isolucion



Oferta comercial

Oferta Comercial de Soporte y Mantenimiento

Documento confidencial

Bogotá D.C., 08 de octubre de 2026

Señor
Diana Carolina Rodríguez Ordoñez
Profesional de Calidad Institucional
Oficina Asesora de Planeación
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO
Ciudad

Respetada Señora:

En atención a su amable solicitud y conforme a las consideraciones recibidas, ponemos a su consideración la presente Oferta de renovación del **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ISOLUCIÓN®, herramienta especializada en la administración y automatización de los sistemas de gestión y cumplimiento normativo**. Esta oferta aplica para la licencia adquirida e instalada en sitio.

ISOLUCIÓN S.A. cuenta con los mejores recursos tecnológicos y humanos para ofrecer el respaldo y solidez a su compañía, que nos ha llevado a consolidarnos como líderes en el mercado regional garantizando los mejores resultados; además de un sistema de gestión, certificado por el ICONTEC bajo la norma ISO9001 v2015, el cual es el soporte fundamental de nuestra operación y cuyo propósito principal es el de agregar valor a nuestros clientes a través del desarrollo de soluciones tecnológicas, la adopción de mejores prácticas y la generación de conocimiento, que apoye los objetivos de negocio y la productividad empresarial.

Nos interesa que cada una de las condiciones presentadas en esta oferta sea comprendida a cabalidad, para atender sus necesidades y corresponder a sus expectativas; el buen desarrollo del servicio dependerá en la comprensión de alcance de condiciones ofrecidas por nuestra organización. En espera de una pronta respuesta, puede comunicarse directamente conmigo o con nuestra línea gratuita de servicio al cliente.

Cordialmente,

Doraly Calderón Acosta
Asistente Servicio Postventa
Teléfono: 508 2000 Ext. 223
doraly.calderon@isolucion.com

TABLA DE CONTENIDO

1. ¿QUÉ ES UN CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO? 4
2. ¿POR QUÉ RENOVAR EL CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ISOLUCIÓN®? 4
3. ¿QUÉ ES EL CSR? 4
4. ¿QUÉ INCLUYE EL CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ISOLUCIÓN®? 5
4.1. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 6
4.2. CONDICIONES PARA EL REPORTE Y SOLUCION DE CASOS 7
4.3. EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO NO INCLUYE: 8
4.4. ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS) DE ISOLUCIÓN® 8
4.5. ENTREGABLES 14
4.6. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 14
5. SERVICIO DE HOSTING 14
5.1. DATACENTER PRINCIPAL 15
5.1.1 LOCALIZACIÓN: 15
5.1.2 INFRAESTRUCTURA DEL DATACENTER: 16
5.2. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD 17
5.3. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE 18
5.4. MONITOREO DE UPTIME 18
5.5. CONTINUIDAD DE ISOLUCIÓN PARA SU NEGOCIO 18
5.6. ATENCIÓN DE INCIDENTES 18
5.7. VULNERABILIDADES ANS'S ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO 18
5.8. BACKUP DE LA INFORMACIÓN 19
5.9. ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA 19
5.10. SEGURIDAD DEL SOFTWARE 19
5.10.1 AUTENTICACIÓN 19
5.10.2 BASE DE DATOS 20
5.10.3 ACCESO RESTRINGIDO 20
5.11. ENTREGABLES 20
5.12. EXCLUSIONES 21
5.13. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 21
6. OFERTA ECONÓMICA 22
6.1. CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO BÁSICO 22
6.2. CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO GOLD – 10 HORAS 23
7. CONDICIONES 24
7.1. CONDICIONES COMERCIALES 24
7.1.1 Forma de Pago: 24
7.1.2 Moneda e Impuestos: 24
7.1.3 Lugar de Entrega: 24
7.1.4 Vigencia de la Propuesta: 24
7.1.5 Nuevas Especificaciones: 25
7.2. CONDICIONES DE GESTIÓN DEL SERVICIO 25
7.2.1 Confidencialidad de la propuesta: 25
7.2.2 Acerca del Manejo de la Información 25
6.2.4 Medida de seguridad para la protección de la información en Licencias instaladas en Sitio. 25
6.2.5 Derechos de autor y propiedad industrial 26

1. ¿QUÉ ES UN CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO?

Soporte expresado en la asistencia telefónica, electrónica, remota y/o en sitio, de primer nivel para la orientación especializada en cómo hacer o resolver algo y de segundo nivel para apoyar aquellas solicitudes que requieran apoyo de ingeniería y relacionadas con el normal funcionamiento del software, de acuerdo con los ANS (acuerdos de nivel de servicio) establecidos por ISOLUCION S.A para su atención. El mantenimiento está relacionado con las actualizaciones de versión del software adquirido, optimizaciones, actualizaciones normativas y las mejoras prácticas, que son liberadas durante un periodo de tiempo, que son necesarias para mantener la conformidad del Sistema de Gestión o que agregan valor a la operación automatizada de los Sistemas de Gestión.

2. ¿POR QUÉ RENOVAR EL CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ISOLUCIÓN®?

