



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 175. DE 2026

CONTRATISTA: ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION SA

NIT: 900.239.396-3

OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES, MÓDULOS Y COMPONENTES, SERVICIOS PROFESIONALES, Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ISOLUCION."

PLAZO: 31 DE DICIEMBRE DE 2026

VALOR: CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS (\$53.411.413) M/CTE, incluido IVA, impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar.

Entre los suscritos, Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.124.113, quien obra en su calidad de **DIRECTOR GENERAL ENCARGADO** mediante Decreto 1845 del 09 de septiembre de 2022 del Ministerio de Justicia y del Derecho, con Acta de Posesión de fecha 09 de septiembre de 2022, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO — INPEC** identificado con NIT 800.215.546-5, establecimiento público de orden nacional, adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, con personería jurídica, patrimonio independiente, autonomía administrativa y financiera, entidad reestructurada mediante el Decreto 4151 de 2011, facultado para suscribir el presente Contrato, se denominará **EL INPEC**, por una parte, y por la otra, **MOISES BRAINSKY REINES**, identificado con la Cédula de Ciudadanía Número 79.260.009 de Bogotá D.C., quien mediante documento privado del 27 de febrero de 2019, de Junta Directiva, inscrita en la Cámara de Comercio el 4 de marzo de 2019, con el N° 02430630 del Libro IX, se designó como representante legal obrando en calidad de Representante Legal de **ISOLUCION Sistemas Integrados de Gestión S.A.** identificado con NIT. 900.239.396-3, quien para los efectos del presente se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente Contrato el cual se registrá por las siguientes:

CONSIDERACIONES

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, consagra los fines esenciales del Estado a través de la participación de sus habitantes en las decisiones que los afectan y en los servicios que prestan las Instituciones en Colombia.

Que el numeral 3 artículo 2 del Decreto 4151 de 2011, señala: "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC y se dictan otras disposiciones" establece como funciones del INPEC, entre otras, la siguiente: "(...) Diseñar e implementar los planes, programas y proyectos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, consagra los fines esenciales del Estado a través de la participación de sus habitantes en las decisiones que los afectan y en los servicios que prestan las Instituciones en Colombia.

Que el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, es un organismo descentralizado adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, teniendo como uno de sus componentes misionales la verificación de cumplimiento de la pena con una función protectora y preventiva, pero propendiendo prioritariamente por la resocialización de las personas privadas de la libertad - PPL -, debiendo facilitar los medios para que descubran sus potencialidades y

resignifique su pensamiento a través del tratamiento penitenciario y la atención social.

Que de conformidad con los numerales 1 y 3 del artículo 11 de la Ley 80 de 1993, se establece que la competencia para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones, para escoger contratistas y para celebrar contratos a nombre de la entidad respectiva, será del jefe o representante legal de la entidad.

Que el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, establece que la viabilidad de la contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. "(...) Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".

Que es necesario invocar la causal para contratar directamente, acorde con la Ley 1150 de 2007, en el artículo 2, numeral 4, literal g, es decir:

"(...)

4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos [...]

g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado (...)"

Que el numeral 28 del artículo 8 del Decreto 4151 de 2011, establece como función de la Dirección General del INPEC, entre otras, la siguiente "(...) *Dirigir la adopción, implementación y control del Sistema Integrado de Gestión (...)*".

Que la Resolución 0243 del 17 de enero de 2020, Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), establece:

"(...) ARTÍCULO 17. OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Son funciones de la Oficina de Sistemas de Información las establecidas en el artículo 12 del decreto 4151 de 2011, para su cumplimiento contará con los siguientes grupos de trabajo:

- a) Grupo de Administración de la Información*
- b) Grupo de Administración de las Tecnologías de la Información. Descripción*
- c) Grupo de Proyección, Seguridad e Implementación Tecnológica.*
- d) Grupo de Apoyo Seguridad Electrónica. (...)"*

Que dentro de las funciones asignadas a la Oficina de Sistemas de Información, mediante Decreto 4151 de 2011, le corresponden:

"(...)

3. Formular estrategias encaminadas a la actualización y mejoramiento continuo de los sistemas de información del Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario...

6. Establecer las necesidades de índole tecnológica de la entidad...

12. Las demás funciones que le sean asignadas por ley o reglamento y que correspondan a la naturaleza de la dependencia (...)."

Que de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución 243 del 17 de enero de 2020, se establecen como funciones del Grupo de Administración de la Información, entre otras, las siguientes:

"(...)

2. Implementar, mantener y controlar los sistemas de información que garantice la Continuidad de los procesos del Instituto...

4. Formular estrategias encaminadas a la actualización y mejoramiento continuo de los sistemas de información del Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario...
10. Controlar las herramientas de administración y desarrollo que intervienen en el funcionamiento de los aplicativos implementados en el Instituto (...)"

Que la Oficina de Sistemas de Información de conformidad con el artículo 12 del Decreto Ley 4151 de 2011, le corresponde entre otras, las siguientes funciones:

- "(...)
6. Establecer las necesidades de índole tecnológica de la entidad...
 10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional (...)"

Que de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución 243 del 17 de enero de 2020, se establecen como funciones del Grupo de Administración de la Información, entre otras, las siguientes:

- "(...)
1. Establecer las necesidades de software de la entidad, en coordinación con los demás Grupos de la Oficina Sistemas de Información y dependencias del Instituto.
 2. Implementar, mantener y controlar los Sistemas de Información que garantice la continuidad de los procesos del Instituto...
 5. Proyectar, conceptualizar, evaluar y supervisar la adquisición de sistemas de información, software y bases de datos a nivel nacional...
 8. Administrar y controlar las bases de datos y sistemas de información que se manejan en el Instituto a nivel nacional (...)"

Que en el año 2011 el INPEC realizó la contratación para adquirir una solución compuesta por el software ISOLUCION y su licencia de uso, como herramienta para la administración del Sistema de Gestión Integrado del instituto, incluyendo los servicios de: instalación, configuración, pruebas, y puesta en servicio debidamente interconectado, integrado estabilizado y funcionando con las redes y sistemas de la entidad para la administración, gestión y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, bajo la norma técnica ISO 9001/NTCGP: 1000/MECI - 1000/ISO - 14001/HSAS - 18001/ISO 27001. Adicional se adquirió ambiente de pruebas para la transferencia de conocimiento y 200 licencias de usuario nombrado de uso para el cargue de información a los planes de mejoramiento y a otros módulos, seguimiento de los planes de mejoramiento, manejo del rol de calidad y realizar auditorías entre otros. Este contrato fue adjudicado a la empresa ISOLUCION Sistemas Integrados de Gestión S.A.

