ANÁLISIS DEL SECTOR

1. INTRODUCCIÓN

La función de compras debe estar orientada a satisfacer las necesidades de la Entidad y a obtener el mayor valor por el dinero público. Para cumplir con este objetivo, la Institución Universitaria Antonio José Camacho, debe conocer claramente cuál es su necesidad y determinar la mejor manera en que el mercado puede satisfacerla.

En este sentido, el Artículo No. 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, estableció como deber de las entidades estatales elaborar el análisis de sector durante la etapa de planeación de un proceso de contratación pública. El análisis del sector es el documento que orienta a la Entidad en la definición de requisitos habilitantes y técnicos del proceso, así como en la caracterización de su mercado e identificación de posibles riesgos en el proceso de contratación.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el presente documento utiliza la metodología y estructura establecida en los manuales y la Guía de Elaboración de Estudios de Sector - GESS Versión 2 del 24 de junio de 2022 de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, con el fin de realizar una evaluación del mercado del bien, obra o servicio que se pretende adquirir y diseñar el proceso de contratación con la información necesaria para alcanzar los objetivos de eficacia, economía, promoción de la competencia y manejo del riesgo.

Para la elaboración de este estudio del sector se tuvieron en cuenta los lineamientos de la Agencia Nacional de contratación pública – Colombia compra eficiente y la información contenida en el Modelo de Abastecimiento Estratégico MAE, el cual tiene como objetivos brindar herramientas metodológicas diseñadas para apoyar a las Entidades del estado Colombiano en la identificación de oportunidades para la generación de valor y nuevas fuentes de abastecimiento, la definición de estrategias para adquirir bienes y servicios, así como el desarrollo de habilidades de gestión en sus procesos de compra.

La guía para la elaboración de Estudios del Sector expedida por Colombia Compra Eficiente establece que el análisis del sector debe cubrir tres (3) áreas: **A.** Aspectos generales. **B.** Estudio de la oferta. **C.** Estudio de la demanda.

En este orden de ideas, en el presente documento se presenta el estudio del sector para la contratación de *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y HOSTING EN LA NUBE, AL SOFTWARE ISOLUCIÓN PARA MEJORAMIENTO DEL SIGO+ EN LA UNIAJC"*

1.1. PERPECTIVA LEGAL

Teniendo en cuenta que con la contratación pública se busca el cumplimiento de los fines estatales, es imperioso que las entidades públicas cuenten con instrumentos que les faculten

lograr la selección adecuada de los contratistas que les permitirán la consecución de los mismos. Por ello, el propio Estado ha expedido diferentes normas buscando dotar a las entidades con herramientas que permitan dicha selección idónea.

Por lo anterior, se citan las siguientes normas aplicables para la entidad contratante como para la actividad del contratista:

1.1 Para la selección del contratista y durante la ejecución del contrato

- Constitución Política de Colombia.
- Estatuto General De Contratación De La Administración Pública, leyes que lo complementan o modifican y decretos reglamentarios:
- *Ley 80 de 1993*
- *Ley 1150 de 2007*
- *Decreto Reglamentario 1082 de 2015*
- *Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción)*
- *Ley 816 de 2003 (apoyo a la industria nacional a través de la contratación pública.)*
- *Ley 361 de 1997 (establece mecanismos de integración social de las personas con limitación)*
- *Ley 850 de 2003 (veedurías ciudadanas)*
- *Decreto Ley 019 de 2012*
- *Decreto 4170 de 2011 (Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia compra eficiente)*
- *Decreto 791 de 2014.*
- *Ley 489 de 1998.*
- *Código de Comercio y Código Civil.*
- *Ley 1882 del 15 de enero de 2018*
- *Decreto No.392 de 2018 del Departamento Nacional de Planeación.*

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, mediante el análisis del sector que está realizando, revisa algunos factores y variables económicas que puedan afectar el entorno y funcionamiento de las Empresas y el sector económico al que pertenecen, en cuanto a oportunidades de aumentar beneficios que ofrezcan, como también conocer la estructura del sector en que se mueve, ya que ello influirá en competencias y rentabilidad.