El contrato de soporte y mantenimiento brinda a las organizaciones que han adquirido la licencia de uso del software ISOLUCIÓN®, la oportunidad de mantener actualizada la plataforma tecnológica con la que opera y administra su sistema de gestión y cumplimiento normativo, con las mejoras funcionales, operativas y normativas que se generen.

3. ¿QUÉ ES EL CSR?

Es un Centro de Servicio Regional – Contact Center, con que cuenta ISOLUCION S.A. ubicado en la Ciudad de Bogotá, desde donde atiende de manera local y regional sus clientes, desde México hasta Argentina, dotado de:

- Sistema PBX redundante con 10 posiciones de atención telefónica
- Línea Gratuita 018000 (Colombia.)
- Línea Móvil (Colombia.)
- Grabación de llamadas entrantes y salientes, para monitoreo de tiempo de atención y para garantizar la calidad de la atención ofrecida por nuestro equipo.
- Sistema de estadísticas de atención en tiempo real.
- Sistema de tickets a través de la plataforma CRM Dynamics que nos permite el seguimiento en real time de sus solicitudes.
- Chat para atenciones remotas (clientes de fuera de Colombia).
- Video llamada vía Skype (clientes de fuera de Colombia).
- Acceso remoto vía Team Viewer o Terminal Server
- Sistema de continuidad de negocio BCP (*business continuity plan*) para respaldo en caso de

contingencias.

- Sistema de comunicaciones redundante con dos canales de comunicaciones independientes, en caso de falla, con diferente punto de acceso de última milla.
- Sistema de Seguridad Perimetral 7x24x365
- Sistema CCVT de monitoreo 24 horas
- Para el reporte de los casos nuestra compañía cuenta con un centro de servicio al cliente que opera en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes en días hábiles en la ciudad de Bogotá y podrá realizarse a través de los siguientes medios:

    a. **Correo electrónico:** Envío de email a la cuenta de correo soporte@isolucionsac.com.co, detallando su caso.
    b. **Teléfono:** Para la ciudad de Bogotá puede comunicarse al PBX: 5082000 opción 1.
    c. **Línea Gratuita 018000:** Fuera de la ciudad de Bogotá a través de la línea nacional gratuita: **01 8000 526444.** (Solo en Colombia)

4. ¿QUÉ INCLUYE EL CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ISOLUCIÓN®?



Soporte telefónico de primer nivel: Asistencia a través de nuestro 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 sus 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 cliente 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: 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 de ISOLUCION®. En http://www.isolucion.com.co encontrará la programación para su inscripción sin límite de participantes durante la vigencia del contrato.



Documentación técnica y de usuario ISOLUCION®: 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 cliente así lo solicita.



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



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 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.

4.1. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El servicio de soporte y mantenimiento incluido tendrá una duración de 12 meses.

- El valor de la renovación del servicio de Soporte y Mantenimiento establecido en la presente oferta comercial equivale al valor del soporte y mantenimiento vigente, más el índice de precios al consumidor (IPC) del año calendario anterior a la presente renovación.

- En caso de renovaciones sucesivas del contrato de mantenimiento y soporte, el incremento de cada renovación será equivalente al valor del servicio de soporte y mantenimiento anterior a la vigencia

de la fecha de renovación (el valor de la última renovación), más el índice de precios al consumidor (IPC) del año calendario anterior a la renovación del servicio de soporte. Los descuentos generados por ISOLUCIÓN S.A. en las renovaciones del servicio de soporte y mantenimiento no serán tenidos en cuenta al momento de establecer el valor de las renovaciones sucesivas.

- Si se decide no adquirir el contrato de soporte se suspenderá el servicio el día inmediatamente después a la finalización de este; sin embargo, el cliente podrá acceder a nuestros servicios si su herramienta presenta alguna falla técnica, el cual estará sujeto a una nueva cotización por parte de nuestro departamento comercial, expresado en precio hora/ingeniero a la tarifa vigente en ese momento.

- La falta de renovación del contrato libera a **ISOLUCION S.A.** de la responsabilidad por desactualización de este, por lo tanto, si la empresa decide renovar el contrato y durante el período que estuvo descubierto se desarrollaron nuevas versiones el cliente no tendrá derecho a ellas; por lo tanto, el usuario deberá pagar el 10% del valor vigente de la licencia por cada una de las versiones desarrolladas para así obtener la última versión.

- El servicio de soporte se prestará desde la ciudad de Bogotá.

- Los desplazamientos de personal de ISOLUCIÓN S.A. fuera de la ciudad de Bogotá serán asumidos en su totalidad por el cliente, siendo previamente acordados estos costos adicionales. El servicio de soporte y mantenimiento para clientes fuera de la ciudad de Bogotá se presta de manera remota, no se incluyen viajes.

4.2. CONDICIONES PARA EL REPORTE Y SOLUCION DE CASOS.

- ISOLUCION 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 usuario 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 cliente 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 cliente y este no responda formalmente dentro de los tiempos estipulados en los ANS.

