PROPUESTA FORMAL	NOVIEMBRE DE 2026
Objetivo: Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualización software SGDEA ControlDoc® (Suscripción 8 meses).	AERONÁUTICA CIVIL® UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Toda la información contenida y transmitida en este documento y sus anexos tiene el carácter de confidencial y es para uso exclusivo de su destinatario. Cualquier divulgación requiere de la autorización previa y expresa por escrito de Control Online International S.A.S., so pena de incurrir en las sanciones de carácter civil, comercial y penal que su violación contrae.

Bogotá, D.C., noviembre de 2026.

Señores
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONAUTICA CIVIL - AEROCIVIL
Ciudad

Asunto: Cotización servicio de soporte, mantenimiento y actualización SGDEA ControlDoc®.

Nos permitimos presentar nuestra cotización cuyo objeto corresponde a "Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualización software SGDEA ControlDoc®. (Suscripción 8 meses)".

Control Online International S.A.S.., es una compañía colombiana que ofrece productos y servicios que están alineados con las Políticas del Gobierno Colombiano, en normatividad general de Archivo Ley 594 del 2000 (AGN) cumpliendo con los lineamientos vigentes.

Nuestra experiencia se basa en la implantación e implementación de tecnologías de última generación para el manejo del flujo de la información, proporcionándole a nuestros clientes soluciones empresariales que les permiten un correcto gerenciamiento, control y trazabilidad de los documentos electrónicos que se producen en tiempo real.

Cordial Saludo,

CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS
Nit. 901.428.945-1
BERTHA CAROLINA MOGOLLON BECERRA
Representante Legal

1. PROPUESTA DEL SERVICIO 4

2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (COI) 4

3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS Y ACTIVIDADES DE CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (COI) (REQUERIMIENTOS TÉCNICOS) 7

4. ACTIVIDADES 16

4.1 16

GESTIÓN ELECTRONICA DE ARCHIVO SGDEA 16

4.1.1 Mesa de Soporte SGDEA (Dos personas soporte técnico en sitio o remoto), días y horarios hábiles. 16

4.1.2 Actualización y mantenimiento (servicio por suscripción en la nube del cliente). 17

4.1.3 Ajustes y control de cambios en el SGDEA de la entidad, desarrollo de integraciones e Interoperabilidades. 19

5. PROPUESTA ECONÓMICA 21

FORMA DE PAGO: 21

VALIDEZ DE LA OFERTA: 90 DÌAS CALENDARIO 21

1. PROPUESTA DEL SERVICIO

Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualización software SGDEA ControlDoc®.

2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (COI)

a. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL prestará los servicios contratados de acuerdo con las características técnicas en la oferta de servicios presentada, los cuales serán facturados a las tarifas establecidas en la oferta comercial de apoyo a la gestión documental.
b. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, obrará con lealtad, diligencia, oportunidad y buena fe en la ejecución del contrato, evitando dilaciones injustificadas en las actividades contratadas.
c. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, dispondrá del personal mínimo requerido para la ejecución del contrato con los perfiles y experiencia requeridos.
d. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL garantizará, la disponibilidad de personal o su reemplazo cuando medie una justa causa, con el objeto de garantizar la prestación del servicio.
e. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, presentará el plan de contingencia para colocarlo en ejecución ante la ocurrencia de situaciones que pudieren afectar la debida ejecución contractual.
f. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá con los ANS de conformidad con lo establecido en el anexo técnico del presente proceso. Se revisarán de cara a los cambios en la prestación del servicio y accesos a la información de la nube, lo anterior se coordinará bajo la guía de la Secretaría de TI.
g. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, atenderá las solicitudes y recomendaciones hechas por LA AEROCIVIL a través de los supervisores designados, (Supervisión Técnica y supervisión funcional) en aras de lograr una ejecución del objeto contractual con la efectividad que la entidad lo requiera. (cuando sean pertinentes).
h. CONTROL ONLINE INTERTAIONAL, asistirá y participará en las reuniones de seguimiento con los supervisores y/o responsables del proceso, cuando se requiera.
i. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, elaborará informes periódicos que contengan la descripción detallada de las actividades realizadas. Este informe, se entregará al supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes al cumplimiento de las obligaciones de manera mensual, quien tendrá la obligación

de avalar la información ante el Ordenador del Gasto para la autorización de los respectivos pagos.

j. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, presentará mensualmente la factura electrónica por los servicios efectivamente presentados dentro de los tiempos establecidos por LA AEROCIVIL, junto con sus respectivos soportes.
k. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cargará la certificación de pago y/o factura con los soportes correspondientes en el SECOP II.
l. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá con el objeto del contrato con plena autonomía técnica, administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del personal contratista de CONTROL ONLINE INTERNATIONAL con La AEROCIVIL.
m. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, proporcionará los elementos necesarios de protección personal, cuando aplique para el personal contratado para el desarrollo de las actividades de mesa de ayuda y soporte en sitio o remoto. LA AEROCIVIL pondrá a disposición del contratista las instalaciones físicas y el mobiliario que cumpla con las condiciones establecidas por SST, para el cumplimiento del objeto contractual.
n. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información establecidos en LA AEROCIVIL, específicamente lo establecido en la Política Operacional de Seguridad y Privacidad de la Información, Políticas de Control de Acceso y Dispositivos Móviles,
o. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, atenderá los lineamientos y políticas generales, así como dar cumplimiento a los procesos, subprocesos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad definidos por LA AEROCIVIL, y que serán entregados a CONTROL ONLINE INTERNATIONAL al inicio del contrato.
p. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, desarrollará las actividades impartidas por la AEROCIVIL de acuerdo con las políticas y directrices en materia archivística, en cumplimiento de los siguientes acuerdos emitidos por el Archivo General de la Nación (AGN): Acuerdo N° 047 de 2000: "Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento General de Archivos sobre "Restricciones por razones de conservación". Acuerdo N° 042 de 2002: "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión de las entidades públicas y privadas de cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". Acuerdo N° 002 de 2014: "Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones". Acuerdo N° 01 de 2024: "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones", con

atención especial a su Artículo 4.2.3. Parágrafo 1 (procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales) y Artículo 4.3.2.1 (conformación de expedientes electrónicos de archivo). Asimismo, se aplicarán las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen las actividades archivísticas antes descritas y que hayan sido emitidas por el Archivo General de la Nación como ente rector, para la adecuada organización de los expedientes.

q. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, presentará al inicio de la ejecución del contrato las hojas de vida (personal profesional) de que dispondrá la empresa, con copia de los contratos firmados por el personal que realizará la prestación de los servicios, aportando los respectivos soportes académicos y de experiencia, así como los comprobantes de afiliación al Sistema Integrado de Seguridad Social. Cuando CONTROL ONLINE INTERNATIONAL realice cambios de personal, informará por escrito a la supervisión presentando los debidos soportes del nuevo personal vinculado.
r. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá con las demás actividades que sean acordadas con el supervisor para el cumplimiento del objeto del contrato.
s. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, asumirá el costo de la carnetización del personal que vincule para el cumplimiento del contrato, conforme al procedimiento que le señale la administración del aeropuerto y en sus casos que aplique (Cuando se requieran visitas a los aeropuertos).
t. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se compromete para con la AEROCIVIL a pagar oportunamente a su personal los salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que se deriven de la ejecución del presente contrato de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia, así como cumplir con las demás disposiciones laborales aplicables. Así mismo el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato; es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la oferta, conforme con la necesidad de la AEROCIVIL.
u. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se compromete a tener vinculados a sus empleados permanentemente y mientras dure la ejecución del contrato a los sistemas de previsión social, salud, pensión y riesgos profesionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, la Ley 797 de 2002, el Decreto 1295 de 1994 y demás normas que regulen la materia, al pago de contribuciones parafiscales, y a salir al saneamiento y defensa de los derechos de la Aerocivil, en el evento de reclamaciones de terceros por causa o con ocasión de la prestación de los servicios.
v. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se obliga a responder a la AEROCIVIL por las eventuales reclamaciones laborales derivadas de la ejecución del contrato; así como por los perjuicios que por motivo de su negligencia, imprudencia o impericia

se causen a las personas y/o los bienes de la AEROCIVIL o de terceros con ocasión de la ejecución del contrato.

w. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, mantendrá en perfecto estado de aseo y orden las instalaciones utilizadas y el área de trabajo donde se ejecutará el contrato y las zonas aledañas a las mismas.
x. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, coordinará y armonizará los programas de HSSE, para el personal involucrado en la ejecución del contrato y su respectivo seguimiento.
y. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá con los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional y la AEROCIVIL para la prevención y erradicación del COVID 19, sin costo adicional para la entidad.
z. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, asumirá los riesgos a su cargo, conforme a la distribución de los mismos contenidos en el Formato No. 9 Matriz de Riesgos.
aa. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, dará a conocer a la AEROCIVIL cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones.
bb. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá con el plan de garantías ofertadas. Constituirá y allegará a la AEROCIVIL las garantías requeridas en el contrato dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la firma del contrato, a favor de la AEROCIVIL, por el valor, amparos y vigencia establecidas en el presente documento.
cc. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, responderá ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso.
dd. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, coordinará los controles de elementos de entrada y salida que ameriten registro independiente en las bitácoras de seguridad establecidos en los puntos de recepción de las instalaciones de la Aerocivil de manera independiente.

3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS Y ACTIVIDADES DE CONTROL ONLINE INTERNATIONAL (COI) (REQUERIMIENTOS TÉCNICOS)

a. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, brindará soporte técnico de conformidad con la propuesta allegada y especificaciones técnicas contempladas, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los módulos y submódulos del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc®, implementado en la AERONAUTICA sobre los cuales se tiene licencia de uso.

b. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, realizará seguimiento al uso del sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc®, implementado en la AERONAUTICA y realizará las actividades en sitio de atención

de incidencias operativas, funcionales y conceptuales de acuerdo con las políticas de servicio detalladas en la propuesta.

c. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, realizará las actividades de mantenimiento necesarias al sistema de gestión documental electrónico de archivos – SGDEA ControlDoc®, implementado en la AEROCIVIL, con el fin de cumplir con los requerimientos de ley de los módulos licenciados.

d. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL S.A.S. otorgará a la AEROCIVIL, respecto de todos los módulos licenciados, los derechos de uso, mantenimiento, soporte técnico y garantía de fábrica. Asimismo, la AEROCIVIL tendrá derecho a recibir, durante la vigencia del servicio de mantenimiento y soporte, todas las actualizaciones, correcciones, mejoras funcionales y nuevas versiones que sean liberadas por el fabricante sobre la arquitectura de aplicación vigente y actualmente implementada de la solución, sin que ello implique la obligación de suministrar migraciones o reconstrucciones hacia arquitecturas tecnológicas distintas o nuevas generaciones del producto que constituyan una plataforma diferente.

e. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, conservará la funcionalidad, configuración o parametrización actualmente existente, de los módulos en uso para la Entidad, garantizando cumplimiento del MOREQ establecido.

f. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, suministrará los correspondientes manuales actualizados de usuario final del software licenciado (accedidos vía WEB o inmersos en el sistema SGDEA).

g. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, asegurará la escalabilidad del SGDEA ControlDoc® para responder de manera eficiente ante un aumento en la carga de trabajo sin que el mismo impacte el desempeño en cuanto a tiempos de respuesta y disponibilidad, posibilitando expandir la arquitectura para gestionar un mayor número de usuarios, procesos, transacciones o funcionalidades adicionales de acuerdo con los cambios que puedan presentarse según la demanda en la evolución de la solución de negocio.

h. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, garantizará la disponibilidad del SGDEA ControlDoc®, de manera permanente, sin interrupciones ni errores, salvo aquellas situaciones en donde la disponibilidad se vea afectada por fallos (no controlables), excepciones, cambios en infraestructura, ataques maliciosos, mantenimiento y mejoras. Posterior a lo cual el sistema permitirá la recuperación automática de su operación en el menor tiempo posible.

i. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, garantizará la integridad del SGDEA ControlDoc®, y de la información que se produce y gestiona en él, para que mantenga su veracidad y confiabilidad de manera permanente aun cuando una falla se presente.

j. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, monitoreará permanentemente con el fin de verificar el buen funcionamiento de la aplicación SGDEA ControlDoc® y tomar medidas preventivas con el fin de evitar potenciales situaciones de riesgo en el funcionamiento y operación que puedan generar fallas futuras más complejas y masivas.

k. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, realizará las pruebas funcionales en el ambiente de pruebas: dichas pruebas se realizarán de acuerdo con los parámetros de evaluación funcional de software y teniendo en cuenta los accesos que permita la Secretaría de tecnología e Información de la Aerocivil. (si aplica).

l. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cuando se realicen actualizaciones y se desplieguen en ambiente productivo, el contratista deberá garantizar a la entidad que previamente se efectuaron las pruebas correspondientes y se validó la conformidad y cumplimiento del desarrollo. De esta manera, se garantizará que dichos despliegues sean exitosos y no exista pérdida de recursos (humanos, de tiempo, entre otros). Así mismo, las ventanas de mantenimiento serán única y exclusivamente para desarrollar las actividades descritas en el formato establecido por la entidad y que tengan relación directa con la actualización, previamente probada y aprobada por el contratista.

m. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, cumplirá a cabalidad con lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS establecidos por la entidad, para la atención de incidentes reportados y soporte del SGDEA.

n. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, Prestar asesoría y soporte técnico para el SGDEA ControlDoc® por los diferentes canales dispuestos (vía telefónica, chat, Teams Microsoft – mesa de ayuda, email).

o. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, teniendo en cuenta que la infraestructura en la nube sobre la que se soportará la herramienta será suministrada y administrada por la entidad contratante, mantendrá permanente comunicación para garantizar la correcta disposición y operatividad de la misma.

p. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, atenderá las observaciones y solicitudes realizadas por la supervisión del contrato de manera oportuna.

q. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, informará al supervisor o funcionario encargado de ejercer la vigilancia y control del presente contrato, sobre las inconsistencias que se presenten durante la ejecución del contrato. Dichas notificaciones se harán vía correo electrónico y dentro de las ocho (8) horas siguientes a la identificación de la inconsistencia.

r. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, asistirá a la reunión de apertura, así como a las demás solicitadas por los supervisores del contrato, y acogerá las decisiones concertadas en las mismas. La reunión de apertura se realizará de forma presencial o virtual dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aprobación de la garantía, la misma será informada previamente vía correo electrónico por el supervisor del contrato. En esta reunión también se tratarán temas como, lineamientos generales para la ejecución del contrato, disposiciones para el ingreso de personal, permanencia en las instalaciones, evacuación y otras.

s. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, entregará la documentación técnica y funcional de la herramienta, y aquella que sea requerida por la supervisión, en virtud del objeto del contrato.

t. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, mejorará la funcionalidad de "reporteador" integrado al SGDEA existente, con el fin de garantizar la generación de reportes definiendo campos específicos según los requerimientos de las áreas, es decir por demanda, y teniendo en cuenta que el rol para la generación de reportes , reposa en el perfil del líder administrador del sistema de la Aerocivil, al cual se le debe corroborar las políticas de seguridad de la información de la entidad.

u. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL acatará los lineamientos o instrucciones por parte del Supervisor, por el representante legal y/o ordenador del gasto, o quien haga sus veces al interior de la AEROCIVIL.

v. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se abstendrá de utilizar la información entregada por la AEROCIVIL para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.

w. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, responderá ante la AEROCIVIL, autoridades competentes y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la AEROCIVIL para el desarrollo de las actividades contratadas.

x. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, entregará los documentos que certifiquen su exclusividad o derechos industriales, o derechos de autor o similares otorgados en el país o en el exterior (según aplique) dentro de los 10 días hábiles posteriores a la

firma del contrato y como requisito indispensable antes de la firma del acta de inicio.

y. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, recibirá llamadas en la línea de soporte del contratista de casos nuevos y/o abiertos en el aplicativo de mesa de ayuda, en la que los usuarios podrán consultar sobre la solución a un incidente o aclarar alguna duda con respecto al manejo del aplicativo. Para ello debe suministrar los números telefónicos correspondientes.

z. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, brindará asistencia técnica y funcional idónea en sitio, directa y con capacidad de respuesta durante los cinco (5) días hábiles de la semana en horario de 8:00 am a 5:00 pm para reporte y corrección de fallas o errores del software, solución de incidentes, consultas sobre uso apropiado del producto, aclaración de la documentación recibida y asesoría con personal idóneo que debe entregar el contratista a la supervisión del contrato una vez inicie el mismo.
Cuando se presenten incidentes por fuera del tiempo establecido en este ítem y que sean de carácter bloqueante y/o crítico para que la UAEAC pueda continuar con su labor, CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, deberá estar en la capacidad de resolverlo en el menor tiempo posible, conforme lo establecido en los ANS. Para el control y seguimiento de incidentes, el contratista lo hará a través de la herramienta de mesa de ayuda implementada en la UAEAC y emitirá reportes mensuales para ser entregados a la supervisión.