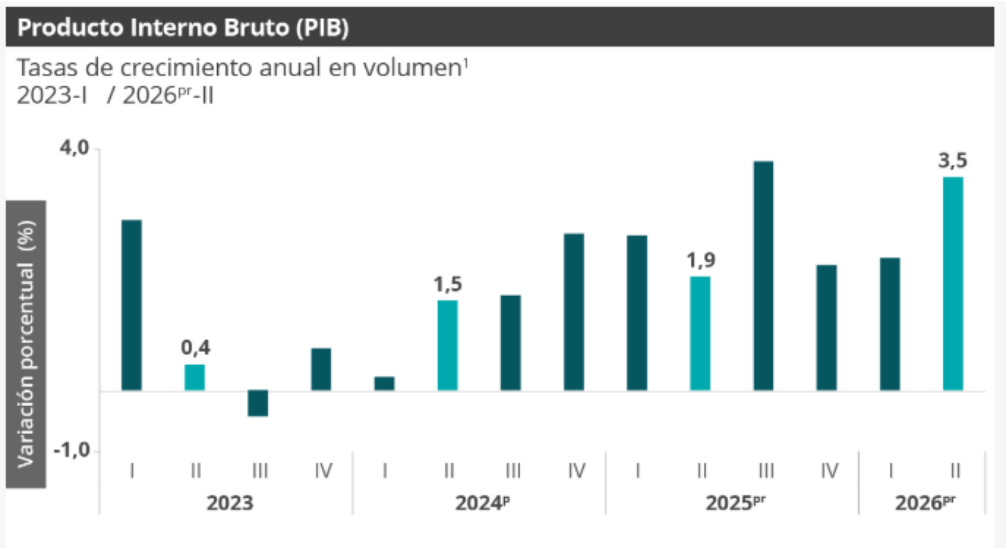
A continuación, se presentan los principales indicadores económicos que intervienen en la economía colombiana y por consiguiente el sector económico en el que se inscribe el proceso de contratación.

2.1. Producto Interno Bruto (PIB)

Este indicador permite medir el valor de la actividad económica de un país.

Básicamente calcula cual fue la producción en bienes y servicios que se hizo en un periodo de tiempo específico, generalmente en un trimestre o en un año.

En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr.



Fuente: DANE, PIB_T

Producto Interno Bruto (PIB) series encadenadas de volumen con año de referencia 2015 1.1 PIB desde el enfoque de la producción En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr (ver tabla 1).
Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 10,0% (contribuye 1,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,2% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2026pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,9%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 7,9% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,6% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 6,3% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,3%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Construcción crece 6,4%.
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,0%.
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 2,8%.

2.2. Salario Mínimo

El Salario Mínimo Legal Mensual es la percepción básica que establece la Ley, lo cual define la situación de asalariados y prestadores de servicios en cuanto a poder adquisitivo, frente a la inflación.

Es importante tener en cuenta, que el salario mínimo en Colombia es definido anualmente mediante decreto nacional, luego de deliberaciones entre sindicatos de trabajadores, sector productivo y el gobierno nacional.

Vigencia	Salario mínimo mensual	Variación anual
2016	$ 689.455	7,00%
2017	$ 737.717	7,00%
2018	$ 781.242	5,90%
2019	$ 828.116	6,00%
2020	$ 877.803	6,00%
2021	$ 908.526	3,50%
2022	$ 1.000.000	10,07%
2023	$ 1.160.000	16,00%
2024	$ 1.300.000	12,07%
2025	$ 1.423.500	9,50%
2026	$ 1.750.905	23,00%

2.3. Índice de precios al Consumidor – IPC

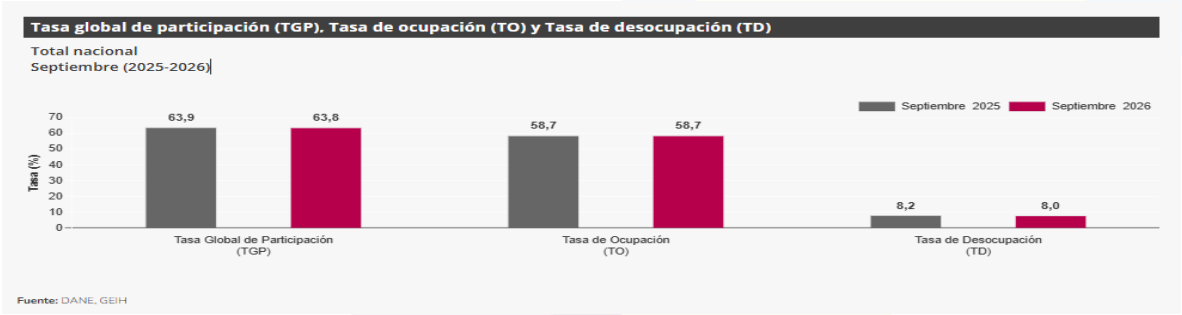
1. RESULTADOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2026 1.1 Comportamiento de la variación mensual del IPC según divisiones y subclases 1.1.1 Variación y contribución mensual por divisiones de gasto En el mes de septiembre de 2026, el IPC registró una variación de 0,37% en comparación con agosto de 2026, dos divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional: Educación (1,43%) y, por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,78%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,31%), Restaurantes y hoteles (0,28%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,23%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,23%), Transporte (0,13%), Salud (0,12%), Prendas de vestir y calzado (0,10%), Bienes y servicios diversos (0,05%), Información y comunicación (-0,02%) y, por último, Recreación y cultura (-0,21%).