4.3. EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO NO INCLUYE:

1. Asistencia en fallas o imperfectos en equipos de hardware, plataforma de hosting, canal de comunicaciones suministrados y asignados por el cliente para el Proyecto.
2. Cambios en las especificaciones funcionales o a las funcionalidades desarrolladas dentro del proyecto.
3. Correcciones funcionales o de cualquier otro tipo a programas modificados o agregados por terceros o por personal del cliente. Los programas que hayan sido modificados una vez estos fuesen puestos en producción por personas diferentes a **ISOLUCIÓN S.A.;** perderán su garantía automáticamente.
4. Correcciones de datos sobre el software que por error los usuarios hayan realizado de forma errónea, adicionales a los incluidos en el contrato.
5. Nuevas instalaciones del software por cambios de plataforma o servidores del cliente. Estas actividades tendrán costo adicional. Aplica para cuando la herramienta no está en la Nube de Isolución.
6. La actualización del software no incluye los módulos no adquiridos, se realizará actualización de versión únicamente sobre los módulos comprados.
7. Backups de la base de datos y repositorio de documentos del sistema. Exceptuando clientes instalados en hosting Isolución
8. Soporte técnico por el uso de herramientas que los usuarios utilicen sin la debida autorización.
9. Licencias de Software del servidor (sistema operativo, bases de datos, ambientes de desarrollo o *runtime*).

4.4. ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS) DE ISOLUCIÓN®

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 **ISOLUCIÓN 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: S**ervicio cuyo objetivo es el de solucionar dudas o realizar aclaraciones sobre el manejo de l **ISOLUCIÓN**®. No incluye solución de errores o fallas de la aplicación.

ISOLUCIÓN S.A. se compromete a dar soporte a sus casos de acuerdo con la siguiente tabla:

CLIENTES NUBE, HOSTING ISOLUCIÓN O CON ACCESO REMOTO 24/7 SIN RESTRICCIONES.				
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

CLIENTES CON ACCESO REMOTO RESTRINGIDO O VISITA PRESENCIAL EN BOGOTÁ.				
TIPO DE CASO	**PRIORIDAD**	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**TIEMPO DE SOLUCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
Indisponibilidad	Crítica	2 horas hábil	2 días hábiles	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. *Disclaimer: 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
Funcionalidad secundaria con error	Media alta	4 horas hábiles	13 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	4 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	13 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 / Desarrollo y mejoramiento de producto.

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.

Lista de funcionalidades principales de Isolución

Isolución dispone de más de 2.500 pantallas funcionales. A lo largo de varios años de trabajo con nuestros clientes, se ha identificado una lista de pantallas y funcionalidades que, en caso de falla, pueden generar un impacto negativo considerable en la operación del Sistema de Gestión de una organización o en la realización de una Auditoría.

Por esta razón, las funcionalidades que se mencionan a continuación están clasificadas en nuestros Acuerdos de Nivel de Servicio como Funcionalidades Principales y se cubren de manera preferencial bajo la categoría de “Funcionalidad Principal con Error”, de acuerdo con los tiempos de solución comprometidos. Esta lista está en constante evolución; sin embargo, nos comprometemos a no eliminar ningún elemento de ella. Solo se añadirán nuevas funcionalidades que, en el futuro, demuestren tener la prioridad necesaria.

1. No se puede ver el Home del Sistema Integrado de Gestión
2. No se puede acceder al Listado Maestro de Documentos
3. No se puede visualizar ningún Documento
4. No se puede acceder al Listado Maestro de Registros
5. No se puede visualizar ningún Registro
6. No se puede acceder al Listado Maestro de Documentos Externos
7. No se puede visualizar ningún Documento Externo
8. No se puede acceder a la visualización de Tableros de Control (vista Tableros, Familias, Áreas, Procesos, Objetivos)
9. No se puede visualizar un Indicador y sus mediciones
10. No se puede visualizar el Reporte de Mejoramiento
11. No se puede visualizar una Acción de Mejoramiento (Correctiva, Preventiva, Oportunidad de Mejora, Demanda Anónima, etc.)

12. No se puede acceder al Listado de Iniciativas de Gestión de Cambio
13. No se puede visualizar una Iniciativa de Gestión de Cambio
14. No se puede acceder al Programa de Auditorías
15. No se puede visualizar una Auditoría
16. No se puede visualizar un Informe de Auditoría
17. No se puede visualizar un Hallazgo (No conformidad de Auditoría u Observación de Auditoría)
18. No se puede acceder a una Calificación de Proveedor
19. No se puede acceder a las Encuestas de Satisfacción de Clientes
20. No se puede acceder al Inventario de Equipos
21. No se puede acceder a la Hoja de Vida de un Equipo
22. No se puede visualizar el Organigrama
23. No se puede acceder al Listado Maestro de Hojas de Vida
24. No se puede visualizar una Hoja de Vida
25. No se puede acceder al Listado Maestro de Perfiles de Cargo
26. No se puede visualizar un Perfil de Cargo
27. No se puede visualizar el Home de un Sistema de Gestión
28. No se puede visualizar el Modelo de Cumplimiento de un Sistema de Gestión
29. No se puede hacer Debida Diligencia de una contraparte
30. No se puede visualizar un Registro de Debida Diligencia de una contraparte.