Que el INPEC mediante Resolución 2673 de 31 de mayo de 2016, adoptó el software ISOLUCION (Herramienta especializada en la administración y automatización de los Sistemas de Gestión y Cumplimiento Normativo), como herramienta integral que facilita la planeación, implantación, automatización, administración y mantenimiento de la información asociada al Sistema de Gestión Integrado.

Que una vez implementado el software ISOLUCION en el Instituto como herramienta para la administración del Sistema de Gestión Integrado y con el fin de continuar manteniendo la conformidad del sistema, se ha realizado anualmente durante la vigencia 2012 y las vigencias 2015 a 2026 la contratación del servicio de soporte, mantenimiento y actualización del software ISOLUCION. Además, entre las vigencias 2020 y 2026 se adquirieron 70 licencias adicionales, para un total de 270 licencias de usuarios nombrados de uso.

Que para la vigencia 2022 el instituto adquiere seis (6) dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a saber (1. Talento Humano, 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación, 3. Gestión con Valores para Resultados, 4. Evaluación de Resultados, 5. Información y Comunicación, y 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación); ya que el INPEC había adquirido con anterioridad la dimensión de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se compone de 7 dimensiones.

Que con el fin de mantener actualizada la plataforma tecnológica con la que opera y administra el Sistema de Gestión y Cumplimiento Normativo, con las mejores funcionalidades operativas y normativas que se generen, en la presente vigencia el Instituto requiere contratar:

1. El soporte, mantenimiento, actualización de versiones, módulos y componentes del software ISOLUCION.
2. La adquisición de servicios profesionales de transferencia de conocimiento y servicios profesionales de acompañamiento para el soporte técnico del software ISOLUCION.

Que es necesario la adquisición de servicios profesionales de transferencia de conocimiento de forma presencial y/o virtual por una única vez, en sesiones sin límite de participantes INPEC, para el manejo y configuración de todos los módulos adquiridos, según requerimientos del INPEC con prácticas en el ambiente de pruebas, servicios profesionales de acompañamiento para el soporte técnico del software ISOLUCION, por cambio de servidor, cambio de plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones.

Que el objeto a contratar de conformidad con los estudios previos presentados por el Jefe de la Oficina de Sistemas de la Información mediante oficio N° 2026IE0011395, es: **CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION DE VERSIONES MODULOS Y COMPONENTES, SERVICIOS PROFESIONALES DE CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO EN FORTALECER EL CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DEL INPEC PARA EL ADECUADO USO DE SU SISTEMA DE GESTION Y SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE TECNICO DE HASTA 20 HORAS. Y AMPLIACION DE LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ISOLUCIÓN.**

Que el para **CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION DE VERSIONES MODULOS Y COMPONENTES, SERVICIOS PROFESIONALES DE CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO EN FORTALECER EL CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DEL INPEC PARA EL ADECUADO USO DE SU SISTEMA DE GESTION Y SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE TECNICO DE HASTA 20 HORAS Y AMPLIACION DE LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ISOLUCIÓN**, será con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP No. 24826 de fecha 16 de enero de 2026. UNIDAD SUBUNIDAD EJECUTORA 12-08-00-000 INPEC – GESTIÓN GENERAL. DEPENDENCIA 12-08-00-000 INPEC – GESTIÓN GENERAL. POSICIÓN CATALOGO DE GASTO A-02-02-02-007-003 SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO O ALQUILER SIN OPERARIO. FUENTE NACION. RECURSO 10. SITUAC. CSF. VALOR INICIAL: \$57.750.000,00. OBJETO: CDP PARA SOFTWARE ISOLUCION BSITEM 352 GESDOC 2026IE00004973. El Certificado de Disponibilidad Presupuestal fue expedido por la Coordinadora Grupo Presupuesto.

Que en este contexto, es viable desde el punto de vista jurídico y financiero la celebración de contratación directa, entre el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION S.A., es la compañía que dirige su objeto a la comercialización, desarrollo, implementación, capacitación y soporte del software ISOLUCION y su aplicación en los diferentes modelos de Sistemas de Gestión Empresarial basados en: modelos ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, MIPG, ISO 27001, SARO, ISO 19011, ISO 17025, BPM, BASC, HACCP, Administración y Gestión de Riesgos y Acreditación.

Que ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION S.A., es la compañía que tiene inscrito en el Registro Nacional de Derechos de Autor desde el 24 de julio del 2013 "REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO ISOLUCION VERSIÓN 4, COMO ACTIVIDAD/FUNCIÓN (PRODUCTOR Y TITULAR DEL DERECHO PATRIMONIAL), según Certificado expedido por el Ministerio del Interior, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Unidad Administrativa Especial.

Que mediante oficio 2026IE0004973 del 13 de enero de 2026, la Dirección General del INPEC, solicitó la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuesta (CDP), para adelantar el presente proceso contractual, de conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones - Vigencia Fiscal 2026.

Que mediante oficio 2026IE0004835 del 13 de enero de 2026, la Oficina de Sistemas de la Información solicitó concepto jurídico para adelantar el presente proceso, de conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones - Vigencia Fiscal 2026; requerimiento que fue atendido mediante oficio 2026IE0006093 del 14 de enero de 2026, por medio del cual la Subdirección de Gestión Contractual otorgó Concepto Jurídico.

Que mediante oficio 2026IE0005073 del 13 de enero de 2026 la Oficina de Sistemas de la Información solicitó a la Dirección General del INPEC, autorización para realizar Contratación Directa; petición que fue resuelta mediante oficio 2026IE0011346 del 20 de enero de 2026, por medio de la cual la Dirección General del INPEC, otorgó autorización para la contratación directa, de conformidad con la solicitud efectuada por la Oficina de Sistemas de la Información.

Que mediante oficio 2026IE0007941 del 16 de enero de 2026, la coordinadora del Grupo Contable, otorgó concepto financiero.

Que Jefe de la Oficina de Sistemas de la Información elaboro y estructuro el correspondiente estudio previo de conveniencia y oportunidad, en el cual se evidencia la necesidad del INPEC de celebrar el presente Contrato y las fuentes de financiación del mismo.