aa. El número de caso asignado a cada incidente o requerimiento a través de la herramienta de mesa de ayuda implementada en la UAEAC como módulo desacoplado al SGDEA, será informado al usuario que reporta el incidente a través de correo electrónico para su respectivo seguimiento.

bb. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se obliga a cumplir con los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios que hacen parte integral del presente contrato, para dar cumplimiento a los incidentes reportados por los usuarios.

cc. Proveer un número de teléfono celular en Colombia para escalar y agilizar los casos de atención Inmediata. Informar el móvil asignado.

dd. Las demás que se deriven de la naturaleza propia del contrato, los Documentos del Proceso y las Ofertas presentadas.

PLAN DE TRABAJO

Luego de legalizado el contrato y como requisito previo a la suscripción del acta de inicio, el CONTROL ONLINE INTERNATIONAL establecerá y presentará un plan de trabajo con cronograma, detallando los recursos necesarios (personal, técnico y operativo cuando aplique) para adelantar cada una de las actividades previstas, con una metodología de trabajo que cumpla con la modernización de la gestión documental en el SGDEA de LA AEROCIVIL.

REQUISISTOS DE PERSONAL EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO

CONTROL ONLINE INTERTATIONAL entregará junto con la propuesta, las hojas de vida del personal que realizará los ajustes y control de cambios en el SGDEA de la entidad, las actualizaciones y mantenimiento al SGDEA, y en general la configuración, instalación e implementación del software, con los documentos que soporten la formación, experiencia, competencia técnica, tarjeta profesional (cuando aplique), de acuerdo con lo siguiente:

CONTROL ONLINE INTERNATIONAL dispondrá de un equipo de trabajo mínimo requerido, compuesto por los siguientes roles, cantidades y porcentajes mínimos de dedicación:

No.	Perfil o Rol	Cantidad de Profesionales	% Dedicación
1	Gerente o Líder de proyecto	1	30% En Instalaciones del contratante
2	Ingeniero de soporte	1	100% Horario L-V 8am - 5pm (Soporte) En Instalaciones del contratante
3	Técnico y/o Profesional universitario.	1	100% Horario L-V 8am - 5pm (Soporte) En Instalaciones del contratante

a. Requisitos del personal

CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, observa que todos los profesionales exigidos, cumplen y acreditan, los requisitos de formación y experiencia suministrados por la AEROCIVIL, que a saber son:

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
Gerente de proyecto	Ingeniero de sistema, Ingeniero de computación, ingeniería de software, Ingeniero Industrial, Ingeniero Mecatrónico, Administrador de Empresas. Postgrado en Gerencia de Proyectos, Gerencia de sistemas de información, Teleinformática, Gerencia Informática, Gerencia de Tecnología.	Experiencia profesional mínima de 5 años	Acreditar experiencia específica como Gerente de proyecto en (5) procesos de implementación SGDEA terminados satisfactoriamente
Ingeniero de soporte	Ingeniero de sistema, Ingeniero de computación, Ingeniería de software, Ingeniería a fines	Experiencia profesional mínima de 5 años - Después de Tarjeta Profesional.	3 años de experiencia relacionada como Ingeniero experto en soporte hasta nivel crítico 3.
Técnico y/o Profesional universitario.	Título universitario o técnico en Informática, Sistemas, Tecnologías de la	Experiencia profesional mínima de 3 años - Después de Tarjeta Profesional. (cuando aplique)	1 años de experiencia relacionada en procesos de SGDEA, y gestión Documental y afines.

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA	
		GENERAL	ESPECIFICA
	Información, o áreas afines.		

CONTROL ONLINE INTERNATIONAL, se acoge a las directrices dadas por la Entidad para los perfiles del Equipo de Trabajo, tanto para la formación profesional como de postgrados, según las consideraciones expuestas por la AEROCIVIL.