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.

4.5. ENTREGABLES.

ISOLUCIÓN S.A. entregará 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.
- ISOLUCIÓN entregará **reportes** de atención de casos durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, si el cliente así lo solicita.

4.6. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ISOLUCIÓN S.A. requiere por parte del cliente, los siguientes recursos humanos y técnicos para el correcto desarrollo del servicio de soporte:

- Asignar un contacto por parte del cliente, responsable de las solicitudes de casos de soporte, coordinar los recursos humanos y técnicos necesarios durante el tiempo del contrato, en las fechas acordadas con **ISOLUCIÓN S.A.**
- Disponibilidad de la infraestructura técnica, de equipos y software necesario para las actividades de instalación de nuevas versiones o parches. Si está localizado en el Hosting de Isolución este ítem no aplica.
- Autorización de trabajo y acceso a sitios restringidos (por ejemplo, centro de cómputo) durante el desarrollo de las actividades de actualización de nuevas versiones o parches, según se convenga con el cliente.
- Configuración de redes y comunicaciones adecuada para que **ISOLUCIÓN S.A.** desarrolle sus tareas en las instalaciones del cliente
- Acceso a puestos de trabajo para desarrollar las actividades de soporte y mantenimiento

5. SERVICIO DE HOSTING

ISOLUCION S.A. ofrece el servicio de plataforma de **“Hosting”** (almacenamiento de páginas y aplicativos en servidores Internet) para su operación desde Internet. Con este servicio hacemos posible que las compañías que adquieren cualquiera de los productos de la familia ISOLUCIÓN® y quieren contar con un datacenter de clase mundial para su operación puedan tener rápidamente la infraestructura técnica requerida para su

operación. Nuestro servicio de hosting se ofrece siempre en la última versión de las plataformas Windows, Internet Information Server y Microsoft SQL Server, debido a que Isolución utiliza Microsoft Azure® como su infraestructura de cómputo. Todos los servidores que aprovisionamos para nuestros clientes cuentan con monitoreo usando las capacidades de los sensores y otro tipo de ventajas del Azure® Security Center, así como las las medidas de seguridad y plataformas de antivirus necesarias para garantizar una operación con el máximo nivel de disponibilidad.

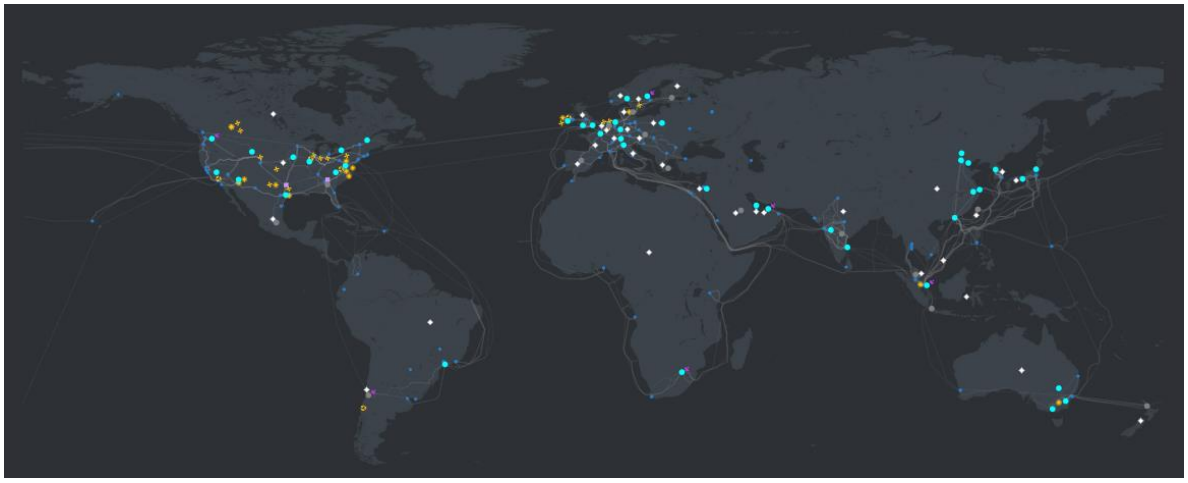
Nuestro servicio provee los recursos de Hardware y Software para correr los productos de ISOLUCIÓN® en Internet, bajo condiciones de backup (respaldo), seguridad y confidencialidad de información. De hecho, ofrecemos a nuestros clientes de Hosting servidores con una plataforma idéntica a la que proveemos a nuestros clientes del servicio Isolución SaaS (Software como Servicio). Cualquier requerimiento especial, componentes, disponibilidad y soporte no contempladas dentro de cada plan estándar deberá ser acordado explícitamente. Nuestro servicio dispone para usted de un servidor de aplicaciones y un servidor de base de datos, brindando una arquitectura distribuida de los servicios, mejorando el desempeño y eliminando situaciones de vulnerabilidad de datos, ya que los servidores en los que se encuentra su información se encuentran en un segmento de red inaccesible desde Internet. Adicionalmente, así usted podrá aprovechar al máximo los recursos de su servidor de aplicación que estará concentrado en atender a sus usuarios y no en operar la base de datos.