Que el día 21 de enero de 2026, el Jefe de la Oficina de Sistemas de la Información mediante oficio 2026IE0011395 del 20 de enero de 2026, radico los documentos para surtir el proceso contractual.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se celebra el presente contrato, conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO: “CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION DE VERSIONES MODULOS Y COMPONENTES, SERVICIOS PROFESIONALES DE CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO EN FORTALECER EL CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DEL INPEC PARA EL ADECUADO USO DE SU SISTEMA DE GESTION Y SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE TECNICO DE HASTA 20 HORAS. Y AMPLIACION DE LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ISOLUCIÓN”.

SEGUNDA: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS: En desarrollo del objeto contractual EL CONTRATISTA deberá adelantar entre otras las siguientes actividades:

2.2.1. Soporte

Soporte de primer nivel: Asistencia a través del CSR Centro de Servicio Regional – Contac Center, para solución de dudas funcionales y operativas en el manejo del software, sin límite de llamadas durante el tiempo de duración del contrato. Orientación sobre la adecuada implementación en ISOLUCIÓN® de los requerimientos de las normas técnicas que se manejen en su organización, de acuerdo con la funcionalidad ofrecida por ISOLUCIÓN®.

Soporte de segundo nivel: Atención a solicitudes que requieran apoyo de ingeniería que estén relacionadas con el normal funcionamiento del software y de cada uno de los módulos sin límite de casos durante el tiempo de duración del contrato

Soporte en sitio: En caso de ser requerido y según contrato, visitas en las instalaciones del INPEC en caso de que el soporte remoto de segundo nivel o técnico así lo requiera.

Actualización de versión: el software al igual que las normas es cambiante, y por ello requiere de ser actualizado periódicamente, las mejores prácticas son identificadas en

la medida del uso de los Sistemas. También incluye los nuevos parámetros de configuración y de operación en ISOLUCIÓN®, para la administración y operación de los Sistemas de Gestión que se hayan incluido producto de mejores prácticas.

Webinar de capacitación: Se realizará la aplicación de Webinars para el refuerzo del conocimiento ya que son el mecanismo para que el equipo de trabajo se mantenga actualizado sobre el uso y nuevas mejoras funcionales de ISOLUCIÓN®. En <http://www.isolucion.com.co> se encontrará la programación para la inscripción sin límite de participantes durante la vigencia del contrato.

Documentación técnica y de usuario ISOLUCIÓN®: actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada. ISOLUCIÓN entregará reportes de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si el INPEC así lo solicita.

Apoyo técnico en caso de reinstalaciones y/o cambio de plataforma tecnológica que adelante el INPEC en el período de vigencia del contrato. Este servicio está sujeto al plan de mantenimiento y soporte que adquiera el INPEC mediante Horas GOLD.

Solicitudes de ajustes. Hasta 3 solicitudes de ajustes de datos al mes que por errores involuntarios de registro de información que los usuarios del sistema hayan realizado y sea necesario componer. Estas solicitudes pueden ser: modificación, actualización, eliminación y cambios de datos masivos los cuáles serán atendidos según los tiempos de respuestas definidos por ISOLUCIÓN S.A. En caso de que la solicitud de ajuste no sea de ejecución masiva, cada requerimiento por documento o acta contará como una solicitud.

Condiciones para el reporte y solución de casos de soporte.

- ISOLUCIÓN S.A. gestionará las solicitudes de los casos reportados por el cliente asignando un número de ticket para el seguimiento y control del caso. El cliente podrá citar este ticket para realizar el seguimiento a su caso. Los tiempos de respuesta de cada caso serán los estipulados como tiempos y niveles de servicio descritos más adelante.
- La atención de los casos no necesariamente implica solución final, ya que es posible que se requiera escalar a los fabricantes del software básico sobre el que se desarrolla la solución (Microsoft u Oracle, por ejemplo). De cualquier manera, se proveerá una solución alterna en caso de problemas con la funcionalidad principal.
- El INPEC tendrá derecho a las sesiones de capacitación de los módulos totalmente nuevos que se incorporen a la versión del software licenciado y que de acuerdo con el criterio de ISOLUCIÓN S.A. requieran de entrenamiento. Dichas sesiones serán programadas en la ciudad de Bogotá por ISOLUCIÓN S.A. y el INPEC recibirá con anticipación la respectiva invitación. En el caso de parches y actualizaciones que sean liberadas, estas serán soportadas a través de documentación y nuestro centro de servicio al cliente de ISOLUCIÓN S.A.
- Se dará como "caso de soporte cerrado" cuando este se solucione, se notifique al INPEC y este no responda formalmente dentro de los tiempos estipulados en los ANS.

ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) del software ISOLUCION

Los Acuerdos de Nivel de Servicio, permiten establecer los tiempos de respuesta y de solución para cada tipo de solicitud que se realiza como soporte técnico.

- **Tipo de caso:** describe la funcionalidad que presenta problemas o necesita ajustes.
- **Prioridad:** nivel de urgencia acordado.
- **Tiempo de respuesta:** período de tiempo para establecer contacto e indicar la posible solución y compromisos en fechas.
- **Tiempo de solución:** período de tiempo en el cual ISOLUCION S.A. entregará la respuesta al inconveniente presentado.
- **Soporte Técnico:** servicio cuyo objetivo es solucionar las fallas técnicas o funcionales propias de la aplicación. No incluye solución de dudas sobre el manejo de la aplicación ni corrección o alteración de datos.
- **Soporte Primer Nivel:** servicio cuyo objetivo es el de solucionar dudas o realizar aclaraciones sobre el manejo del software ISOLUCION. No incluye solución de errores o fallas de la aplicación.

ISOLUCION S.A. se compromete a dar soporte a sus casos de acuerdo a las siguientes tablas:

CLIENTES HOSTING ISOLUCION Y CLIENTES INSTALADOS EN SITIO QUE SUMINISTRAN ACCESO REMOTO 24 HORAS SIN RESTRICCIÓN:

TIPO DE CASO	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Indisponibilidad	Crítica	1 hora hábil	1 día hábil	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a Isolución. Responsable: Servicio al Cliente / Infraestructura / Desarrollo y mejoramiento de producto.
Funcionalidad Principal con Error	ALTA	3 horas hábiles	2 días hábiles	Cuando una funcionalidad principal no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a ella. Responsable: Desarrollo y mejoramiento de producto / Infraestructura
Funcionalidad Secundaria con Error	MEDIA ALTA	4 horas hábiles	8 días hábiles	Cuando no está disponible o genera error alguna funcionalidad que no se encuentra en la lista de funcionalidades principales, la cual no impacta el funcionamiento total de Isolución Por ejemplo: • Un documento se muestra 2 veces en el listado maestro de documentos. • El servicio de Tareas se encuentra detenido. • No se realizan notificaciones a correos electrónicos. Responsable: Desarrollo y mejoramiento de producto.



