

Objetivo: *Licenciamiento en modalidad SAAS de la plataforma Dexon en la nube privada de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP.*

Alcance: *Soporte, actualizaciones y administración desde el 1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026*

Cliente:
UGPP

Fecha:
Noviembre 18 2025

Bogotá D.C, 18 Noviembre 2025

Señora
Árnol Guerrero Calderon
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social-UGPP.
Ciudad

REF: ***Licenciamiento en modalidad SAAS de la plataforma Dexon en la nube privada de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP de enero 1 de 2026 a 31 de diciembre de 2026.***

Adjunto propuesta requerida en espera de sus comentarios nos ponemos a su disposición para resolver cualquier inquietud acerca de nuestras soluciones y esperamos poder compartir con su organización nuestra experiencia y compromiso con el desarrollo de tecnología encaminada a la optimización de los procesos de su organización.

Cordialmente,

Myriam Mendivelzo
DEXON SOFTWARE S.A.

CONTENIDO

SITUACIÓN ACTUAL 4
ACERCA DE DEXON 4
PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA 4
CERTIFICACIONES 4
SOCIOS ESTRATEGICOS 5
SOCIOS DE NEGOCIOS 5
ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES 6
Alcance del Servicio de Administración 7
NOTA DE CONFIDENCIALIDAD 8
PROPUESTA ECONÓMICA 8
MONEDA DE LA OFERTA 8
FORMA DE PAGO 8
IVAVALIDEZ DE LA OFERTA 8

SITUACIÓN ACTUAL

La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social-UGPP es una organización que cuenta con Dexon Software como proveedor de la herramienta de servicio de mesa de ayuda del área de tecnología y proceso de lesividad. Actualmente, la UGPP cuenta con el siguiente licenciamiento:

Producto	Licencias
MODULO BASE DEXON SERVICE DESK	1
7 PROCESOS ITIL IMPLEMENTADOS	1
60 USUARIOS NOMBRADOS	60
WEB4 INTERFASE	5
IT REMOTE MANAGER	1
MODULO BASE IT ASSET REMOTE MANAGER	1
AGENTES DEXON	2000

ACERCA DE DEXON

PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

DEXON SOFTWARE es una empresa incorporada en Estados Unidos y establecida en varios países de Latinoamérica, que cuenta con más de 14 años de experiencia en la fabricación de soluciones de software, para resolver problemas de: gestión de los datos del negocio, gestión de los procesos de negocio, y gestión de tecnología (TI).

Nuestra trayectoria nos ha permitido contar con un reconocimiento mundial y a su vez adquirir el conocimiento y la experiencia necesarios para seguir ofreciendo soluciones reales de administración de tecnologías de la información.

Contamos con sedes propias en Estados Unidos, México, Chile y Colombia, así como aliados estratégicos en diferentes países de la región. Hemos realizado múltiples implementaciones y proyectos en toda Latinoamérica, en diversos sectores, tales como Gobierno, Servicios, Defensa y Financiero, entre otros.
Actualmente contamos con más de cien (100) clientes corporativos en toda la región.

CERTIFICACIONES

DEXON SOFTWARE cuenta con diversas certificaciones de producto y compañía, lo que la posiciona como un software de clase mundial y como empresa líder en la entrega de soluciones integrales, lo que ha dado como resultado que sea uno de los más buscados proveedores de software en toda la región.

- Certificaciones de Producto:
    - Certificación Microsoft Gold Certified Partner.

- Certificaciones de compañía

    - Certificación ISO 9001 versión 2008.
    - Certificación Q&C 4 STARS.

Y finalmente, un Reconocimiento muy importante, otorgado por el Gobierno de Colombia, concedido por PROCOLOMBIA y el MINISTERIO de las TIC, que destaca a DEXON SOFTWARE con la Marca País TI:

- MARCA PAIS TI 2014.

SOCIOS ESTRATEGICOS

Somos partners tecnológicos con los fabricantes más importantes, estas alianzas benefician a nuestros clientes ya que nuestras soluciones se integran nativamente con las diferentes plataformas existentes en el mercado.

SOCIOS DE NEGOCIOS

DEXON SOFTWARE consciente de la importancia de la cooperación entre empresas del sector de las Tecnologías de la Información, ha realizado acuerdos estratégicos con consultores, integradores y con diversos proveedores de servicios relacionados con el mundo TI. Estos impulsores no solo facilitan la transferencia de información, sino que a su vez son motores de desarrollo tecnológico para brindar a nuestros clientes soluciones integrales en la ejecución de sus proyectos.