A continuación, se detallan algunas de las características técnicas del servicio.

5.1. DATACENTER PRINCIPAL

5.1.1 LOCALIZACIÓN:

Isolución cuenta con una importante infraestructura de servidores, servicios y plataformas localizados en Azure®, la nube de Microsoft®. Contamos, adicionalmente, con un datacenter en Colombia para clientes que tienen requerimientos especiales en términos de la localización física de su información. Podemos instalar su servidor en el sitio del mundo que sea más conveniente para su operación, por defecto, lo hacemos en la geografía que ha probado ser más eficiente para nuestros clientes de acuerdo con su localización.



5.1.2 INFRAESTRUCTURA DEL DATACENTER:

Algunas características técnicas importantes

Microsoft Azure® es una plataforma que en todos los análisis independientes obtiene calificaciones destacadas. Tanto así que en el Cuadrante Mágico de Gartner está posicionada en el grupo de líderes y con la mayor capacidad para cumplir con los servicios prometidos.

En todos los análisis independientes Microsoft Azure® obtiene calificaciones destacadas.

Por ejemplo, de acuerdo con el informe de "Cuadrante Mágico" de Gartner para Cloud Services, Azure está posicionada en el grupo de líderes visionarios y con la mayor capacidad para cumplir con los servicios prometidos.

Fuente: Gartner

Figure 1: Magic Quadrant for Strategic Cloud Platform Services



Al respecto de las características del servicio y la infraestructura de Microsoft Azure® sugerimos ver los siguientes vínculos:

- Generalidades
- Resumen de características de Azure®

5.2. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

Isolución hace uso por defecto del Azure® Security Server, incluyendo sus monitores, solución antivirus, firewalls entre otras. En caso de que Usted tenga algún requerimiento especial en términos de seguridad le pedimos hacérnoslo saber y estaremos trabajando con su equipo de Seguridad de la Información para diseñar lo que requiera.

5.3. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

ISOLUCION ofrece dentro del costo de su oferta de servicio de plataforma de hosting, las licencias correspondientes 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
- Todos los componentes necesarios para usar Isolución

5.4. MONITOREO DE UPTIME

La plataforma de Hosting ISOLUCION, cuenta con un monitoreo *uptime* de 7 x 24 mediante la herramienta PRTG *applications insights* de Azure que asegura la disponibilidad. Estos reportes son administrados desde un servidor externo, un servicio independiente que garantiza a su organización, mediante la disponibilidad de múltiples sensores de monitoreo, que el servicio web su sitio nunca estará fuera de servicio.

5.5. CONTINUIDAD DE ISOLUCIÓN PARA SU NEGOCIO

Isolución ofrece una disponibilidad mensual del 99.6%, (172 minutos aproximadamente), en caso de presentarse alguna falla grave sobre la plataforma, Isolución se compromete a recuperar su servicio en máximo 24 horas. En caso de requerirse, para resolver una falla técnica de fuerza mayor, ISOLUCION pondrá su sistema ISOLUCIÓN® en otro servidor, para este se puede llegar a requerir hasta 72 horas para la replicación de las direcciones en Internet antes de que el servicio pueda ser reestablecido completamente.

Desde el punto de vista del restablecimiento de su información, Isolución tiene políticas de backup que le permite ofrecer recuperar sus datos, en el peor de los casos, con una pérdida máxima de 6 horas. Tenemos soluciones que minimizan ese tiempo, pero sugerimos conversar al respecto de sus necesidades para configurar el método más costo-eficiente para lograr sus requerimientos.

5.6. ATENCIÓN DE INCIDENTES

ISOLUCION cuenta con un Centro de Servicio Regional CSR desde donde atiende las solicitudes de soporte y reporte de incidentes vía e-mail a través de la cuenta soporte@isolucionsac.com.co o en nuestra línea gratuita nacional 018000 526444, PBX (57 1) 508 2000 en horario de 7:00 AM a 7:00 PM, GMT-5 de lunes a viernes en días hábiles.

5.7. VULNERABILIDADES ANS'S ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

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.

5.8. BACKUP DE LA INFORMACIÓN

Isolución genera sus backups en la plataforma Azure® Backup - Microsoft, probablemente el servicio más completo y sofisticado disponible. Generamos Backups "Full" una vez a la semana e incrementales tres veces al día. Nuestra política tiene una retención de backups de 1 año para los ambientes.

5.9. ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA

A continuación, describimos las actividades que se desarrollan como parte de este servicio:

- Monitoreo del uptime de su sitio de ISOLUCIÓN
- Actualización permanente de las actualizaciones de las piezas de software del Sistema Operativo y del Motor de base de datos
- Actualización de Isolución a la última versión
- Generación automática validación diaria y verificación mensual 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 presente situaciones distintas a las esperadas dentro del funcionamiento normal.