Solicitud Información	de	MEDIA	3 horas hábiles	3 días hábiles	Este se manejará como soporte de primer nivel, atendiendo la solicitud vía telefónica o e-mail y explicando el funcionamiento correcto de la herramienta. Responsable: Servicio al Cliente.
Solicitud de Ajuste		BAJA	6 horas hábiles	8 días hábiles	Solicitud de modificación, eliminación, actualización de información directa a la base de datos del software. Responsable: Servicio al Cliente
Reporte vulnerabilidad	de	Alta	No aplica	No aplica	Ponemos la Seguridad de la Información en primer plano y cada año enfrentamos decenas de procesos de revisión de seguridad (o hacking ético) propios y de nuestros clientes. Atendemos con prioridad eventuales vulnerabilidades encontradas y lo hacemos en orden de criticidad. No comprometemos un tiempo para estos casos dado que pueden implicar hasta la reingeniería de un módulo. Mantendremos informado a cada cliente sobre estas situaciones cuando aplique. Responsable: Servicio al cliente / Desarrollo y mejoramiento de producto
Aporte Innovación	de	Según aporte	No aplica	No aplica	Mejoramos nuestro producto tomando ideas de diversas fuentes, una de las más importantes es el aporte de nuestros clientes. Las ideas que usted como cliente nos aporte se incorporan a nuestro inventario de desarrollos futuros, se evalúan, priorizan y se profundiza su especificación. Dependiendo de la factibilidad y del valor del aporte para el grueso de los usuarios del producto, llegará más rápidamente a incorporarse en solución. Naturalmente no comprometemos un tiempo para los aportes. Responsable: Diseño & Innovación

ANS - CLIENTES INSTALADOS EN SITIO QUE SUMINISTRAN ACCESO REMOTO RESTRINGIDO O SE REQUIERE VISITA PRESENCIAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ:

TIPO DE CASO	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Indisponibilidad	Crítica	2 horas hábiles	2 horas hábiles	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a solución. Responsable: Servicio al Cliente / Infraestructura / Desarrollo y mejoramiento de producto. <i>Disclaimer:</i> El ANS de indisponibilidad crítica no aplica si la causa es una falla en la infraestructura del cliente (red, hardware, servidores, etc.). El cliente debe asegurar su correcto funcionamiento.
Funcionalidad Principal con Error	ALTA	3 horas hábiles	3 días hábiles	Cuando una funcionalidad principal (ver lista a continuación) no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a ella.

Responsable: Desarrollo y mejoramiento de producto / Infraestructura

Cuando no está disponible o genera error alguna funcionalidad que no se encuentra en la lista de funcionalidades principales, la cual no impacta el funcionamiento total de Isolución

Por ejemplo:
• Un documento se muestra 2 veces en el listado maestro de documentos.
• El servicio de Tareas se encuentra detenido.
• No se realizan notificaciones a correos electrónicos.

Responsable: Desarrollo y mejoramiento de producto.

Este se manejará como soporte de Primer Nivel, atendiendo la solicitud vía telefónica o e-mail y explicando el funcionamiento correcto de la herramienta.

Responsable: Soporte Primer Nivel

Solicitud de modificación, eliminación, actualización de información directa a la base de datos del software.

Responsable: Servicio al cliente

Ponemos la Seguridad de la Información en primer plano y cada año enfrentamos decenas de procesos de revisión de seguridad (o hacking ético) propios y de nuestros clientes. Atendemos con prioridad eventuales vulnerabilidades encontradas y lo hacemos en orden de criticidad. No comprometemos un tiempo para estos casos dado que pueden implicar hasta la reingeniería de un módulo. Mantendremos informado a cada cliente sobre estas situaciones cuando aplique.

Responsable: Servicio al cliente / Desarrollo y mejoramiento de producto

Mejoramos nuestro producto tomando ideas de diversas fuentes, una de las más importantes es el aporte de nuestros clientes. Las ideas que usted como cliente nos aporte se incorporan a nuestro inventario de desarrollos futuros, se evalúan, priorizan y se profundiza su especificación. Dependiendo de la factibilidad y del valor del aporte para el grueso de los usuarios del producto, llegará más rápidamente a incorporarse en Isolución. Naturalmente no comprometemos un tiempo para los aportes.

Responsable: Diseño & Innovación / Desarrollo y mejoramiento de producto

Funcionalidad Secundaria con Error	con	MEDIA ALTA	4 horas hábiles	13 días hábiles
Solicitud Información	de	MEDIA	3 horas hábiles	4 días hábiles
Solicitud de Ajuste		BAJA	6 horas hábiles	13 días hábiles
Reporte de vulnerabilidad		Alta	No aplica	No aplica
Aporte de Innovación		Según aporte	No aplica	No aplica

Los anteriores tiempos establecidos podrán excederse excepcionalmente, en los casos de funcionalidad principal y secundaria con error, que superen el nivel de complejidad

establecido por nuestro equipo de servicio al cliente, en cuyo caso, estos serán escalados a nuestro equipo de desarrollo e informados oportunamente al cliente.

ISOLUCIÓN atiende cualquier reporte de vulnerabilidades de seguridad reportado por sus propios mecanismos internos o por auditorías realizadas por parte de sus clientes de acuerdo con la severidad reportada, a las prioridades de desarrollo con las que cuenta Isolución en cada momento y a la disponibilidad de tiempo de su equipo técnico. Debido a esto, la resolución de vulnerabilidades no se realiza bajo el cumplimiento de ningún Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Sobra aclarar que ISOLUCIÓN es la más interesada en dar resolución a estos temas de la manera más expedita posible.

ISOLUCIÓN será responsable de cualquier vulnerabilidad de configuración o del software, cuando ésta se identifica en nuestra nube. Las vulnerabilidades que se presenten por la configuración de la infraestructura computacional propia de nuestros clientes, cuando el producto se encuentra instalado en sitio, deben ser resueltas por el equipo de tecnología del cliente. Prestaremos nuestro apoyo para determinar la conveniencia de una u otra acción en este sentido

Entregables

ISOLUCION S.A. entregará como parte del contrato de soporte, mantenimiento y actualización los siguientes documentos y/o herramientas:

- Actualización de la licencia de uso del software, en caso de cambio de versión.
- Acta de instalación, configuración y migración de la versión actualizada del software y/o parches en caso de ser instalados.
- Reportes de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si el INPEC así lo solicita.
- Ambiente de pruebas INPEC actualizado a la misma versión del ambiente de producción INPEC.
- Manuales y documentación técnica y de usuario del software ISOLUCION actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada.