IPC	Septiembre					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,32	**0,37**	4,55	**5,74**	5,18	**6,29**

2.4. Mercado laboral

Información septiembre de 2026

Para el mes de septiembre de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,0%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 8,2%. La tasa global de participación se ubicó en 63,8% y la tasa de ocupación en 58,7%, en tanto que en septiembre de 2025 estas tasas fueron 63,9% y 58,7%, respectivamente.



Fuente: DANE, GEIH

En septiembre de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 8,3%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 8,1%. La tasa global de participación se ubicó en 66,1% y la tasa de ocupación en 60,6%, en tanto que en septiembre de 2025 estas tasas fueron 66,4% y 61,0%, respectivamente

2.5. Aspectos regulatorios

Teniendo en cuenta que con la contratación pública se busca el cumplimiento de los fines estatales, es imperioso que las entidades públicas cuenten con instrumentos que les faculten lograr la selección adecuada de los contratistas que les permitirán la consecución de estos. Por ello, el propio Estado ha expedido diferentes normas buscando dotar a las entidades con herramientas que permitan dicha selección idónea.

Por lo anterior, se citan las siguientes normas aplicables para la entidad contratante como para la actividad del contratista:

2.5.1. Para la selección del contratista y durante la ejecución del contrato:

En virtud del objeto a contratar y en atención a las causales señaladas en la Ley 80 de 1.993, el artículo 2º numeral 4º de la Ley 1150 de 2007, que establece la contratación directa, solamente en los siguientes casos, que para la entidad podemos enunciar así:

a) Urgencia Manifiesta.
b) Contratación de Empréstitos.
c) Contratos Interadministrativos.
d) La contratación de bienes y servicios en el sector Defensa y en el Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, que necesiten reserva para su adquisición.*
e) Contratos para el desarrollo de actividades Científicas y Tecnológicas.
f) Encargo Fiduciario.
g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado.
h) Para la prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.
i) El arrendamiento o adquisición de inmuebles.

De acuerdo con el literal elegido se realiza la justificación de la modalidad.

La presente modalidad de selección se encuentra reglamentada por el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 el cual en su artículo 2.2.1.2.1.4.8. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes, indica:

> ***"Artículo 2.2.1.2.1.4.8. 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".*

En ese sentido, con la trayectoria de la ejecución de la misionalidad de la UNIAJC y los servicios que la misma ofrece, se evidencia que ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION S A es propietario de los derechos patrimoniales de autor sobre los productos de software y es la única compañía autorizada en el país y el exterior en proveer el servicio de desarrollo, soporte, garantía y actualización del software y cada uno de sus módulos, así como la provisión de este producto como servicio en modelo de hosting o cloud.

2.6. Del Presupuesto de la UNIAJC:

De acuerdo con el presupuesto de Ingresos y Gastos aprobado por el Consejo Directivo para la Institución Universitaria para el 2026 se procede a informar para efectos de nuestra contratación estatal, las nuevas cuantías, a saber:

CUANTÍA	CLASE DE PROCESO	VALORES EN PESOS
MINIMA CUANTIA (10% DE LA MENOR CUANTIA)	SELECCIÓN MINIMA CUANTIA	De $ 001 hasta $49.025.340
MENOR CUANTIA	PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA O DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA.	De $ 49.025.340 hasta $ 490.253.400
MAYOR CUANTIA	LICITACIÓN PÚBLICA	Igual o superior a $490.253.401
NO APLICA	CONTRATACIÓN DIRECTA	
NO APLICA	CONCURSO DE MERITOS (CONSULTORIAS –PROYECTOS)	

2.7. Aplicabilidad de acuerdos comerciales en el presente proceso de contratación.

En cumplimiento del numeral 8° del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC procede a establecer si el presente proceso de contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial.