5.10. SEGURIDAD DEL SOFTWARE

El servicio de hosting se ofrece de forma EXCLUSIVA a la base de clientes de **ISOLUCION®**. ISOLUCION no brinda el servicio de hosting para otras herramientas de software de terceros. **ISOLUCIÓN®**, sus módulos y en general cada uno de los programas que la componen, han sido verificadas y aseguradas sobre las vulnerabilidades de seguridad más frecuentes en sitios de Internet. De igual forma habilitadas para trabajar juntamente con la implementación de reglas o modelos de seguridad que permiten un manejo integrado con la plataforma Windows, evitando que sean objeto de ataques.

5.10.1 AUTENTICACIÓN

ISOLUCIÓN® realiza la autenticación desde el propio sistema administrando los usuarios y contraseñas desde la aplicación. Es decir, cada usuario y su respectiva contraseña son creados mediante la interfase de usuarios

de ISOLUCIÓN®, dispuesta en el módulo de administración. Como 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.

5.10.2 BASE DE DATOS

ISOLUCIÓN® instala y opera los servidores base de datos localizándolos en una zona segura del *datacenter*, que no tiene acceso desde Internet. Así, sus datos tienen un control adicional de seguridad.

5.10.3 ACCESO RESTRINGIDO

Todo el acceso al sitio ya sea para edición (mediante las opciones de administración) como para visitarlo como usuario final estará restringido de acuerdo a perfiles de usuario; esto garantiza 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 publican desde ISOLUCIÓN®, pueden ser clasificado como público o privado dependiendo de carácter del mismo. Si el documento es privado requerirá que el usuario realice una autenticación a través de un usuario y contraseña para poder visualizar el contenido.

5.11. ENTREGABLES

ISOLUCION entregará como parte del servicio los siguientes en cada una de sus fases:

- 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 ISOLUCIÓN® en la plataforma de Hosting (sistema operativo, bases de datos, ambientes de desarrollo e implementación). Si la solución se instala en la plataforma de ISOLUCION, éstos se proveen en el servicio de hosting, pero son de propiedad de ISOLUCION.
- Acceso remoto al personal de soporte de ISOLUCION para la prestación de soporte técnico por fallas y/o requerido para el desarrollo de actualizaciones del software ISOLUCIÓN®.
- Instalación y configuración de la plataforma de hosting sobre la que funcionará ISOLUCIÓN® (hardware y software requerido para la operación)
- Documento de Inicio de soporte tiempo de servicio, mecanismos de comunicación y solicitudes de soporte
- Garantía y soporte técnico
    - Servicio de atención durante el tiempo de utilización del servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas por ISOLUCION. Este soporte estará asociado a la **renovación de su servicio de Mantenimiento** para la Aplicación. Es indispensable anotar que para hacer

renovación del servicio de Hosting se debe renovar por lo menos 12 meses su servicio de Mantenimiento y Soporte de la plataforma Isolución.

5.12. EXCLUSIONES

ISOLUCION enumera a continuación las funcionalidades, actividades, productos y servicios que no se encuentran cubiertos por el alcance del presente servicio:

- Servicios de computo diferentes a los ofrecidos dentro del alcance de la presente oferta
- Licencias de Software adicionales a las ofrecidas con el servicio
- Hardware adicional a los ofrecidos con el servicio
- Servicio de instalación de otras aplicaciones diferentes a ISOLUCIÓN®
- Servicios profesionales para la instalación y configuración de ISOLUCIÓN® en una plataforma diferente al hosting.
- Interfaces para intercambio de información con otros sistemas o aplicaciones del negocio no definidas en el alcance del servicio

5.13. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ISOLUCION requiere por parte del cliente, los siguientes recursos humanos y técnicos para el correcto desarrollo del servicio:

- Permanencia mínima con el servicio de 12 meses
- Asignar un responsable o contacto técnico por parte del cliente, responsable del servicio, coordinar los recursos humanos y técnicos necesarios, en las fechas establecidas.
- Entrega de información solicitada por ISOLUCION durante la ejecución del proyecto, de acuerdo con los cronogramas pactados. Cualquier demora en estas actividades ocasionará un retraso en el cronograma del proyecto.
- Configuración de redes y comunicaciones adecuada para que ISOLUCION desarrolle sus tareas en las instalaciones del cliente
- Renovación mínima de 6 meses de su servicio de Mantenimiento y Soporte de la plataforma Isolución.
- Acceso a la aplicación vía internet 7/24, con una disponibilidad de 99.6%, es decir de 717 horas de disponibilidad frente a las 720 horas posibles, en un mes de 30 días. Los tiempos que se incurran en actualizaciones de versión de la herramienta y los mantenimientos preventivos que se realicen por parte de Isolucion no deben ser tenidos en cuenta como tiempos de indisponibilidad.
- Si durante la vigencia del servicio de Hosting el cliente adiciona usuarios a la base actual, en la siguiente renovación se deberá replantear el precio según la cantidad de usuarios vigentes en el ambiente de Isolución.