2.2.2. Mantenimiento: optimizaciones y parches que se instalan con el fin de solucionar errores encontrados en los diferentes módulos adquiridos.

2.2.3. Actualización de versión: el software al igual que las normas es cambiante, y por ello requiere de ser actualizado periódicamente, las mejores prácticas son identificadas en la medida del uso de los sistemas. También incluye los nuevos parámetros de configuración y de operación en el software ISOLUCION, para la administración y operación de los sistemas de gestión que se hayan incluido producto de mejores prácticas.

La actualización está orientada a: actualización de los módulos comprados, actualización de componentes, actualizaciones normativas, mejores prácticas y actualización del ambiente de pruebas INPEC.

Nota: toda actualización del software liberada por parte del proveedor debe ser informada previamente al INPEC y de la misma realizar la transferencia de conocimiento.

2.2.4. Transferencia de conocimiento de módulos nuevos: el usuario tendrá derecho a las sesiones de transferencia de conocimiento de los módulos nuevos que se incorporen a la versión del software licenciado. Las sesiones serán programadas en la ciudad de Bogotá por ISOLUCION S.A. y el INPEC recibirá con anticipación la respectiva invitación.

En el caso de parches y actualizaciones que sean liberadas, estas serán soportadas a través de documentación y el centro de servicio al cliente de ISOLUCION S.A.

Las sesiones de transferencia de conocimiento se programarán según requerimientos del INPEC y podrá realizarse de manera presencial, remota o virtual, en el ambiente de pruebas INPEC actualizado.

2.2.5. Webinar de capacitación: cuando el conocimiento no se pone en práctica pasa al olvido y por esta razón los webinars para clientes son el mecanismo para que su equipo de trabajo se mantenga actualizado sobre el uso y nuevas mejoras funcionales del software ISOLUCION. En <http://www.isolucion.com.co> encontrará la programación para su inscripción sin límite de participantes durante la vigencia del contrato.

2.2.6. Documentación técnica y de usuario del software ISOLUCION: actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada.

2.2.7. Reportes: ISOLUCION S.A entregará reportes de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si el INPEC así lo solicita.

2.2.8. Ajustes: hasta 3 solicitudes de ajustes de datos al mes que por errores involuntarios de registro de información los usuarios del sistema hayan realizado y sea necesario componer.

Estas solicitudes pueden ser: modificación, actualización, eliminación y cambios de datos masivos los cuáles serán atendidos según los tiempos de respuestas definidos por ISOLUCION S.A. En caso que la solicitud de ajuste no sea de ejecución masiva, cada requerimiento por documento o acta contará como una solicitud.

2.2.9. Ambiente de pruebas INPEC: actualizado a la misma versión del ambiente de producción INPEC configurado y aceptando cambios en la configuración.

2.2.10. Servicios Profesionales de capacitación, acompañamiento en fortalecer el conocimiento de los funcionarios del INPEC para el adecuado uso de su Sistema de Gestión, y servicios profesionales de soporte técnico de hasta 20 horas.

Las sesiones de transferencia de conocimiento, se realizarán de forma presencial y/o virtual por una única vez, en sesiones de 4 horas y sin límite de participantes INPEC, para el manejo y configuración de todo el Sistema de Gestión, según requerimientos del INPEC con prácticas en el ambiente de pruebas.

Los servicios profesionales de acompañamiento para el soporte técnico, se realizarán por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de

plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto.

Los servicios profesionales por acompañamiento para la generación de copias de seguridad (Backup) contará con un máximo de tres sesiones en el año. Aplica para visitas en Bogotá /o servicios remotos

2.2.11. Reportes servicios profesionales: ISOLUCION S.A entregará reportes de atención de casos que avala la ejecución de cada actividad relacionada con: servicios profesionales de transferencia de conocimiento y/o servicios profesionales de acompañamiento para soporte técnico, por cada una de las sesiones brindadas durante el periodo.

TERCERA. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

Además de los deberes señalados en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, el contratista contrae las siguientes obligaciones:

3.1. Hacer entrega de los medios magnéticos actualizados para instalación y configuración del software ISOLUCION, en caso de cambio de versión.

3.2. Hacer entrega de la documentación actualizada: manual de usuario y manual de instalación del software ISOLUCION, por cambio de versión.

3.3. Hacer entrega de la documentación técnica y de usuario del software ISOLUCION actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada.

3.4. Hacer entrega de la actualización de la licencia de uso del software ISOLUCION, por cambio de versión.

3.5. Realizar acta de instalación, configuración y migración de la versión actualizada del software y/o parches en caso de ser instalados. La solución de errores por eventuales imperfectos que generen situaciones que no correspondan al funcionamiento normal del software.

3.6. Suministrar reportes de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si el cliente así lo solicita.

3.7. Programar visitas a las instalaciones del INPEC en caso que el soporte de segundo nivel o técnico así lo requiera.

3.8. Prestar el servicio de soporte extensivo a los programas, componentes y funcionalidades del software desarrollado para el INPEC, que se encuentren inmodificados y sin alterar.

3.9. Tener servicio de soporte, a través del procedimiento de soporte postventa, dicho procedimiento se debe informar una vez inicie la etapa de soporte, mantenimiento y actualización.

3.10. Gestionar las solicitudes de los casos reportados de acuerdo a los ANS enviados en la oferta comercial, asignado un ticket de atención. La atención de los casos en el tiempo mencionado no necesariamente implica solución final, ya que es posible que se requiera escalar a los fabricantes del software básico sobre el que se desarrolla la solución (Microsoft u Oracle, por ejemplo). De cualquier manera, se proveerá una solución alterna en caso de problemas con la funcionalidad principal.

3.11. Suministrar hasta 3 solicitudes de ajustes de datos al mes que por errores involuntarios de registro de información los usuarios del sistema hayan realizado y sea necesario componer.

Estas solicitudes pueden ser: modificación, actualización, eliminación y cambios de datos masivos los cuáles serán atendidos según los tiempos de respuestas definidos por ISOLUCION S.A. En caso que la solicitud de ajuste no sea de ejecución masiva, cada requerimiento por documento o acta contará como una solicitud.

3.12. Orientar sobre la adecuada implementación en el software ISOLUCION de los requerimientos de las normas técnicas que se manejen en el instituto, de acuerdo con la funcionalidad ofrecida.

