Santiago de Cali, Noviembre de 2026

Señor (a)
ISOLUCION SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION SA
Bogotá D.C.

Asunto: Invitación a presentar propuesta

Cordial Saludo,

De conformidad con lo preceptuado en **el Decreto Único Reglamentario No. 1082 de 2015, en su artículo 2.2.1.2.1.4.8 y el artículo 2, numeral 4, literal g), de la Ley 1150 de 2007**, la Oficina Asesora Jurídica de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, atendiendo la modalidad de Contratación Directa, se permite invitarlo(a) a presentar propuesta para la prestación de servicios que se requieren para apoyar la gestión administrativa.

En caso de estar interesado(a) en la prestación de los servicios requeridos, deberá supeditar su propuesta escrita al cumplimiento de los siguientes requisitos y especificaciones técnicas:

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

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.

Resolución MEN No.963
Exp. el 02 de marzo 2007
Cali- Colombia

CERTIFICADO
ISO 9001:2015

Norte: Av 6N #28N-102
Sur: Km7 vía Cali-Jamundí- Calle 25 #127-220
Sede Sameco: Carrera 36 # 15 - 150
PBX: 60(2) 665 2828 | www.uniajc.edu.co

				• 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

Resolución MEN No.963
Exp. el 02 de marzo 2007
Cali- Colombia

CERTIFICADO
ISO 9001:2015

Norte: Av 6N #28N-102
Sur: Km7 vía Cali-Jamundí- Calle 25 #127-220
Sede Sameco: Carrera 36 # 15 - 150
PBX: 60(2) 665 2828 | www.uniajc.edu.co

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.

Resolución MEN No.963
Exp. el 02 de marzo 2007
Cali- Colombia

CERTIFICADO ISO 9001:2015

Norte: Av 6N #28N-102
Sur: Km7 vía Cali-Jamundí- Calle 25 #127-220
Sede Sameco: Carrera 36 # 15 - 150
PBX: 60(2) 665 2828 | www.uniajc.edu.co

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.

TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR: Contrato de prestación de servicios.

PRESUPUESTO OFICIAL:
El valor del presupuesto oficial establecido para la presente contratación es de **TREINTA MILLONES TRECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE ($30.399.335),** incluido impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales que se causen para la suscripción, legalización y ejecución del contrato.

El presupuesto del presente proceso, 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.

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.

OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

a) El contratista gestionará las solicitudes de los casos reportados por el cliente asignando un número de ticket para el seguimiento y control del caso. UNIAJC 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.
b) 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.
c) Se dará como “caso de soporte cerrado” cuando este se solucione, se notifique a UNIAJC y ésta no responda formalmente dentro de los tiempos estipulados en los Acuerdos de Nivel de Servicio.
d) El contratista debe entregar como parte del contrato de mantenimiento 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 actualiza 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 la UNIAJC así lo solicita.

e) El contratista debe entregar como parte del servicio de Hosting:
- Servicio de webserver y almacenamiento de información en el motor de base de datos Microsoft SQL Server para el website.
- Licencias de Software de servidor requerido para el software en la plataforma de Hosting (sistema operativo, bases de datos, ambientes de desarrollo e implementación). Si la solución se instala en la plataforma del software, éstos se proveen en el servicio de hosting, pero son de propiedad del software.
- Acceso remoto al personal de soporte del software para la prestación de soporte técnico por fallas y/o requerido para el desarrollo de actualizaciones del software.
- Instalación y configuración de la plataforma de hosting sobre la que funcionará (hardware y software requerido para la operación)
- Documento de Inicio de soporte tiempo de servicio, mecanismos de comunicación y solicitudes de soporte

f) Garantía y soporte técnico: Servicio de atención durante el tiempo de utilización del servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas por el contratista.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