6. OFERTA ECONÓMICA

A continuación, ser ofrecen dos alternativas de renovación. Renovación Básica sin horas de servicios profesionales y la renovación GOLD con horas de servicios profesionales.

6.1. CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO BÁSICO

Ítem	Precio
Contrato de soporte y mantenimiento ISOLUCIÓN® ® BÁSICO 12 meses de soporte y mantenimiento.	$19.885.583
Servicio de Hosting para ISOLUCIÓN® de La Institución Universitaria Antonio José Camacho bajo Plataforma .NET/SQL Server Incluye: • SERVIDOR COMPARTIDO/DEDICADO PARA 55 USUARIOS • Servidor de Aplicaciones: Windows Server sobre IIS (Con últimas versiones y estables) • Servidor de Base de Datos: Microsoft SQL Server (Con versiones recientes y estables) • Almacenamiento [256] Gigabytes ISOLUCION • Estadísticas de tráfico vía web • Reporte de Uptime • Disponibilidad del servicio 99.6%*. • Soporte técnico 7:00 AM a 7:00 pm (GMT-5) vía telefónica y correo electrónico. • Permanencia de 12 Meses a partir del 19 de noviembre de 2026 al 18 de noviembre de 2027. NOTA: Esta oferta incluye solamente un ambiente de Producción para ISOLUCIÓN. SI desea un ambiente adicional de Pruebas se debe aumentar a este valor el 10%. El ambiente de Pruebas será respaldado una vez a la semana y tendrá una retención de 1 mes.	$6.735.491 Anual Excluido de IVA
SUBTOTAL **IVA DEL 19% PARA EL SERVICIO DE SOPORTE** **TOTAL**	**$26.621.074** **$3.778.261** **$30.399.335**

NOTA: De acuerdo con el artículo 10 de la ley 1943 de diciembre 28 de 2018 de Colombia, que modifica el artículo 476 del Estatuto Tributario, a partir del primero de enero de 2019 los servicios de mantenimiento que se prestan remotamente quedan gravados con IVA del 19%.

6.2. CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO GOLD – 10 HORAS

Esta opción incluye el servicio de soporte y mantenimiento con la adición de horas de servicios profesionales.

Ítem	Precio
Contrato de soporte y mantenimiento ISOLUCIÓN® ® 12 meses de soporte y mantenimiento.	$19.885.583
Servicios profesionales de capacitación, acompañamiento y servicios profesionales de soporte técnico de hasta 10 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos ó de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto).	$2.248.500
Servicio de Hosting para ISOLUCIÓN® de La Institución Universitaria Antonio José Camacho bajo Plataforma .NET/SQL Server Incluye: • SERVIDOR COMPARTIDO/DEDICADO PARA 55 USUARIOS • Servidor de Aplicaciones: Windows Server sobre IIS (Con últimas versiones y estables) • Servidor de Base de Datos: Microsoft SQL Server (Con versiones recientes y estables) • Almacenamiento [256] Gigabytes ISOLUCION • Estadísticas de tráfico vía web • Reporte de Uptime • Disponibilidad del servicio 99.6%*. • Soporte técnico 7:00 AM a 7:00 pm (GMT-5) vía telefónica y correo electrónico. • Permanencia de 12 Meses a partir del 19 de noviembre de 2026 al 18 de noviembre de 2027. NOTA: Esta oferta incluye solamente un ambiente de Producción para ISOLUCIÓN. SI desea un ambiente adicional de Pruebas se debe aumentar a este valor el 10%. El ambiente de Pruebas será respaldado una vez a la semana y tendrá una retención de 1 mes.	$6.735.491 Anual Excluido de IVA
SUBTOTAL **IVA DEL 19% PARA EL SERVICIO DE SOPORTE** **TOTAL**	**$28.869.574** **$4.205.476** **$33.075.050**

NOTA: De acuerdo con el artículo 10 de la ley 1943 de diciembre 28 de 2018 de Colombia, que modifica el artículo 476 del Estatuto Tributario, a partir del primero de enero de 2019 los servicios de mantenimiento que se prestan remotamente quedan gravados con IVA del 19%.

NOTA: Los valores antes mencionados INCLUYEN el impuesto de valor agregado IVA del 19%.

NOTA: Las horas cotizadas en esta propuesta NO podrán ser utilizadas para desarrollos o ajustes particulares. Estas horas ofrecidas no son acumulables, se vencen con la vigencia del contrato.

El tiempo de entrega de las actualizaciones de nuevas versiones y/o servicios adquiridos, será acordado con el cliente con base en la programación de actividades establecidas por la Dirección de Servicio al Cliente y Soporte de **ISOLUCIÓN S.A.,** la cual será informada oportunamente al usuario, con el fin de asegurar los requerimientos técnicos y disponer de la logística necesaria.