3.13. Encontrar con las actualizaciones nuevas funcionalidades que ISOLUCION S.A. a través de su ejercicio de implementación haya identificado conveniente integrar a los módulos del software y que recibirá si estos se encuentran licenciados sin costo adicional.

3.14. Dar junto con la actualización del software ISOLUCION nuevos parámetros de configuración y de operación en el software ISOLUCION, para la administración y operación del Sistema de Gestión Integrado.

3.15. Suministrar ambiente de pruebas INPEC actualizado a la misma versión del ambiente de producción INPEC configurado y aceptando cambios en la configuración, en caso de actualizar versión se entregue el ambiente ajustado a la siguiente versión.

3.16. Suministrar documentos que avalen las sesiones de servicios profesionales de transferencia de conocimiento para el caso de actualizaciones y por cada sesión de transferencia de conocimiento programada por el Instituto, con prácticas en ambiente de pruebas INPEC actualizado.

3.17. Suministrar documentos que avalen las sesiones de servicios profesionales de acompañamiento para el soporte técnico del software ISOLUCION, por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto.

3.18. Cumplir con cualquier obligación que no se menciona en el presente estudio y que se menciona en la oferta comercial de ISOLUCION S.A., ya que la oferta comercial hará parte del contrato que se llegue a celebrar.

CUARTO: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

4.1. Realizar las actividades contratadas en forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, con sujeción a condiciones y horarios que requieran para el cumplimiento del objeto contractual y sin que ello implique exclusividad, salvo en los eventos en que otras asesorías impliquen conflictos de interés.

4.2. Guardar la debida reserva y confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular con ocasión del contrato que se suscriba y no utilizarla sino exclusivamente en relación con los fines del mismo. Deberá responder por el cuidado y custodia de la información, de forma civil y penal por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.

4.3. Firmar el acuerdo de confidencialidad y compromiso con la seguridad de la información del INPEC para los profesionales que asigne a realizar la transferencia de conocimientos, asesorías, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones de forma presencial en las instalaciones del INPEC y/o que tengan acceso remoto a información del Instituto.

4.4. Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo de este contrato, evitando dilaciones o acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente al INPEC, y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

- 4.5. Realizar su mejor esfuerzo utilizando al máximo sus conocimientos, habilidades y experiencia en el desarrollo del objeto del contrato.
- 4.6. Reportar cualquier novedad o anomalía, que se presente dentro de la ejecución del Contrato al encargado de la supervisión funcional de la herramienta Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- 4.7. Mantener durante la ejecución contractual a todo el personal propuesto, llegado el caso de cambio de algún miembro del personal, se deberá informar al INPEC a través del supervisor, de conformidad con los requisitos exigidos por cada profesional a suplir.
- 4.8. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas, así como los informes relativos al acápito de la forma de pago.
- 4.9. Responder por la conservación de los bienes y recursos entregados para el desarrollo del objeto contractual, por su uso adecuado y por el mantenimiento del inventario de los mismos.
- 4.10. Hacer entrega de los documentos producidos y administrados durante la vigencia del contrato, al supervisor, debidamente organizados y foliados de acuerdo con la tabla de retención documental de la dependencia donde presta sus servicios.
- 4.11. Mantener en debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato.
- 4.12. Prestar los servicios contratados con calidad y de manera oportuna.
- 4.13. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007, en la Ley 1474 de 2011, en el Decreto 019 de 2012 y en el Decreto 1082 de 2015.
- 4.14. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y de la ejecución del mismo.
- 4.15. Dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de salud, pensión y riesgos profesionales de conformidad con lo dispuesto en la Ley 789 de 2002 y en la Ley 828 de 2003.
- 4.16. Presentar la garantía única para aprobación del Instituto dentro de los dos días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y tramitar las modificaciones que le sean solicitadas.

QUINTO: OBLIGACIONES DEL INPEC

- 5.1. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales a través del supervisor del contrato.
- 5.2. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados.
- 5.3. Analizar y responder los requerimientos que formule el contratista.
- 5.4. Informar al contratista sobre cualquier irregularidad que se presente en el desarrollo del presente contrato.
- 5.5. Todas las demás que permitan el cabal cumplimiento de las condiciones previstas con el objeto del contrato.

SEXTA: LUGAR DE EJECUCIÓN. El lugar de la prestación del servicio de soporte, mantenimiento, actualización de versiones módulos y componentes será en las instalaciones de la DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO



INPEC - OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ubicada en la calle 26 No, 27-48 Piso 3 de la ciudad de Bogotá, D.C, sin costo adicional para el INPEC. El servicio podrá prestarse de manera remota o virtual, el soporte en sitio: aplica si son requeridas visitas en las instalaciones del cliente, en caso que el soporte remoto de segundo nivel o técnico así lo requiera.

Los servicios profesionales de transferencia de conocimiento en el manejo de los módulos adquiridos, los servicios profesionales de acompañamiento y servicios profesionales de soporte técnico deben realizarse en las instalaciones de la DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, previa programación que presentará el área funcional (OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN). También podrán realizarse de manera remota o virtual, en el ambiente de pruebas INPEC actualizado.

SEPTIMA: PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO. El plazo de ejecución del contrato será hasta el día 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la aprobación de la póliza por parte de la Subdirección de Gestión Contractual, expedición del registro presupuestal previo perfeccionamiento del mismo y la suscripción del acta de inicio por parte del supervisor y el contratista.

OCTAVO: VALOR DEL CONTRATO. El valor del contrato será suma de **CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS (\$53.411.413) M/CTE**, incluido IVA, impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar.

PARÁGRAFO. Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP- No. CDP No. 24826 de fecha 16 de enero de 2026. UNIDAD SUBUNIDAD EJECUTORA 12-08-00-000 INPEC – GESTIÓN GENERAL. DEPENDENCIA 12-08-00-000 INPEC – GESTIÓN GENERAL. POSICIÓN CATALOGO DE GASTO A-02-02-02-007-003 SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO O ALQUILER SIN OPERARIO. FUENTE NACION. RECURSO 10. SITUAC. CSF. VALOR INICIAL: \$57.750.000,00. OBJETO: CDP PARA SOFTWARE ISOLUCION BSITEM 352 GESDOC 2026IE00004973.