El literal C. del Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación expedido por la Agencia Colombia Compra Eficiente, determina: *" Las Entidades Estatales no deben hacer este análisis para los Procesos de Contratación adelantados por las modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía."*

En consecuencia, a la presente modalidad de contratación no se aplicarán las normas especiales que rigen en materia de Acuerdos Internacionales y Tratados de Libre Comercio (TLC) en los cuales se encuentre vinculado el Estado Colombiano.

3. Análisis de la demanda

La información de la demanda permite a la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, recopilar información histórica sobre cómo se ha contratado el servicio que se pretende contratar por el presente proceso de selección, a fin de conocer las experiencias, y recopilar información sobre las buenas prácticas que implementa tanto la UNIAJC, como otras entidades Estatales y organizaciones para su contratación.

La información orienta la definición y verificación de la necesidad, así como la determinación de requisitos habilitantes, especificaciones, requisitos mínimos técnicos y metodologías de evaluación y adjudicación, entre otros. A continuación, presenta la información consultada para este fin por parte de la UNIAJC.

3.1. Definición de la necesidad

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, es una entidad de carácter oficial, adscrita a la Alcaldía de Santiago de Cali, avalada por el Ministerio de Educación Nacional, comprometida con la formación integral de excelencia en diferentes niveles y modalidades de la educación superior.

En este sentido, y en virtud de las funciones legales y reglamentarias que le competen y en consideración al Plan Estratégico de Desarrollo – PED para el periodo 2020-2030, la UNIAJC, tiene como propósito ser reconocida en el contexto nacional por su alta calidad, pertinencia social de sus funciones misionales, soportada en un modelo de universidad inteligente que le permita dar respuesta a las exigencias de la sociedad. En desempeño de este propósito misional, debe procurar eficiencia en el desarrollo de sus actividades; además de cumplir con la obligación de hacer las provisiones a que haya lugar en la consecución de los mandamientos legales relacionados con la dirección, organización, planificación y prestación del servicio educativo, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, todo encaminado a alcanzar los objetivos estratégicos plasmados en el PED.

En consideración a lo anterior, la UNIAJC en cumplimiento de sus metas y objetivos trazados debe materializar sus proyectos, a través de la adquisición de bienes, obras y servicios que se requieran para la satisfacción de sus propias necesidades y las de la comunidad, siendo el área funcional de Gestión de Calidad Institucional, adscrita a la Oficina Asesora de Planeación, la encargada de administrar el Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO+), para lograr su aplicación eficaz y promover la cultura de calidad y mejoramiento continuo en todos los procesos de la Institución, a fin de satisfacer a los usuarios del sistema.

Con el propósito de fortalecer el SIGO+ se desarrollan varias actividades, entre ellas se cuenta con un ecosistema de gestión de información para administrar de manera ágil y eficaz todos los componentes del Sistema de Gestión, siendo un sistema funcional, integrado y consolidado conformado por módulos exclusivos, donde se debe mantener y actualizar constantemente la información del SIGO+ para asegurar el mejoramiento continuo y el cumplimiento normativo.

El servicio de soporte y mantenimiento del sistema brinda continuidad en los procesos de administración de todas las tareas dentro de la plataforma, satisfaciendo las necesidades de consulta de la información vía web, por parte de sus usuarios.

Con el fin de prestar un servicio eficiente y oportuno a todas las unidades académicas y administrativas de la Institución, para acceder, gestionar, conservar y difundir la

información, se requiere contar con el servicio de soporte y mantenimiento del ecosistema de gestión de información en la nube (Hosting), lo que permita:

- Acceso inmediato para todos los usuarios con disponibilidad del 96,9%.
- Actualización a la última versión del software.
- Ahorro de recursos e infraestructura tecnológica porque están incluidas las licencias para la operación y adecuado funcionamiento de la plataforma y sus componentes.
- Seguridad de la información almacenada con Backup permanente.
- Adaptación rápida a la carga de trabajo institucional.