- Se aceptan profesiones relacionadas en cada perfil sin interesar el énfasis que cada institución le dé a la profesión.
- Se aceptan las posibles combinaciones de profesiones allí relacionadas.

b. Documentos soporte del Equipo de trabajo:

Carta de intención	Suscrita por cada uno de los profesionales, integrantes del equipo de trabajo, donde autorizan presentar su hoja de vida para el proceso, indicando el número y objeto correspondiente y datos de contacto (teléfono y correo electrónico).
Título profesional	Copia del Diploma o Acta de Grado o Título Profesional, expedido por la respectiva Universidad; acreditado según la legislación de cada estado. Los títulos de educación superior otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.
Matrícula profesional	Copia de la matricula o tarjeta profesional para profesionales colombianos, según la normatividad legal aplicable.
Certificado vigencia de la matrícula profesional	Certificado de la vigencia de la matricula profesional o equivalente, vigente a la fecha de cierre del presente proceso, para profesionales colombianos para la evaluación de los roles a presentar con la propuesta.
Título posgrado	Copia del Diploma o Acta de Grado, expedido por la respectiva Universidad o Institución de Educación, debidamente acreditada conforme a la legislación de cada Estado. Los títulos otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.

Certificaciones	Copia de las certificaciones obtenidas y exigidas como formación académica según el ROL a desempeñar, debidamente expedidas por las organizaciones o instituciones autorizadas.
	Certificaciones de experiencia expedidas por la entidad o la empresa contratante en las que se indique: • Cargo • Tiempo Laborado • Objeto u Objetivo del cargo • Contratante • Contacto
Documento de identificación	Ejemplar legible de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.
Permiso temporal para ejercer sin matrícula a personas tituladas y domiciliadas en el exterior	Los profesionales extranjeros deberán presentar el correspondiente permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, a la suscripción del acta de inicio.

Para efectos del análisis de la información del personal, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

i. Un mismo profesional no puede ser ofrecido para dos o más cargos diferentes.
ii. Las certificaciones de experiencia de los profesionales deben ser expedidas por la persona natural o jurídica con quien se haya establecido la relación laboral o de prestación de servicios.
iii. En la determinación de la experiencia de los profesionales se aplicará la equivalencia, así:

Postgrado con título	Requisitos de Experiencia General	Requisitos de Experiencia Específica
Especialización	Veinticuatro (24) meses	Doce (12) meses
Maestría	Treinta y seis (36) meses	Dieciocho (18) meses
Doctorado	Cuarenta y ocho (48) meses	Veinticuatro (24) meses

Las equivalencias se pueden aplicar en los siguientes eventos:

- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia general y viceversa.

- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia específica y viceversa.
- No se puede aplicar equivalencia de experiencia general por experiencia especifica o viceversa.

iv. El costo del personal relacionado debe estar incluido dentro del valor de la propuesta.

v. Se deben presentar las certificaciones correspondientes para validar la información, se tendrán en cuenta las certificaciones de experiencia de contratos efectuados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.

4. ACTIVIDADES

CONTROL ONLINE INTERNATIONAL realizará las actividades de acuerdo con las especificaciones técnicas,

4.1 GESTIÓN ELECTRONICA DE ARCHIVO SGDEA

4.1.1 Mesa de Soporte SGDEA (Dos personas soporte técnico en sitio o remoto), días y horarios hábiles

- **Atención y Resolución de Consultas e Incidentes:** Ser el punto de contacto para preguntas, problemas técnicos y funcionales del SGDEA durante y después de la implementación.
- **Soporte a Usuarios:** Asistir en el uso del SGDEA, pruebas, capacitación y operación diaria.
- **Gestión de Acceso y Permisos:** Ayudar con la administración de cuentas y la resolución de problemas de acceso al sistema.
- **Escalamiento y Seguimiento:** Derivar problemas complejos y asegurar su resolución a través de los niveles de soporte correspondientes.
- **Documentación y Mejora Continua:** Crear base de conocimiento, registrar incidencias y generar informes para identificar áreas de mejora en el SGDEA y el soporte.
- **Horario de atención**: de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm.

Control de calidad: se debe entregar un usuario de consulta para acceder la herramienta de mesa de ayuda a la entidad, con el objetivo de realizar el seguimiento de los ANS acordados.