NOVENO. FORMA DE PAGO. El valor del contrato que resulte del presente proceso será pagado de conformidad con las normas legales vigentes de la siguiente forma:

FORMA DE PAGO	DESCRIPCION	VALOR	ENTREGABLE
Pago 1 - Abril	CASOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO ACTUALIZACION, SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 13.352.853 Incluido IVA	- Informe de casos detallado.
Pago 2 - Junio	CASOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO ACTUALIZACION, SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 13.352.853 Incluido IVA	- Informe de casos detallado.
Pago 3 - Septiembre	CASOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO ACTUALIZACION, SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 13.352.853 Incluido IVA	- Informe de casos detallado.
Pago 4 - Diciembre	CASOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO ACTUALIZACION, SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 13.352.853 Incluido IVA	- Informe de casos detallado.



TOTAL

\$ 53.411.413
Incluido IVA

La entidad cancelará de conformidad con las normas legales vigentes, dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la radicación en la Dirección de Gestión Corporativa de la respectiva documentación requerida.

NOTA UNO: Para cada pago, el contratista deberá presentar la cuenta de cobro respectiva o factura electrónica si pertenece al régimen común, la certificación de cumplimiento de las obligaciones firmada por el supervisor y copia de los comprobantes de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL, Cajas de Compensación Familiar, ICBF Y SENA en el porcentaje establecido por la normatividad vigente; para ser avalado por los supervisores.

El Contratista deberá demostrar que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones al Sistema Integral de Seguridad Social, Riesgos Profesionales y aportes Parafiscales.

Para el pago programado en el mes de diciembre el contratista deberá radicar facturas dentro de la primera semana del mes, debido al cierre presupuestal de vigencia, no obstante, se compromete a cumplir con las obligaciones contractuales hasta la vigencia del contrato.

NOTA DOS: Los pagos antes señalados se realizarán con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la tesorería del INPEC, siempre que no sea por acción u omisión de **EL INSTITUTO**, este último no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos y, por lo tanto, **EL CONTRATISTA** cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización demora en el pago.

NOTA TRES: RETENCIONES. EL INSTITUTO. Hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

NOTA CUATRO: PROHIBICIÓN DE EXCEDER EL VALOR CONTRATADO. Los servicios se prestarán y pagarán hasta la concurrencia de los recursos que por este contrato se apropien.

NOTA CINCO: En caso de terminación anticipada, sólo habrá lugar al pago de los servicios efectivamente prestados, liquidados en forma proporcional al tiempo durante el cual se ejecuten las obligaciones contractuales.

NOTA SEIS: El contratista presenta certificación bancaria del Banco DAVIVIENDA, con CUENTA DE AHORROS DAMAS Número 457400130722, a nombre de ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION SA NIT 900.239.396-3.

DECIMA: GARANTIAS CONTRACTUALES. El contratista debe comprometerse a constituir a favor del INPEC, Garantía que avale el cumplimiento de las Obligaciones Contractuales. Dicha garantía consistirá en la póliza expedida por compañía de seguros, legalmente establecida en Colombia y cuya matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o por garantía bancaria que cubra, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015, los riesgos y suficiencias que se indican a continuación:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	10%	Duración del contrato y 4 meses mas
Calidad del servicio	20%	Duración del contrato y 4 meses mas
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5%	Duración del contrato y 36 meses más

El contratista ampliará los plazos iniciales de los amparos en el evento de extenderse el plazo fijado para la ejecución o la liquidación del contrato.

La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización expresa y escrita del INPEC.

El CONTRATISTA deberá mantener vigente las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora o banco a petición del INPEC y a cuenta del CONTRATISTA, quien con la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente al Instituto para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor.

DECIMA PRIMERA: SUPERVISION DEL CONTRATO. Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación respecto a la parte funcional y el Coordinador del Grupo de Administración de la Información – Oficina de Sistemas de Información respecto a la parte técnica, o quien haga sus veces o quien el ordenador del gasto designe por escrito.

Los supervisores asumen la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como la correcta y cabal ejecución del mismo. Además, deberán gestionar los pagos verificando que el contratista se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema general de seguridad social integral, certificar cumplimiento a satisfacción, emitir los informes de supervisión requeridos y en general cumplir con todas las obligaciones derivadas de la supervisión.

Los supervisores deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 82 y 83, y las demás normas concordantes, para lo cual asume la responsabilidad por el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, jurídico y la debida ejecución del objeto contractual.

DECIMA SEGUNDA: INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al INPEC, de cualquier reclamación que puedan presentar terceros, originadas por las acciones o por las actuaciones que se deriven de sus subcontratistas autorizados o dependientes.

DECIMA TERCERA. CESIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato no podrá ser cedido a ningún título por el CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito del INPEC.

DECIMA CUARTA. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del presente contrato mediante la suscripción de un acta en la que conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

DECIMA QUINTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Con la firma del presente contrato EL CONTRATISTA manifiesta que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la ley, especialmente en lo establecido en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, artículo 90 de la Ley 1474 del 2011 y la Constitución Política, que le impida suscribir el presente contrato y que se hace responsable de cualquier información falsa al respecto en los términos del artículo 26 numeral 7 de la Ley 80 de 1993.

DECIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA: La terminación anticipada de este contrato procede:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. Por incumplimiento en las obligaciones pactadas en el presente contrato.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible continuar su ejecución.
4. Cuando se cumpla el objeto contractual antes del vencimiento del plazo y/o vigencia pactada
5. Cuando se presenten inhabilidades o incompatibilidades sobrevivientes.

DECIMA SEPTIMA: LIQUIDACIÓN: El presente Contrato será objeto de liquidación de común acuerdo de conformidad con lo señalado en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 217 del Decreto 0019 de 2012, dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento de su duración o vigencia.

DECIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS: Toda controversia o diferencia relativa al presente contrato en cuanto a su celebración, ejecución, desarrollo, terminación y liquidación será resuelta de manera directa por las partes y de no ser posible se acudirá a los mecanismos de Transacción, Conciliación y Amigable Composición.

DECIMA NOVENA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: El presente Contrato no constituye vinculación laboral alguna entre las partes ni con el personal destinado por ellos, por lo tanto, ninguna de ellas tiene derecho a exigir a la otra, reconocimiento o pago de salarios o prestaciones sociales.

VIGESIMA: ADICION MODIFICACIÓN Y/O PRORROGA: El presente contrato podrá ser modificado, adicionado y/o prorrogado de común acuerdo entre las partes, previo aval del Ordenador del Gasto y Supervisor, para lo cual suscribirá el documento correspondiente.