Por lo anterior, renovar el servicio de soporte y mantenimiento de un software especializado y obtener el servicio de Hosting en la nube para el mismo, dando cumplimiento a las normas establecidas en la ley 603 de 2000 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con el fin de garantizar el desarrollo de los procesos Misionales así como los Estratégicos, de Apoyo y de Evaluación, permitirá a la institución contar con el beneficio de las últimas actualizaciones del software y con ello un mejoramiento de la gestión organizacional de lo cual se verá beneficiada toda la comunidad universitaria.

Este aplicativo integrará los flujos de datos e información de los diferentes procesos y dependencias en la UNIAJC, haciéndose indispensable para gestionar de forma eficiente la información, realizar informes en línea, revisar cómo se están cumpliendo las actividades del SIGO+, de acuerdo con los roles con niveles de seguridad que permitan operaciones de revisión y control.

La Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC mejora continuamente su SIGO+, para lo cual ha identificado como oportunidad mantener el uso de una herramienta de software en la nube, que apoye integralmente la planificación, administración y mantenimiento del mismo, para lo cual se considera necesario contar con una plataforma tecnológica que cumpla con las especificaciones técnicas establecidas, mediante la contratación con una persona jurídica que ofrezca las condiciones óptimas requeridas para llevar a cabo el objeto del presente estudio previo.

3.2. Análisis de los Procesos de Contratación Identificados

En el estudio de la demanda, mediante consulta en la Plataforma de Contratación Pública – SECOP II, se analiza la adquisición de contratos similares que se encuentren celebrados y/o liquidados teniendo en cuenta la modalidad de selección, el objeto del contrato, alcance, valor y forma de pago y oferentes que han participado en los procesos de selección y contratistas por parte de otras Entidades Estatales de orden Nacional, Departamental y/o Municipal, y de la Institución Universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC.

3.2.1. Procesos de otras Entidades Estatales

No. De Proceso	Entidad	Objeto Contractual	Valor	Modalidad de selección	Proveedor
CD2952025	Ministerio del Deporte	Soporte gestión calidad ISOLUCIÓN" con el Ministerio del Deporte.	92.476.572	Contratación directa	ISOLUCION S. A
CD2024000727	Alcaldía de Cajicá	Prestación del servicio de soporte y mantenimiento a la herramienta informática para el Sistema Integrado de Gestión ISOLUCIÓN, año 2024.	24.689.775	Contratación directa	ISOLUCION S. A

3.2.2. Procesos de la UNIAJC

Año	No. Contrato	Valor
2023	DJC-CD-08.03.02-289-2023	$ 25.159.670
2024	DJC-CD-08.03.02-310-2024	$ 27.494.488
2025	DJC-CD-08.3.02-508-2025	$ 28.924.202

3.3. Modalidad de contratación:

La Modalidad de selección es Contratación Directa, de prestación de servicios cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado, en aplicación al literal g numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007.

CAUSAL DE INEXISTENCIA DE PLURALIDAD DE OFERENTES:
En la actualidad, la disposición normativa vigente para interpretar el alcance de la causal de contratación directa establecida en el artículo 2, numeral 4, literal g), de la Ley 1150 de 2007, está compilada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, el cual dispone lo siguiente: *"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"*.

Se considera que no existe pluralidad de oferentes:
1. Cuando no existiere más de una persona inscrita en El RUP.
2. Cuando solo exista una persona que pueda proveer el bien o servicio por tener algunas de las siguientes calidades:
• Ser titular de los derechos de propiedad intelectual.
• Ser titular de los derechos de autor.
• Ser el proveedor exclusivo del bien o servicio.

3.4. Objeto

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y HOSTING EN LA NUBE, AL SOFTWARE ISOLUCIÓN PARA MEJORAMIENTO DEL SIGO+ EN LA UNIAJC

3.4.1. Alcance del objeto

Las actividades generadas a partir del contrato de soporte son:

- El servicio de soporte y mantenimiento se prestará desde la ciudad de Bogotá y tendrá una duración de 12 meses, al igual que el servicio de Hosting en la nube.
- Soporte telefónico de primer nivel: Asistencia para solución de dudas funcionales y operativas en el manejo del software, orientación sobre la adecuada implementación de los requerimientos de las normas técnicas que maneje la UNIAJC, de acuerdo con la funcionalidad ofrecida y sin límite de llamadas durante el tiempo de duración del contrato.
- Soporte de segundo nivel: Asistencia en caso de solicitudes que requieran apoyo de ingeniería que estén relacionadas con el normal funcionamiento del software y de cada uno de sus módulos sin límite de casos durante el tiempo de duración del contrato.
- Actualización de versión: Con las mejores prácticas identificadas en la medida del uso de los Sistemas, incluidos nuevos parámetros de configuración y de operación para la administración de los Sistemas de Gestión.
- Eventos de capacitación remota: Eventos como mecanismo para que el equipo de trabajo de la UNIAJC se mantenga actualizado sobre el uso y nuevas mejoras funcionales del software, con programación para inscripción sin límite de participantes durante la vigencia del contrato.
- Documentación técnica y de usuario: actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada, y entregando reportes de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si UNIAJC así lo solicita.
- Solicitudes de 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 el contratista. En caso de que la solicitud de ajuste no sea de ejecución masiva, cada requerimiento por documento o acta contará como una solicitud.
- UNIAJC 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 de manera remota

por ISOLUCIÓN S.A. y UNIAJC recibirá con anticipación la respectiva invitación. En el caso de parches y actualizaciones que sean liberadas, estas serán soportadas a través de documentación y del centro de servicio al cliente del contratista.

- El contratista debe dar soporte a los casos de acuerdo con la siguiente tabla (podrán excederse excepcionalmente, en los casos de funcionalidad principal y secundaria con error, que superen el nivel de complejidad establecido por el equipo de servicio al cliente del contratista, en cuyo caso, serán escalados a al equipo de desarrollo e informados oportunamente a la UNIAJC):

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 (**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
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 de información	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 de vulnerabilidad	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 de innovación	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 Isolución. Naturalmente **no comprometemos un tiempo para los aportes**. **Responsable:** Diseño & Innovación

- Servicio de hosting en la última versión de las plataformas Windows, Internet Información Server y Microsoft SQL Server, utilizando Microsoft Azure® como infraestructura de cómputo.
- Datacenter principal con infraestructura de servidores, servicios y plataformas localizados en Azure®, la nube de Microsoft®, y un Datacenter en Colombia para instalar servidor de la UNIAJC en el sitio del mundo que sea más conveniente para su operación.
- CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD: Hacer uso del Azure® Security Server, incluyendo sus monitores, solución antivirus, firewalls entre otras.
- LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE: licencias para la operación y adecuado funcionamiento de la plataforma y cada uno de sus componentes (Microsoft Windows Server, con todos sus componentes, Microsoft SQL Server y todos los componentes necesarios para usar el software).
- MONITOREO DE UPTIME 7 x 24: asegurar la disponibilidad y medición del tráfico y el uso de los componentes de red, garantizando que el servicio web nunca esté fuera de servicio.
- CONTINUIDAD DEL SOFTWARE PARA LA UNIAJC: disponibilidad del 99.6%. En caso de presentarse alguna falla grave sobre la plataforma, recuperar el servicio en máximo 24 horas o hacer uso de otro servidor, para lo cual se podrá tomar hasta 72 en que el servicio sea reestablecido completamente. Tener políticas de backup para recuperar los datos con una pérdida máxima de 6 horas.
- BACKUP DE LA INFORMACIÓN: generar Backups “Full” una vez a la semana e incrementales tres veces al día. conservando los 4 últimos Backup semanales y 6 últimos mensuales. Generar el backup de la base de datos p automáticamente de forma diaria de manera incremental, y realizar tres Backups diarios y semanal completo, conservando los 4 últimos Backup semanales y 6 últimos mensuales.

