECEDENTES	Documento suscrito por el representante legal, en donde se certifique que CONTROL ONLINE INTERNATIONAL S.A.S. es la única firma en Colombia que ostenta la exclusividad de CONTROL DOC: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICO DE ARCHIVOS – SGDEA y por tanto es la única empresa que puede prestar los servicios requeridos por el Departamento del Quindío y por ende, los únicos que pueden ejecutar el objeto de la futura contratación. Dicha certificación debe estar acompañada de los Certificados de Registro de Soporte Lógico — Software expedido por el Jefe Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.
	Certificado de antecedentes Fiscales expedido por la Contraloría General de la República, tanto de la persona jurídica como del representante legal, según sea el caso, con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificado de antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, tanto de la persona jurídica como del representante legal, según sea el caso, con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificado de antecedentes judiciales del representante legal expedidos por la Policía Nacional de Colombia, con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificados de Medidas Correctivas del representante legal expedidos por la Policía Nacional de Colombia, con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificados de Inhabilidades por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años Ley 1918 de 2018, (Representante Legal), con vigencia mínima de

	30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificado de Registro de Deudores Alimentarios Morosos, (Representante Legal), con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta.
	Certificación de Aportes Parafiscales y a los Sistemas de Seguridad Social. En el caso de personas jurídicas, se deberá acreditar que se encuentra a día en el pago de los aportes a los sistemas de seguridad social integral, durante los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta, anexando para tales efectos la última planilla de pago debidamente cancelada que acredite que se encuentra al día por tales conceptos, lo anterior, conforme al artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. Lo harán mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal si la sociedad cuenta con éste, o por el Representante Legal en caso de no estar obligado a contar con Revisor Fiscal. En caso de contar con Revisor Fiscal, la certificación deberá estar acompañada de la copia de la cedula de ciudadanía, la tarjeta profesional y lo antecedentes expedidos por la Junta Central de Contadores con vigencia mínima de 30 días relacionada con la fecha de presentación de la propuesta. Igual obligación deberá cumplir y acreditar durante la ejecución del contrato si el proponente fuere favorecido.
	Certificado de Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN, con fecha de impresión de la vigencia 2025.

Tales condiciones serán verificadas por la entidad al momento de analizar la oferta y podrán ser solicitadas aclaraciones a los documentos no presentados o la presentación de documentos no incluidos en la oferta. En caso de no cumplir con las condiciones señaladas en la presente invitación la oferta será rechazada.

Atentamente,

JHON MARIO LIÉVANO FERNÁNDEZ
Secretario de Tecnologías de la información y las comunicaciones
Departamento del Quindío

Proyectó componente jurídico: David Andrés Ochoa Quintero / Abogado Contratista S. TIC
Proyectó componente técnico: Orlando Mosquera Forero / Director Administrativo de Sistemas de la Información e Infraestructura Tecnológica del Departamento del Quindío.