VIGESIMA PRIMERA: DOCUMENTOS: Forman parte de este contrato: Estudios previos, Certificado de Disponibilidad Presupuestal, la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, los acuerdos, los convenios que se celebren en desarrollo del mismo y demás documentos que dieron origen al presente contrato.

VIGESIMA SEGUNDA: APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1.993. El presente contrato además de sus estipulaciones, se rige por los principios establecidos por las normas civiles, comerciales y las consagradas en dicha Ley, que corresponden a su esencia y naturaleza.

VIGESIMA TERCERA: MULTAS. Por el incumplimiento injustificado de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, el INPEC podrá descontar, por concepto de multa, un monto equivalente al uno por ciento (1%) diario del valor del contrato, sin que sobrepase el diez (10%) del valor del Contrato. Para el efecto EL CONTRATISTA autoriza con la suscripción del presente contrato que el valor de las mismas sea descontado de la factura cobrada para la fecha en que el acto administrativo de imposición de multa no sea susceptible de recurso, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 artículo 86.

VIGÉSIMA CUARTA: CLÁUSULA PENAL. En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento parcial o total de las obligaciones derivadas del contrato, pagará EL CONTRATISTA al INSTITUTO, a título de Pena Pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del mismo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial pero definitivo de los perjuicios que cause al INSTITUTO. No obstante, el INSTITUTO se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. Tanto el valor de las multas, como el de la cláusula penal pecuniaria serán descontados de los pagos que se efectúen a EL CONTRATISTA en desarrollo del objeto del contrato.

VIGÉSIMA QUINTA: CADUCIDAD: El INPEC podrá declarar la caducidad de este contrato si se presenta alguna de las causales previstas en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. La declaratoria de caducidad producirá como efecto inmediato la terminación del contrato sin lugar a indemnización por el incumplimiento del contratista en sus obligaciones, la liquidación del contrato y demás sanciones establecidas en la Ley.

VIGÉSIMA SEXTA: COMUNICACIONES. Las comunicaciones al CONTRATISTA, se realizarán a través de E-mail comercial contabilidad@heinsonh.com.co y demás medios electrónicos con que cuente el contratista. El INPEC al Tel. 2347474

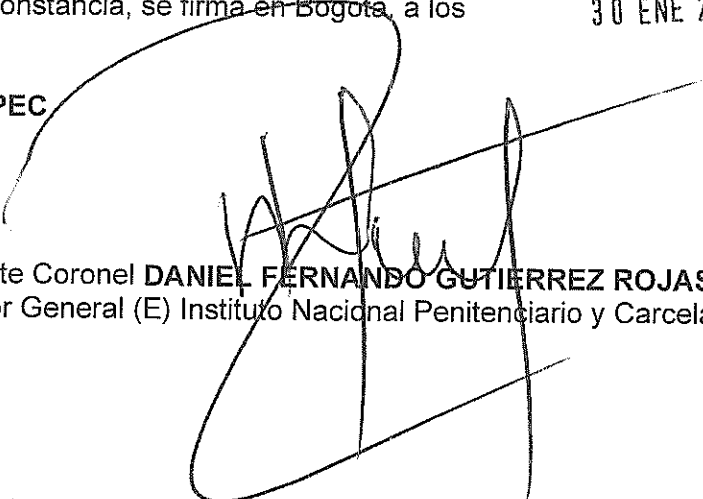
VIGÉSIMA SEPTIMA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para todo el efecto legal, el presente contrato se entiende perfeccionado con la suscripción de las partes de acuerdo al inciso 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y para su ejecución requiere: a) Registro Presupuestal. b) Aprobación de la de Garantía de Cumplimiento, constituida por el CONTRATISTA, por parte de la Subdirección de Gestión Contractual y la suscripción del Acta de Iniciación la cual será siempre posterior a la aprobación de la póliza de Cumplimiento y al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

VIGÉSIMA OCTAVA: DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia, se firma en Bogotá, a los

30 ENE 2026

EL INPEC


Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS**
Director General (E) Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

EL CONTRATISTA,

MOISES BRAINSKY REINES

Cédula de Ciudadanía Número 79.260.009 de Bogotá D.C.,

ISOLUCION Sistemas Integrados de Gestión S.A.

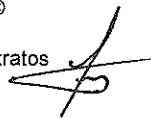
NIT No 900.239.396-3

Representante Legal

Aprobado por: Álvaro Fernando Ledesma Dulce /Subdirector de Gestión Contractual ©

Revisado por: Oscar Alexander Morantes Sanchez / Coordinador Grupo de Contratos

Elaborado por: Luis Armando Fajardo Martinez – Abogado Contratista / Grupo de Contratos





VIGÉSIMA SEPTIMA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para todo el efecto legal, el presente contrato se entiende perfeccionado con la suscripción de las partes de acuerdo al inciso 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y para su ejecución requiere: a) Registro Presupuestal. b) Aprobación de la de Garantía de Cumplimiento, constituida por el CONTRATISTA, por parte de la Subdirección de Gestión Contractual y la suscripción del Acta de Iniciación la cual será siempre posterior a la aprobación de la póliza de Cumplimiento y al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

VIGÉSIMA OCTAVA: DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia, se firma en Bogotá, a los

30 ENE 2026

EL INPEC

Teniente Coronel DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
Director General (E) Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

EL CONTRATISTA.

MOISES BRAINSKY REINES

Cédula de Ciudadanía Número 79.254.134

ISOLUCION Sistemas Integrados de

NIT No 900.239.396-3

Representante Legal

Firmado digitalmente por BRAINSKY REINES

MOISES

Nombre de reconocimiento (DN): c=CO,
o=ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE
GESTION S.A., 2.5.4.97=NITCO-9002393963,
ou=GERENCIA, title=REPRESENTANTE LEGAL,
givenName=MOISES, sn=BRAINSKY REINES,
l=BOGOTÁ, D.C., st=BOGOTÁ, D.C., street=CR 7
77 07 OF 601, 1.3.6.1.4.1.17326.30.11=CC,
serialNumber=79260009, cn=BRAINSKY REINES
MOISES, 2.5.4.13=CERTIFICADO DE
REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESA - EMITIDO
POR CAMERFIMA COLOMBIA SAS
Fecha: 2026.01.30 16:15:25 -06'00'

Aprobado por: Alvaro Fernando Ledesma Dulce / Subdirector de Gestión Contractual

Revisado por: Oscar Alexander Morantes Sanchez / Coordinador Grupo de Contratos

Elaborado por: Luis Armando Fajardo Martinez - Abogado Contratista / Grupo de Contratos