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



Alcance del servicio en términos generales, el alcance de nuestro servicio de soporte y mantenimiento se limita a implementación de los productos y módulos indicados en la sección “Alcance del licenciamiento” de este documento, dentro de la ejecución del contrato y no incluye servicios sobre hardware o software que no hagan parte de ese alcance. Dexon Software ofrece el Cliente durante el contrato de soporte y mantenimiento diferentes mecanismos que permitirán atender todas sus solicitudes de soporte y lo ayudarán a resolver cualquier inconveniente para restaurar la operación total de la solución Dexon El Servicio contempla:

- Servicio de soporte de la solución, con personal calificado y especializado de Dexon Software, que realizara la atención personalizada a los usuarios desde el Centro de Atención en la ciudad de Bogotá.
- Asignación de personal especializado idóneo con experiencia en la instalación, administración y configuración de este tipo de soluciones.
- Validación de la Base de Datos y su log para evitar un crecimiento excesivo
- Verificar el tamaño del disco duro, con el objeto de prevenir la saturación del mismo y la perdida de datos. Esto se puede evitar configurando alarmas de espacio en disco.
- Soporte telefónico: Servicio de asistencia telefónica para solución de y reporte de fallas en el software licenciado por Dexon notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
- Soporte on-line: Servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico (mesadeservicio@dexon.net) • A través de la web ingresando el caso en la plataforma de Dexon ServiceDesk para solución o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
- Soporte personal: Servicio de asistencia personal para resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software sobre el funcionamiento del Software en las oficinas del Cliente
- Conexión remota: Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.

- Actualizaciones: Dexon pondrá a disposición del Clientelas nuevas versiones y/o actualizaciones del Software, de forma que las aplicaciones estén siempre al día y con las máximas prestaciones. El acceso a las actualizaciones del Software está incluido dentro del contrato de mantenimiento y notificadas por medios telemáticos que permitan realizar su descarga.
- Registro de nuevas instalaciones: el servicio de registro y validación de seriales estará disponible como parte de los servicios on-line hospedados en la infraestructura de Dexon.
- Dexon prestará el Servicio desde sus oficinas, por teléfono o por los medios que considere apropiados, dentro de las horas hábiles de trabajo y según el calendario laboral oficial: lunes a viernes 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:30, excluyendo días festivos.
- El tiempo de respuesta promedio para las consultas será de veinticuatro (24) horas o inferior, si bien en caso de errores de la aplicación el tiempo de solución del problema puede ser mayor o incluso no tener solución a corto plazo. En estos casos Dexon ofrecerá sugerencias para tratar de sortear el error.
- La corrección de errores siempre se hace sobre la última actualización liberada e implica generar una nueva versión o una nueva actualización que será publicada en el repositorio y puesta a disposición de todos los clientes de Dexon.
- En caso de se deba corregir un error, Dexon realizará su mejor esfuerzo para generar una nueva versión o actualización en un tiempo menor a 90 días. Sin embargo, dada la naturaleza del proceso de desarrollo de software, es posible que en casos excepcionales este tiempo pueda ser mayor.
- Para cada caso específico Dexon informará al Cliente sobre el tiempo de solución planificado, y en caso de que sea necesario, también informará oportunamente si este tiempo debe ser aumentado.

Alcance del Servicio

Las actividades que se pueden ejecutar como parte del servicio son:

- Creación y modificación de cuentas de correo saliente
- Creación y modificación de notificaciones
- Creación y modificación de planillas para correo saliente
- Creación y modificación de tablas adicionadas al modelo de datos standard
- Creación y modificación de campos mapeados
- Creación y modificación de campos calculados
- Creación y modificación de reportes simples
- Creación y modificación de reportes con graficas
- Creación y modificación de reportes geo-referenciados
- Creación y modificación de formatos impresos
- Creación, modificación y configuración de multicompañías
- Cargue de información de acuerdo a la necesidad
- Migración de datos
- Creación y configuración de Lugares
- Creación y configuración Centros de costo
- Creación, modificación y configuración de unidades organizacionales
- Creación, modificación de Personas
- Creación, modificación y configuración de técnicos con expertise
- Creación, modificación y configuración de perfiles
- Creación, modificación y configuración de actividades de un flujo
- Creación, modificación de pre-requisitos

- Creación, modificación e implementación de KPI’s con sus respectivos tableros

Estos servicios se solicitan a través de la página https://dexonsoftware.com/ donde se gestiona la solicitud correspondiente, informando a nuestros clientes los pasos a seguir para brindar el servicio solicitado.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información que contiene esta Propuesta de Productos y Servicios, descripción de tareas, información técnica de productos, configuraciones, precios, descuentos, condiciones comerciales, y cualquier otra información establecida en el presente documento constituyen propiedad intelectual, secreto comercial y/o información confidencial o privilegiada.

PROPUESTA ECONÓMICA

OFERTA		
	Valor unitario	**Valor mensual**
Servicio de renovación de actualizaciones o mejoras del licenciamiento Dexon incluido upgrade a Dexon en modalidad Saas de Enero 1 de 2026 al 31 de diciembre del 2026.	$ 207.204.777,00	$ 207.204.777
	Total costo proyecto	**$ 207.204.777**
	Valor ofertado	**$ 207.204.777**

MONEDA DE LA OFERTA

La presente propuesta comercial está realizada en Pesos Colombianos.

FORMA DE PAGO

Un (1) solo pago

VALIDEZ DE LA OFERTA

90 días a partir de la fecha de esta Propuesta.