Mesa de Soporte SGDEA, actualización y mantenimiento. CONTROL ONLINE INTERNATIONAL prestará el servicio de soporte, accediendo a los canales existentes dispuestos entre la entidad y el proveedor (correo electrónico, línea de servicio, Teams y de servicio - Software), con el fin de registrar el control (usuario, fecha, módulo del error, adjuntos, evidencias, comentarios, estados) para proporcionar soluciones dentro de los tiempos ANS previamente parametrizados. Así mismo, deberá articularse con la Secretaría de TI para la correspondiente atención y seguimiento de los incidentes reportados y atendidos, según días y horarios hábiles.

Presentar, entre otros, informe MENSUAL de los casos reportados, atendidos, resueltos y pendientes por resolver, con la información relacionada:

- Número del caso asignado por la herramienta (software)
- Descripción del caso
- Descripción especifica de la solución dada
- Resuelto o pendiente
- Fecha apertura caso
- Fecha de cierre o estimada para el cierre
- Tiempo asociado a su solución.
- Nivel de cumplimiento de los ANS
- Informe generado, en donde se evidencie horas y fechas de reporte de los casos, atención primaria y solución definitiva de la situación presentada.

Para la presentación del informe se realizará entrega del formato provisto para tal fin por la Supervisión de la Aerocivil cuando se firme el acta de inicio con la aprobación del supervisor y el líder funcional.

4.1.2 Actualización y mantenimiento (servicio por suscripción en la nube del cliente).

- **Evolución y Mejora (Actualización):** Incorporación de nuevas funcionalidades (desarrollos de nuevas funcionalidades, interoperabilidades, mejoras de rendimiento y seguridad, adaptación a cambios normativos y tecnológicos mediante la aplicación de nuevas versiones que sean liberadas por el fabricante sobre la arquitectura de aplicación vigente y actualmente implementada de la solución, sin que ello implique la obligación de suministrar migraciones o reconstrucciones hacia arquitecturas tecnológicas distintas o nuevas generaciones del producto diferente a la implementada.

- **Operación Continua y Protección (Mantenimiento):** Aseguramiento de la disponibilidad, rendimiento óptimo, integridad y seguridad del sistema a través de **mantenimiento preventivo (revisiones proactivas, optimización de la base de datos, gestión de recursos),** monitoreo, aplicación de parches, gestión de usuarios y soporte técnico.

(ANS) ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Nombre del indicador	Descripción / propósito	Fórmula	Variables	Relevancia	Verificación	Periodicidad medición
Cantidad de incidentes reportados y atendidos	Identificar la cantidad de incidentes reportados vs los atendidos	%CTIA = (IA X 100) / IR	%CTIA= % Cantidad total de incidentes atendidos IR = Incidentes Reportados IA = Incidentes Atendidos	Alta	Herramienta de Gestión suministrada por el proveedor para el seguimiento a los casos reportados	Mensual
Cantidad de incidentes reportados y resueltos	Identificar la cantidad de incidentes reportados vs los resueltos	%CTIR = (IRS X 100) / IR	%CTIR=% Cantidad total de incidentes atendidos IR = Incidentes Reportados IRS = Incidentes Resueltos	Alta	Herramienta de Gestión suministrada por el proveedor para el seguimiento a los casos reportados	Mensual
Cantidad de incidentes pendientes de resolver	Identificar la cantidad de incidentes pendientes de resolver	%CTIPR = (IPR X 100) / IR	%CTIPR= % Cantidad total de incidentes atendidos IPR = Incidentes Pendientes Resolver IR = Incidentes reportados	Alta	Herramienta de Gestión suministrada por el proveedor para el seguimiento a los casos reportados	Mensual
Cumplimiento en la entrega de requerimientos de desarrollo (interoperabilidades, nuevas funcionalidades, entre otros)	Medir la eficiencia y cumplimiento de los requerimientos solicitados para desarrollo	%CTDS = NRETA / NRS *100	%CTDS = % Cantidad Total de Desarrollos Solicitados NRETA = Número de requerimientos entregados en el tiempo acordado NRS = Número de requerimientos solicitados	Alta	Herramienta de Gestión suministrada por el proveedor para el seguimiento a los casos reportados	Mensual

4.1.3 Ajustes y control de cambios en el SGDEA de la entidad, desarrollo de integraciones e Interoperabilidades.

Ejecutar hasta 580 horas de desarrollo con el fin de atender los Controles Cambio definidos y priorizados por ENTIDAD CONTRATANTE como parte de los desarrollos a las funcionalidades existentes. El consumo de las horas se deberá agotar dentro del plazo de ejecución del contrato.