7. CONDICIONES

7.1. CONDICIONES COMERCIALES

7.1.1 Forma de Pago:

ISOLUCIÓN S.A. realizará una factura por el 100% anticipado del valor total del contrato a la firma de este/orden de compra/documento de Inicio de soporte y el pago se realizará así:

- 100% a sesenta (60) días calendario de la fecha de radicación de factura.

La anterior forma de pago será indistinta del período del tiempo del contrato. El retraso en el pago de alguna de estas cuotas por razones ajenas a ISOLUCIÓN S.A., generará una interrupción del servicio, el cual se reanudará una vez cancelada la factura vencida. Las actividades de capacitación y/o acompañamiento según la modalidad de contrato adquirida no restringen el pago del contrato. En caso de que estas sesiones no se puedan desarrollar por razones no atribuibles a ISOLUCIÓN S.A., sino al cliente, la falta de este entregable no impedirá la facturación de los servicios y su pago.

7.1.2 Moneda e Impuestos:

Los valores se expresan en pesos colombianos. En caso de variación de alguno de ellos, o de la creación de nuevos gravámenes, los precios se afectarán proporcionalmente.

7.1.3 Lugar de Entrega:

Entrega en la ciudad de Bogotá o instalación en el servidor en alguna red especificada. En caso de tratarse de ciudades diferentes, los gastos de desplazamientos serán asumidos en su totalidad por el Cliente, previo acuerdo con éste.

7.1.4 Vigencia de la Propuesta:

60 días calendario.

7.1.5 Nuevas Especificaciones:

Nuevas especificaciones, no incluidas en esta propuesta, generarán costos adicionales que serán plasmados en una nueva oferta comercial y serán objeto de una aprobación por sí misma. Estas se considerarán como otro proyecto, cuya gestión, desarrollo y cobro serán completamente independientes.

7.2. CONDICIONES DE GESTIÓN DEL SERVICIO

7.2.1 Confidencialidad de la propuesta:

Esta propuesta ha sido preparada para el uso exclusivo de nuestro cliente. Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de **ISOLUCIÓN S.A**., que las ideas, conceptos, precios, planes de entrega y en general; las soluciones contenidas en esta propuesta sean conocidas por personas distintas a aquellas a quienes está dirigida.

Sin previa autorización escrita de **ISOLUCIÓN S.A.**, esta oferta comercial no podrá ser puesta a disposición de personas diferentes al destinatario y/o de las personas que éste designare para propósitos específicamente relacionados con lo descrito en el Alcance.

7.2.2 Acerca del Manejo de la Información

ISOLUCION como contratista entiende que eventualmente puede ser responsable de daños con ocasión de la ejecución del contrato por parte de sus dependientes, en cuyo caso, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, mantendrá indemne al contratante hasta por el valor total del contrato que celebren las partes. La presente estipulación se extiende inclusive a las clausulas o acuerdos del manejo de la información confidencial y así lo acepta el contratante y no podrá ser derogada por lo estipulado en el contrato que llegue a celebrarse.
En lo que respecta a los manuales de manejo de la información que pueda llegar a tener establecidos el contratante al momento de suscribir el contrato, serán respetados y cumplidos por parte de ISOLUCION y sus dependientes. Cualquier modificación a los mismos, deberá ser previa y oportunamente comunicada a ISOLUCION quien discrecionalmente, y siempre que ello no represente asumir costos o expensas para su implementación, será evaluada, pero no necesariamente implementada, sin que lo anterior represente el incumplimiento de ninguna de las obligaciones que se asuman en el contrato que llegue a celebrarse.

6.2.4 Medida de seguridad para la protección de la información en Licencias instaladas en Sitio.

ISOLUCION puede abstenerse de hacer implementaciones o actualizaciones del software o versiones, en las plataformas o servidores del contratante, si éste previamente no ha certificado la existencia de los backups

respectivo.

6.2.5 Derechos de autor y propiedad industrial

El CONTRATANTE reconoce y acepta que ISOLUCION es titular de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial o cualesquiera otros, incluyendo, las actualizaciones, parches, los manuales de uso, textos, dibujos gráficos, bases de datos videos o soportes de audio referidos o que complementan el Software ISOLUCION® y no pueden ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte de la entidad CONTRATANTE. En igual sentido, acepta, que la estructura, características, métodos de trabajo, sistemas de información, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías o algoritmos del Software ISOLUCION® son propiedad de ISOLUCION, y están protegidos por las leyes colombianas e internacionales de propiedad intelectual e industrial. Nada en el texto del presente contrato o en los documentos que hagan parte del mismo podrá interpretarse como que ISOLUCION cede los derechos patrimoniales sobre el software licenciado y/o sus partes y componentes.

No obstante, lo anterior, Isolución garantiza que los trabajos y servicios prestados a LA CONTRATANTE mediante el otorgamiento de la licencia objeto de este contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho legal o contractual de terceros.
Las obras creadas o generadas directamente por El CONTRATANTE empleando su propia información o la de terceros que pueda tratar y usando el software ISOLUCIÓN, tales como documentos, informes, reportes pertenecerán a la primera.”

FIN DE LA OFERTA DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO