Institución Universitaria Digital de Antioquia — digitalidad próxima	**CERTIFICADO PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O APOYO A LA GESTIÓN.**	**Código: GJ-F-003** **Versión: 09**

FECHA	03/06/2026
ÁREA SOLICITANTE	Dirección de Tecnología
CERTIFICADO PARA CONTRATAR MEDIANTE LA MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN	

CONDICIÓN PARA CONTRATAR: (Puede marcar una o varias opciones)	
No existe el personal de planta en la IU. Digital para encargarse de dichas actividades.	
El personal de planta de la IU. Digital está sobrecargado de trabajo, requiriéndose, por tanto, un apoyo externo.	
En la planta de la IU. Digital, no se tiene personal con la experticia o conocimiento especializado en la materia y se requiere contratar los servicios de quien posea conocimiento y experiencia para el desarrollo de las actividades.	x

TIPO DE SERVICIO (Marcar solo una opción)	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	N/A
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	N/A

ACTIVIDADES A DESARROLLAR - PRINCIPALES
1. Provisión del Servicio: Proveer y habilitar la suscripción al Módulo de Acceso Proxy y al Módulo de Estadísticas e Indicadores (LookProxy) por el periodo establecido, garantizando la aplicación de todas las actualizaciones tecnológicas a las nuevas versiones de la plataforma. 2. Alojamiento (Cloud-Hosting): Suministrar el servicio de alojamiento en la nube mediante un servidor exclusivo y dedicado, asegurando una disponibilidad de servicio mínima del 98.5%. 3. Tiempos e Instalación (Límites de la Oferta): Realizar la instalación, parametrización y puesta en producción de la plataforma en un tiempo que no superará los veinte (20) días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, integrando hasta treinta (30) bases de datos o recursos electrónicos y configurando hasta dos (2) sistemas de autenticación requeridos por la Institución (Directorio Activo, LDAP, Correo institucional, etc.).

4. Personalización (LookInterface): Diseñar y personalizar la interfaz del portal de recursos de acuerdo con los lineamientos gráficos, el manual de marca de la IU Digital y la categorización requerida por la entidad.
5. Módulo Estadístico: Instalar y parametrizar el software generador de estadísticas para procesar los registros de acceso (logs), facilitando la creación de diversos reportes estadísticos personalizables de acuerdo con las necesidades de medición de la Biblioteca.
6. Monitoreo y Respaldo: Administrar y monitorear la plataforma en tiempo real, garantizando la ejecución y custodia de copias de seguridad (backups) de la información de manera semanal.
7. Soporte Técnico Especializado: Prestar servicio de soporte técnico virtual ilimitado en idioma español (a través de correo electrónico y canales como Skype, Meet o Zoom), garantizando la atención de incidentes con tiempos de respuesta en un lapso mínimo de tres (3) horas y máximo de veinticuatro (24) horas hábiles.
8. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Garantizar el restablecimiento total del servicio en un tiempo máximo de tres (3) horas ante cualquier caída o inactividad atribuible a la infraestructura del contratista.
9. Instalación, configuración y personalización del Referencista Virtual con Inteligencia Artificial (IA), adaptado a las necesidades específicas de la biblioteca, con base en información estructurada y actualizada.
10. Transferencia de Conocimiento: Brindar las capacitaciones virtuales necesarias al personal designado por la IU Digital para el manejo técnico, administrativo, segmentación de usuarios y generación de informes de las plataformas adquiridas.

SOLICITANTE	
NOMBRE: ANA PAOLA MONTOYA RÍOS	FIRMA Ana Paola Montoya Ríos
CARGO: Directora de Tecnología	
DEPENDENCIA:	
APROBACIÓN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	NOMBRE Carlos Eduardo Ortega Zapata FIRMA