- ADMINISTRAR LA PLATAFORMA: desarrollar actividades como Monitoreo del uptime del sitio del software, actualización permanentemente las piezas de software del Sistema Operativo y del Motor de base de datos, actualización a la última versión del software, generación automática y verificación semanal del backup de la base de datos del Website, notificación de alertas por consumo de espacio que requiera el website, atención de llamadas y verificación de estado del funcionamiento del website, cuando se presenten situaciones distintas a las esperadas dentro del funcionamiento normal.
- SEGURIDAD DEL SOFTWARE: El software, sus módulos y en general cada uno de los programas que lo componen, deben ser verificados y asegurados sobre las vulnerabilidades de seguridad más frecuentes en sitios de Internet, evitando que sean objeto de ataques, y estar habilitadas para trabajar conjuntamente con la implementación de reglas o modelos de seguridad que permitan un manejo integrado con la plataforma Windows, tales como:
    - AUTENTICACIÓN: administrar los usuarios y contraseñas desde la aplicación, mediante una interfase de usuarios dispuesta en un módulo de administración. Con capa adicional de seguridad, los usuarios que tengan el rol de creación y publicación de documentos deberán estar creados como usuarios del Dominio, para definir los permisos de creación, lectura y modificación sobre el directorio del Banco de Conocimiento, teniendo de esta forma un nivel de seguridad adicional.
    - BASE DE DATOS: instalar y operar los servidores base de datos localizándolos en una zona segura del datacenter, que no tenga acceso desde Internet, para que los datos tengan un control adicional de seguridad.
    - ACCESO RESTRINGIDO: Todo el acceso al sitio ya sea para edición (mediante las opciones de administración) como para visitarlo como usuario final deberá estar restringido de acuerdo con perfiles de usuario; para garantizar que cada usuario pueda llegar a los contenidos a los que tenga derecho y pueda ejercer sobre ellos las operaciones de visualización o edición que su perfil le autorice. El acceso a la consulta de los documentos que se publiquen desde el software podrá ser clasificado como público o privado, dependiendo de carácter del mismo. Si el documento es privado deberá requerir que el usuario realice una autenticación a través de un usuario y contraseña para poder visualizar el contenido.

3.5. Plazo

El plazo de la vigencia del contrato será por el término de 15 días, sin embargo, el soporte, mantenimiento y Hosting en la nube, será por doce (12) meses contados a partir del perfeccionamiento del contrato, suscripción del acta de inicio y cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución conforme al artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

3.6. Valor estimado del contrato

El valor del presupuesto oficial establecido para la presente contratación es de **TREINTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS**

TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE ($30.399.335) incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

Teniendo en cuenta la no existencia de pluralidad de oferentes el valor de la propuesta de acuerdo con los bienes y servicios ofrecidos será la que defina el valor del presupuesto oficial.

Una vez realizado este análisis por parte de la oficina interesada en la contratación, se inició el proceso contractual con la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal y la elaboración de los estudios previos con sus soportes para ser radicados en la Oficina Jurídica de la UNIAJC y así dar inicio al proceso contractual propiamente dicho.

El presente proceso de contratación se encuentra respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 18782 del 29 de octubre de 2026, del rubro presupuestal No. 2399101232020100401 – PAQUETES DE SOFTWARE Y BASES DE DATOS, para la vigencia fiscal del año 2026.

3.6.2. Forma de pago

El contrato resultante se cancelará de la siguiente manera: Único pago, previa certificación de cumplimiento en la entrega del Hosting en la nube e inicio de soporte y mantenimiento, suscrita por el supervisor del contrato, una vez presentados y aprobado (el) o (los) informe (s) en los términos previstos, y la acreditación de que el contratista se encuentra al día en el pago de los aportes relativos al Sistema Integral de Seguridad Social.

La UNIAJC, realizará el pago, con un tiempo no mayor a sesenta (60) días calendario de la fecha de la recepción factura y/o cuenta de cobro con todos sus soportes, previa certificación de la documentación y la prestación del servicio a entera satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.

4. IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL SECTOR

Según el Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas, UNSPSC, el cual clasifica dichos bienes y servicios por grupo, segmento, familia, clase y dicho sector puede homologarse a los siguientes códigos:

Código UNSPSC	Producto
43232804	Software de administración
81111805	Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados

5. EXIGENCIA DE GARANTIAS.

Conforme al artículo 7 de la ley 1150 de 2007, y el Articulo 2.2.1.2.1.4.5. del Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015, no es necesaria la constitución de garantías en la contratación Directa y teniendo en cuenta, que antes de realizar cada pago; el supervisor del contrato deberá certificar que el servicio se prestó acorde lo establecido, por lo cual no hay riesgos que amparar.

Artículo 2.2.1.2.1.4.5.: "*No obligatoriedad de garantías. En la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1. al 2.2.1.2.3.5.1. del presente decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlas o no debe estar en los estudios y documentos previos".* (Decreto 1082 de 2015).

DANIEL ALEXANDER NARVAEZ POTES
Jefe Oficina Asesora de Jurídica – UNIAJC

Elaboro: Laura María Riascos Martínez– Contratista Oficina Asesora de Jurídica.