a) Cumplir con el objeto del contrato en la forma y dentro del plazo establecido, de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en los estudios previos Cumplir con el objeto del contrato requerido en el sitio acordado con el supervisor y/o interventor del contrato, según las especificaciones técnicas indicadas en los estudios previos.
b) Mantener al día con las obligaciones ante el Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos laborales
c) Contar con la infraestructura necesaria para el cumplimiento del contrato.
d) Presentar junto con la factura o cuenta de cobro, el certificado del pago de aportes a la Seguridad Social Integral y parafiscal del personal utilizado para la ejecución del contrato.
e) Acatar las recomendaciones del supervisor y/o interventor, como enlace directo entre la UNIAJC y el Contratista.
f) Presentar facturas, si es del caso, correspondientes al cobro a las actividades y/o servicios realizados durante la ejecución del contrato.
g) Abstenerse de cobrar o facturar, si es del caso, por encima del presupuesto disponible, de acuerdo con el valor del contrato.
h) Garantizar la prestación de la actividad y/o servicio, en las condiciones previamente estipuladas entre el contratista y el supervisor y/o interventor.
i) Informar por escrito al Interventor y/o Supervisor, las quejas, dudas, reclamos y demás inquietudes que puedan surgir en el desarrollo del objeto contractual.
j) Atender los requerimientos que sean formulados por el Interventor y/o Supervisor, para efectos de ejecutar en debida forma el contrato.

k) Toda comunicación entre la UNIAJC y el contratista deberá constar por escrito con copia al Interventor y/o Supervisor del contrato.
l) De conformidad con el Artículo 227 del Decreto 0019 de 2012, deberá al momento de la firma del contrato, registrar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP- administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de hoja de vida, previa habilitación por parte de la unidad de personal de la correspondiente entidad o ante la dependencia que haga sus veces. (Aplica para prestación de servicios de persona natural).
m) Manejar el archivo de conformidad con la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo, así mismo, devolver inventariados los documentos que en virtud del objeto haya sustanciado, tramitado o proyectado.
n) Realizar las demás labores y actividades que, ajustándose explícitamente definidas en el presente contrato y siendo afines con el objeto del mismo, la ENTIDAD CONTRATANTE encuentre pertinente encomendarle.
o) Reportar a LA ENTIDAD CONTRATANTE el número de cuenta bancaria de ahorro o corriente, donde se le ha de consignar el pago derivado de la ejecución del presente contrato.
p) El (la) CONTRATISTA se compromete a cumplir con las normas y procedimientos sobre Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Si en el desarrollo del objeto contractual se realizan actividades de campo y/o visitas a obras, el (la) CONTRATISTA, a sus expensas, deberá dotarse y acudir a estos lugares con los implementos de seguridad industrial mínimos requeridos, tales como Casco, Botas, Gafas protectoras, etc.
q) El (la) CONTRATISTA será responsable ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos del artículo 52 de la ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y concordantes.

REQUISITOS Y/O DOCUMENTOS: Se deberá anexar a la propuesta los siguientes documentos:

1. Propuesta.
2. Hoja de vida en original (Función Pública - SIGEP).
3. Copia ampliada Cédula de Ciudadanía
4. Copia Libreta Militar (SOLO HOMBRE MENOR DE 50 AÑOS)
5. Certificado de Antecedentes Disciplinarios (Procuraduría Gral. de la Nación) Vigencia: Menor de 30 Días
6. Certificado de No responsable fiscal (Contraloría Gral. de la República) - Vigencia: Menor de 30 Días
7. Certificado de Policía Nacional – Registro Nacional de Medidas Correctivas - Vigencia: Menor de 30 Días
8. Antecedentes Judiciales (Policía)- Vigencia: Menor de 30 Días
9. Consulta de antecedentes de Inhabilidades por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años. Policía Nacional. Vigencia: Menor de 30 Días.
10. Registro Único Tributario – RUT
11. Certificación de aportes a seguridad social
12. Certificación Bancaria.

13. Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM).

Cordialmente,

Este documento se entiende válido con la firma electrónica que se realiza a través del flujo de aprobación en la plataforma Secop II.

HUGO ALBERTO GONZALEZ LOPEZ.
Rector - UNIAJC

Revisó: Daniel Alexander Narváez Potes - Jefe de Oficina Asesora Jurídica.
Proyectó: Laura María Riascos Martínez - Contratista Oficina Asesora Jurídica.