Atención de controles cambio

Para gestionar de manera correcta la atención de los Controles Cambio, se tendrán los siguientes mecanismos y artefactos con los siguientes objetivos:

MECANISMO	OBJETIVOS	ARTEFACTOS	INVOLUCRADOS	PERIODICIDAD
Metodología Scrum	Agilizar el desarrollo de los Controles Cambio definidos para el cumplimiento de tiempos y objetivos.	Documentos de alcance y precisión de Controles de Cambio debidamente aprobado por LA ENTIDAD CONTRATANTE Product Back Log Scrum Dailys Cronograma de Entregas -Informes mensuales de Seguimiento	Funcionario de ENTIDAD CONTRATANTE y funcionario coordinador Control Online International,	Según Cronograma (Hasta cumplir las horas contratadas)

Políticas que regirán el servicio:

El servicio de atención de los controles cambio definidos por LA ENTIDAD CONTRATANTE se regirá bajo las siguientes políticas generales:

Control Online dispondrá del personal establecido en el alcance de recurso humano asignado para la ejecución del contrato, con el fin de atender los Controles Cambio definidos y priorizados por LA

ENTIDAD CONTRATANTE. Para el cumplimiento de Control de Cambios, las partes definirán un cronograma, con la priorización de entrega de los requisitos (Product Backlog), hasta completar las 580 horas.

Métricas

Control Online International entregará de forma mensual un reporte de medición del servicio que contenga:

- ✓ Listado de Controles Cambio solicitados (Horas estimadas)
- ✓ Listado de Controles Cambio atendidos (Horas ejecutadas)

Etapas que forman parte del servicio del consumo de horas:

• **Análisis y Diseño:** definición de requerimientos de ajustes: control de cambios sobre módulos existentes y/o integración e interoperabilidad, y diseño de la solución técnica.

• **Implementación y Desarrollo:** Configuración del SGDEA y/o desarrollo de integraciones e implementación de la interoperabilidad y/o del proceso de control de cambios.

• **Pruebas y Despliegue:** Pruebas integrales y de aceptación, preparación del entorno y puesta en producción de la solución.

• **Cierre y Seguimiento:** Capacitación, documentación, soporte post-implementación, evaluación del proyecto y establecimiento de mecanismos de seguimiento y mantenimiento.

Nota. La descripción del alcance de consumo de la bolsa de horas será registrada en el formato Especificación de Requerimientos o historia de usuario aprobada por las partes, en la que se estimará el consumo de horas a ejecutar con base en los requerimientos definidos por el cliente.

5. PROPUESTA ECONÓMICA

AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO FORMATO 7 PROPUESTA ECONÓMICA 2026						
	Clave: APOY-9.0-12-014	**Versión:** 4					**Fecha de aprobación:** 08/07/2022
OBJETO: "Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualización software SGDEA ControlDoc®.".							
VIGENCIA 2026							
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**	**UNIDAD**	**CANTIDAD**	**MESES DE EJCUCION**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA (SI APLICA)**	**VALOR PARCIAL VIGENCIA 2026**
1	**GESTIÓN ELECTRONICA DE ARCHIVO SGDEA**						
1.1.	Actualizacion. Incluye soporte y mantenimiento (Servicio por suscripción en la nube del cliente).	SERVICIO	1	8	$ 67.303.120,00	$ -	$ 538.424.960,00
1.2	Ajustes y control de cambios en el SGDEA de la entidad, desarrollo de integraciones e Interopebilidades.	SERVICIO	580		$ 246.240,00	$ 46.785,60	$ 169.954.848,00
TOTAL							$ 708.379.808,00

FORMA DE PAGO:

Item 1 se cancelará mediante un **pago único**, equivalente al 100% del valor del ítem, previa acreditación de los soportes establecidos por la entidad.

Ítem 2 "BOLSA 580 HORAS - ATENCION REQUERIMIENTOS", el pago se efectuará de forma mensual bajo la modalidad de servicios por demanda (bolsa de horas) deberán ejecutarse y recibirse a satisfacción dentro del plazo contractual, hasta el 20 de diciembre de 2026. El pago se liquidará sobre las horas efectivamente ejecutadas y aprobadas por la supervisión.

VALIDEZ DE LA OFERTA: 90 DÌAS CALENDARIO