RESOLUCIÓN No.

( 168 )

**POR LA CUAL SE JUSTIFICA LA PROCEDENCIA DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA PARA LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE TRÁMITES EN LINEA DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL "SOFTWARE WEB LIGIIC" DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ.**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE TOCANCIPÁ**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las otorgadas por el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia; numeral 5 del literal d) el artículo 91 de la Ley 136 de 1994; el artículo 11 de la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007, la Ley 1882 de 2018 y el artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto 1082 de 2015 y Acuerdo Municipal No. 020 de diciembre 04 de 2024 y,

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 2 de la Constitución Política establece que *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (…)".*
*Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares"*

Que el artículo 209 ibídem prevé que *"la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (…)".*

Que el artículo 311 ibídem dicta que *"Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes".*

Que el inciso segundo del artículo 339 ibídem establece que *"Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley. Los planes de las entidades territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones de mediano y corto plazo".*

Que el artículo 1 de la Ley 80 de 1993 establece: "La presente ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales:

Que el literal (a) del numeral (1) del artículo 2 de la cita ley determina: *"La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y* ***los municipios****; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles".* (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Que la Ley 80 de 1993 en su artículo 13, prevé la normatividad aplicable a los contratos estatales determinando que se regirán por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas en esta Ley.

Que la Ley 136 de 1994, artículo 91, literal d), numeral 5, otorga la facultad al Alcalde de celebrar convenios o contratos de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal.

Que, en cumplimiento de las disposiciones anteriormente señaladas, el Municipio de Tocancipá elaboró el Plan de Desarrollo Municipal "TOCANCIPÁ SEGURA, EXPERIENCIA CON VISIÓN SOCIAL 2024-2027" "RECUPEREMOS EL PROGRESO", el cual fue aprobado por el Concejo Municipal mediante el Acuerdo No. 002 de 2024.
Que el Municipio de Tocancipá aprobó el nuevo Plan de Desarrollo para el cuatrienio 2024 - 2027, por lo cual la ejecución de programas y proyectos se continuará realizando con la estructura determinada en el Plan de Desarrollo Municipal "TOCANCIPÁ SEGURA, EXPERIENCIA CON VISIÓN SOCIAL 2024 – 2027" "RECUPEREMOS EL PROGRESO", el cual fue aprobado por el Concejo Municipal mediante el Acuerdo No. 002 de 2024, bajo los parámetros definidos en las fichas de proyectos de inversión inscritas en el Banco Nacional de Programas y Proyectos BPIN, y bajo el cual fue aprobado el presupuesto municipal de bienes y rentas para la vigencia 2025 por el Honorable Concejo Municipal.

Que la Secretaría de Hacienda del Municipio de Tocancipá, suscribió estudio previo de oportunidad y conveniencia conforme lo disponen los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 399 de 2021, en el cual se establece la necesidad de contratar la **PRESTACION DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE TRÁMITES EN LINEA DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL "SOFTWARE WEB LIGIIC" DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ,** así

Que en el plan de Desarrollo Municipal "TOCANCIPÁ SEGURA, EXPERIENCIA CON VISIÓN SOCIAL 2024 – 2027" "RECUPEREMOS EL PROGRESO", se encuentra el siguiente programa, proyecto y actividad:

**Programa:** Gobierno Eficiente
**Proyecto:** fortalecimiento y optimización del recaudo en el municipio de Tocancipá
**Actividad:** Mantenimiento, capacitación, actualización y servicio de la plataforma tecnológica.

La Alcaldía de Tocancipá, mediante Proceso de Selección Abreviada por el procedimiento de Menor Cuantía No. SA 008 MT 2021, celebró el Contrato No. CTO 415 MT 2021 de fecha 2 de agosto de 2021, cuyo objeto fue la "ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y CAPACITACIÓN DE UN APLICATIVO WEB PARA TRÁMITES TRIBUTARIOS DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL MUNICIPIO DE TOCANCIPÁ". A través de este contrato se adquirió el licenciamiento del software del aplicativo web que permite la realización de trámites relacionados con el impuesto de industria y comercio, retenciones, autorretenciones, registro tributario RIT, actualización de contribuyentes y soporte en línea. Los módulos adquiridos fueron los siguientes:

- Módulo de administración y configuración
- Módulo de registro de inscripción tributaria
- Módulo de liquidación de industria y comercio
- Módulo de liquidación de retenciones de ICA
- Módulo de autorretenciones de industria y comercio
- Módulo de actualizaciones de usuario
- Módulo de acuerdos de pago de ICA
- WebService de integración con pasarela de pago

En la vigencia 2022, se celebraron los Contratos No. CTO 381 MT 2022, CTO 513 MT 2022-2023, cuyo objeto fue la "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE TRÁMITES EN LÍNEA DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ", en la vigencia 2024 se celebró el CTO 470 MT 2024 cuyo objeto fue la "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE TRÁMITES EN LÍNEA DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL SOFTWARE WEB LIGIIC DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ". Estos contratos incluyen el servicio de almacenamiento en la nube, canales de atención, personal de apoyo, y la adquisición de módulos adicionales como el de información exógena (medios magnéticos), la firma electrónica para contribuyentes y la integración de la base de datos del censo. Los módulos y servicios adicionales adquiridos fueron:

- Módulo de presentación de información exógena
- Módulo de acuerdos de pago para autorretención
- WebService de integración con Banco Bogotá
- WebService de integración con BBVA

Dado que se debe proporcionar una mejora continua del proceso y para el normal funcionamiento de los módulos, se debe contar con el servicio de actualización de este aplicativo. El servicio tanto para los contribuyentes como para el municipio debe atenderse de manera confiable y oportuna para el manejo de la información y permitir la gestión óptima de todos los módulos. Este soporte solo puede ser prestado por el titular de los derechos de propiedad intelectual sobre el aplicativo, quienes tienen el dominio y los derechos de autor del software sobre el cual está soportada la información del impuesto de industria y comercio.

Es por ello que se requiere contratar un servicio de soporte técnico especializado para la atención a cualquier inconsistencia, asesoría, modificación, actualización u otras acciones que puedan surgir durante su funcionamiento. Este servicio debe garantizar una atención especializada, rápida y oportuna, contribuyendo a la mejora continua del proceso y evitando interrupciones.

Este servicio ha sido prestado por el titular de los derechos de autor del aplicativo adquirido por el Municipio, con alta efectividad, disminuyendo las cargas operativas internas y atendiendo una gran cantidad de solicitudes presentadas por los usuarios del aplicativo. La siguiente tabla muestra el histórico de ejecución de soportes:

| AÑO | TICKETS ATENDIDOS | INCREMENTO(%) |
|---|---|---|
| 2021 | 2250 | - |
| 2022 | 5556 | 146,93% |
| 2023 | 6062 | 9,11% |
| 2024 | 6342 | 4,62% |

El crecimiento en la cantidad de tickets se debe al aumento notable de contribuyentes en el municipio, lo que ha incrementado la carga operativa para la gestión del sistema. Esto implica más usuarios accediendo al servicio y una mayor necesidad de atención.

Este análisis revela un incremento del 4.62% en el volumen de soportes gestionados a través de tickets. Dado este patrón de crecimiento y proyectando una tasa de incremento del 7% para el próximo periodo, se estima que el volumen de tickets de soporte que el proveedor deberá atender en 2025 alcanzará un total de 6778. Este aumento en la capacidad de atención a través de tickets es crucial, ya que garantiza la comprensión clara del proceso tributario por parte de los usuarios finales. Asimismo, este enfoque tiene el potencial de reducir significativamente la necesidad de asistencia presencial en las instalaciones municipales, así como de disminuir el volumen de llamadas y otros tipos de contactos directos a través de los diferentes canales de comunicación de la alcaldía. Este enfoque no solo optimiza la gestión del proceso tributario, sino que también contribuye a la eficiencia operativa del municipio, aliviando la carga sobre sus recursos y mejorando la experiencia general de los usuarios finales.

Contratar este servicio es crucial para el desarrollo de la operación y el crecimiento del municipio, ya que se ha logrado una metodología de trabajo en equipo que ha permitido la consecución de varios proyectos con éxito y ha resultado en un aumento significativo del recaudo año a año. El proveedor actual ha demostrado una gran capacidad de respuesta y adaptación al cambio, lo que ha sido fundamental para obtener estos resultados.

Además de impactar positivamente en el incremento del recaudo y en la mejora de la gestión mediante la automatización de procesos internos y externos, este servicio ha reducido trámites y agilizado los procesos. También brinda herramientas de análisis para la toma de decisiones con un soporte técnico de alta calidad, con un historial comprobado de alta disponibilidad del servicio, seguridad y soporte técnico eficiente, lo cual es crucial para la continuidad del servicio.

De acuerdo con las mejoras realizadas al aplicativo, es necesario ofrecer soporte a funcionarios y/o contratistas, incluyendo asistencia remota, asesorías para la construcción de informes, actualizaciones tributarias anuales (como calendarios tributarios, actualización de autorretenedores, sanciones UVT) y otros cambios derivados de reformas tributarias nacionales. Estos cambios pueden implicar modificaciones en el régimen sancionatorio.

Dado que el proceso incluye constantes adaptaciones a normas tributarias nacionales e internas del municipio, es esencial contar con una mesa de trabajo que permita realizar estas adaptaciones oportunamente, garantizando el cumplimiento normativo mediante este servicio de soporte.

El soporte técnico especializado y personalizado, adaptado a las necesidades específicas del municipio, ha resultado en tiempos de respuesta óptimos que aseguran un correcto desempeño del sistema de recaudo del impuesto y una notable disminución de la carga operativa en el municipio. Esto permite sistematizar todos los procesos, ofreciendo un control y análisis de la información de manera ágil y oportuna, mejorando la prestación de los servicios a la comunidad y promoviendo la eficiencia, eficacia, oportunidad y continuidad en todas las solicitudes presentadas diariamente a la Administración Tributaria.

Los módulos adquiridos por el Municipio están en funcionamiento para la automatización y gestión del recaudo de impuestos relacionados con la industria y el comercio en línea, manejando información sensible como documentos de presentación personal e información de los contribuyentes activos del municipio. Es crucial que estos módulos estén operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias desde cualquier lugar y dispositivo, asegurando alta efectividad y rendimiento del sistema. Por ello, es necesario que este aplicativo se mantenga en un entorno de hosting adecuado que garantice su funcionamiento óptimo.

Para brindar este servicio, de acuerdo con el comportamiento del mercado y las tecnologías actuales, es mediante un servicio de Hosting Cloud, este tipo de servicio garantiza al municipio flexibilidad, escalabilidad ante la demanda, disponibilidad, fiabilidad, seguridad, así como innovación y actualización continua de los módulos y servicios, asegurando su funcionamiento eficiente y efectivo en un entorno de nube.

Este proceso, que representa un alto flujo de usuarios en las distintas fechas de vencimiento de los impuestos, debe garantizar que el entorno pueda adaptarse a esta demanda sin interrupciones. Es crucial que el sistema asegure su escalabilidad, especialmente en fechas críticas que exigen una alta demanda del servicio, para que la plataforma funcione adecuadamente. Esto permitirá brindar un excelente servicio al usuario y, por consiguiente, garantizar la excelencia en el recaudo de impuestos para la administración municipal de manera totalmente en línea y sin interrupciones.

Dada la complejidad del proceso y el alto nivel de seguridad requerido para los datos, es imprescindible proporcionar un entorno en la nube escalado que asegure dos ambientes: uno de producción y un segundo ambiente espejo. Esto garantiza que, en caso de algún siniestro en el ambiente productivo, el servicio pueda continuar sin interrupciones gracias al ambiente espejo en paralelo. Esta configuración permite mantener el servicio en funcionamiento continuo, asegurando la disponibilidad y la fiabilidad del sistema en todo momento.

Dado el alto compromiso de mantener los datos seguros y confiables, es necesario implementar una metodología robusta de generación de copias de seguridad programadas. Esta metodología debe garantizar que, ante cualquier siniestro relacionado con el hosting, se disponga de los insumos necesarios y la información protegida para asegurar la continuidad del servicio lo más pronto posible, sin generar interrupciones.

El municipio se encuentra actualmente desarrollando estrategias para disminuir cargas operativas que pueden ser resueltas a través de automatizaciones desarrolladas por el proveedor. Un ejemplo de esto es el cargue constante de archivos planos reportados por entidades bancarias con relación al pago de los impuestos. Por ello, el municipio ha decidido implementar WebServices de integración con entidades como Banco Bogotá y Banco BBVA, asegurando que los pagos realizados en estas entidades queden registrados automáticamente

en el aplicativo. Adicionalmente, se ha implementado la integración automática de pagos con el software contable Sysman, permitiendo que los comprobantes contables se registren automáticamente sin requerir carga operativa. Esto permite a la administración tener la información en tiempo real para la toma de decisiones. Es fundamental que estos servicios de integración también estén operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para asegurar la recepción constante de pagos y registros, manteniendo el aplicativo compatible y alineado con la reducción de cargas operativas a través de sus implementaciones.

Es fundamental llevar a cabo acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en el entorno Cloud especializado en LIGIIC. Estas acciones garantizarán el correcto desempeño tanto de los módulos como de los servicios contratados, asegurando su operatividad y eficiencia continua.

El servicio de hosting Cloud proporcionado para los módulos y servicios contratados de forma externa al municipio debe garantizar un conocimiento profundo del funcionamiento técnico y arquitectónico del aplicativo LIGIIC. Este servicio no solo implica ofrecer un entorno de hosting Cloud, sino también mantener en funcionamiento todas las soluciones con un conocimiento especializado de ellas. Este conocimiento especializado minimiza el tiempo y los costos asociados con la transición y reduce los riesgos, asegurando el correcto desempeño del aplicativo para la gestión del recaudo. Por ello se describe el siguiente cuadro comparativo con los distintos factores asociados:

| Criterio | Proveedor Actual | Proveedor Alternativo |
|---|---|---|
| **Experiencia y Conocimiento** | - Conocimiento profundo del aplicativo LIGIIC | - Necesita tiempo y recursos para familiarizarse |
| **Calidad del Servicio** | - Soporte técnico especializado y personalizado | - Soporte técnico estándar sin conocimiento |
| **Integración y Compatibilidad** | - Integración sin problemas con sistemas existentes | - Posibles incompatibilidades y necesidad de reconfigurar |
| **Seguridad y Cumplimiento** | - Altos estándares de seguridad y cumplimiento normativo | - Varía según el proveedor, posible menor cumplimiento |
| **Continuidad y Riesgos** | - Riesgo mínimo de transición y continuidad garantizada | - Alto riesgo de transición y posibles interrupciones |
| **Relación de Confianza** | - Relación estable y basada en confianza | - Relación nueva, necesita tiempo para establecer confianza |

Que el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 establece: "La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: (...) g) cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".

Que el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, establece: "**contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes.** *Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial* ***o de los derechos de autor****, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional". Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".* (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Que estos servicios que solo pueden ser prestados por el titular de los derechos de propiedad intelectual sobre el **Sofware Web** a través del cual se realizan los tramites tributarios del impuesto de industria y comercio del Municipio "LIGIIC (LINK Y GESTION DE IMPUESTOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO)", en ese orden, la empresa COMPUTACIÓN UNO Y CERO SAS, quien es propietaria del código fuente y tiene patentado dicho producto ante el Ministerio del Interior y de Justicia – Dirección Nacional de Derecho de Autor – Unidad Administrativa (Libro 13, Tomo 32 Partida 303 con fecha de registro el 12-mar-202).

Que de conformidad a lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 se debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener: 1. La causal que invoca para contratar directamente. 2. El objeto del contrato. 3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista. 4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos.

Que los estudios y documentos previos del contrato elaborados por la Secretaría de Hacienda podrán ser consultados en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), dirección www.colombiacompra.gov.co, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015. De igual forma, podrán ser consultados en las instalaciones de la Oficina Jurídica y de Contratación de la Alcaldía de Tocancipá, ubicada en la Calle 11 No 6 – 12, en días hábiles, en el horario de 7:00 a.m. a 12:30 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes hasta las 4:00 p.m.

Que el Alcalde Municipal según lo establecido por el Acuerdo Municipal 020 de diciembre 04 de 2024, se encuentra autorizado para contratar.

Que en mérito de expuesto y en atención a los procedimientos definidos por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018 y el Decreto 1082 de 2015,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: JUSTIFICAR** la contratación directa con la Empresa **COMPUTACIÓN UNO Y CERO SAS**, identificada con NIT. **800024012 - 4** por ser titular de los derechos de autor del Software Web **"LIGIIC (LINK Y GESTION DE IMPUESTOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO)"** amparada normativamente en la Ley 1150 de 2007 en su artículo 2 numeral 4 literal g) y el Decreto 1082 de 2015 en sus artículos 2.2.1.2.1.4.1 y 2.2.1.2.1.4.8, en razón a que no existe pluralidad de oferentes para realizar el mantenimiento, actualización y soporte técnico de trámites en línea del impuesto de industria y comercio del "Software Web LIGIIC" del Municipio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR. PRESTACION DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE TRÁMITES EN LINEA DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL "SOFTWARE WEB LIGIIC" DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ:

Además de estos criterios es clave para el rendimiento del servicio, que los módulos cuenten con derechos de autor registrados por el proveedor, lo que implica que su código fuente es información sensible. La manipulación, mantenimiento y demás acciones necesarias para asegurar su funcionamiento adecuado son altamente especializadas. Ejecutar estas tareas por otro proveedor resultaría mucho más riesgoso debido a la falta de conocimiento profundo y experiencia con el código fuente, aumentando la posibilidad de errores y fallos operativos. Esta exclusividad y el conocimiento especializado del proveedor actual garantizan una gestión segura y eficiente de los módulos y servicios contratados. Adicionalmente, se debe ofrecer un soporte técnico y especializado que esté adaptado a las necesidades específicas del aplicativo, incluyendo tiempos de respuesta rápidos y una capacidad de resolución con una comprensión integral del sistema.

Este servicio también debe asegurar que toda la información gestionada esté protegida ante cualquier riesgo o siniestro que pueda causar pérdida de datos. Es esencial que el servicio tenga establecidos procesos que permitan una recuperación rápida y oportuna de la información, asegurando que no se comprometa la continuidad y el funcionamiento del sistema de recaudo del municipio. Esta capacidad de recuperación es crucial para mantener la operatividad y la eficiencia del proceso de gestión de impuestos, garantizando la estabilidad y la confianza en el servicio.

El servicio debe asegurar que tiene la capacidad técnica y operativa para realizar actualizaciones o incorporar nuevas características en los módulos contratados. Estas actualizaciones pueden mejorar el desempeño del aplicativo y garantizar su compatibilidad con otros programas, diferentes protocolos, y sistemas operativos nuevos o actualizados. Además, se deben implementar actualizaciones de seguridad para minimizar vulnerabilidades y errores críticos. Las actualizaciones y el soporte también deben responder a las necesidades de la Administración Municipal, ya sea por la implementación de nuevos procesos o por cambios en la normatividad vigente, asegurando así la continuidad y eficiencia del servicio.

Es fundamental que se realicen actualizaciones de seguridad que minimicen vulnerabilidades y errores críticos que puedan presentarse en el funcionamiento del aplicativo. Dado que el municipio no está técnicamente preparado para gestionar estas tareas, es crucial que el proveedor externo garantice el cumplimiento de estas actualizaciones. La capacidad técnica y operativa del proveedor asegura que el sistema permanezca seguro y funcione de manera óptima, protegiendo la integridad de los datos y la continuidad del servicio.

En el proceso de crecimiento, evolución y adquisición de herramientas de software, es necesario establecer metodologías que permitan la integración con el servicio Cloud contratado, permitiendo que la que la herramienta se adapte e integre con otras soluciones disponibles en el mercado complementando la prestación del servicio. Se debe garantizar que las herramientas actuales de integración de datos con distintas entidades sigan en funcionamiento y que se permita la incorporación de nuevas herramientas. Esto asegurará la compatibilidad continua del sistema y la capacidad de adaptarse a futuras necesidades tecnológicas y operativas.

Es de gran importancia que este aplicativo se mantenga en un entorno de hosting adecuado que garantice su funcionamiento óptimo. Cambiar de proveedor implicaría una serie de riesgos significativos, incluyendo la posible interrupción del servicio, incompatibilidades técnicas y un aumento en los costos operativos debido a la curva de aprendizaje y adaptación de un nuevo proveedor.

Por todo lo anterior, es necesario contratar para la vigencia 2025 la prestación de servicios para realizar el mantenimiento, actualización, soporte técnico de trámites en línea del impuesto de industria y comercio y sus servicios complementarios, así como el servicio de Hosting Cloud.

Esta contratación se encuentra contemplada en el Banco de Proyectos del Municipio, de acuerdo con el certificado de viabilidad No 2025000288 de 2025, suscrito por la Secretaría de Planeación y registrado en el Plan de Adquisiciones del municipio para la vigencia 2025.

**ARTICULO TERCERO: ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL OBJETO.** Estas son las características y requerimientos técnicos para la ejecución del objeto contractual:

Con el objetivo de satisfacer adecuadamente la necesidad presentada, las siguientes son las características y requerimientos del objeto a contratar:

- **Actualizaciones, mantenimiento & Hosting Cloud SaaS tocancipa.ligiic.co**

Prestar el servicio de actualización, mantenimiento & Hosting Cloud de los siguientes módulos:

| Concepto | CANT |
|---|---|
| **Servicio de actualización, mantenimiento & Hosting Cloud** | |
| *Modulo de administración y configuración* | 1 |
| *Modulo de registro a inscripción tributaria* | 1 |
| *Módulo de liquidación de industria y comercio* | 1 |
| *Modulo de liquidación de retenciones de ICA* | 1 |
| *Modulo de Autorretenciones de Industria y Comercio* | 1 |
| *Módulo de presentación de información exógena* | 1 |
| *Módulo de firma electrónica (ICA, RetelCA & Autorretención)* | 3 |
| *Modulo de actualizaciones de usuario* | 1 |
| *Módulo de acuerdos de pago ICA* | 1 |
| *Módulo de acuerdos de pago autorretención* | 1 |
| *Módulo de notificación pública de resoluciones* | 1 |
| *WebService de integración Banco Bogotá* | 1 |
| *WebService de integración Pasarela de pagos* | 1 |
| *WebService de integración Banco BBVA* | 1 |

Cumpliendo con las siguientes responsabilidades:

1. Prestar el soporte, acompañamiento y la actualización mediante servicio Cloud y un espacio suficiente de almacenamiento para el funcionamiento de cada uno de los módulos y servicios requeridos por el Municipio.
2. Mantener actualizada la parametrización de los módulos a la normatividad y necesidades que requieran en beneficios tributarios.
3. Ajustar y realizar el mantenimiento a la base de datos según sea necesario por las actualizaciones implementadas.
4. Mantener los WebService de integración con distintas entidades que permitan garantizar el acceso a la información en línea y evitar procesos operativos.
5. Prestar el servicio de Hosting Cloud privado de los módulos y servicios que han sido contratados permitiendo el acceso desde cualquier dispositivo con conectividad a internet, brindando la seguridad pertinente.
6. Alojar las bases de datos correspondientes que aseguren su accesibilidad, protección y recuperación de los mismo ante desastres.
7. Mantener un servicio de pruebas en paralelo que permita asegurar un correcto desempeño de las versiones en caso de que se requiera.
8. Brindar la administración del servicio nube, asegurando que los recursos sean adecuados y estén optimizados para el servicio del cliente
9. Implementar los certificados SSL que aseguren las conexiones para la protección de la información trasmitida entre los usuarios y el servidor
10. Ajustar dinámicamente los recursos de computación, almacenamiento y red según vayan siendodas demandas del sistema, permitiendo una escalabilidad sin problemas a la medida que crecen las necesidades el municipio.
11. Implementar medidas de seguridad avanzadas con cumplimiento y regulaciones pertinentes para la protección de datos que garantizarían su privacidad.
12. Vigilar constantemente el rendimiento del sistema los módulos para detectar y solucionar problemas antes de que afecten la operatividad
13. Identificar y corregir errores en el software y la infraestructura que garantice un funcionamiento interrumpido.

14. Realizar sesiones de seguimiento con los funcionarios de la Secretaría de Hacienda para la socialización de errores y acciones preventivas que se deban implementar.
15. Realizar copias de seguridad regulares y planificación de recuperación de datos para la protección contra la pérdida de información y minimización del tiempo de inactividad en caso de fallos.
16. Gestionar y optimizar el uso de almacenamiento incluyendo la expansión del espacio en disco según sea necesario.
17. Realizar actualizaciones y parches a los sistemas operativos y software que aseguro su compatibilidad y rendimiento óptimo.
18. Asegurar que cada versión actualizada del aplicativo esté cumpliendo con lo estipulado en el acuerdo normativo del municipio en cuanto a los impuestos relacionados.
19. Realizar publicaciones y actualizaciones de software que aseguren una mejora continua del aplicativo y adaptaciones a características que hayan sido solicitadas a través de soporte
20. Realizar mantenimientos periódicos a los recursos involucrados en la infraestructura NUBE que asegure su operatividad y desempeño.
21. Asegurar disponibilidad para implementar ajustes y características que sean necesarias y detectadas por el municipio para ser adaptadas en el aplicativo y funcionamiento de sus módulos.

**Soporte a usuarios (funcionarios y contribuyentes):**

Prestar el servicio de soporte a usuarios finales con relación al funcionamiento tanto de los módulos y servicios que han sido contratados del aplicativo como con relación de su infraestructura y funcionamiento asegurando lo siguiente:

1. Brindar un banco de 6000 unidades de soporte para ser gestionadas por el municipio según sea su caso de complejidad y aseguren una correcta atención y servicio al cliente.
2. Brindar resolución de problemas técnicos reportados por los usuarios según su complejidad proporcionando respuestas rápidas y efectivas.
3. Realizar capacitaciones regulares según sea solicitado a los usuarios y la documentación detallada para la facilitación del uso y administración del sistema.
4. Provisionar consejos de expertos y recomendaciones para la optimización del uso del sistema y la infraestructura nube
5. Configurar los parámetros iniciales del aplicativo y estar al tanto de su administración.
6. Brindar atención a usuarios finales a través de WhatsApp, línea telefónica, gestión de tickets de ayuda, correo electrónico y chat en línea, que aseguren la asesoría y la resolución a inconsistencias presentadas durante la operatividad del mismo
7. Brindar canales de atención personalizados al municipio que permita la atención de casos prioritarios para el correcto desempeño de la operación, liderado por un Ingeniero coordinador del proyecto.
8. Establecer horarios de atención a usuarios finales de lunes a Viernes días hábiles desde las 8:00 AM hasta la 1:00 PM y desde las 2:00 PM hasta las 5:00 pm.
9. Desarrollar y configurar herramientas para la automatización de tareas repetitivas para mejorar la eficiencia operativa
10. Acompañar, diseñar y elaborar los informes pertinentes para ser reportados a entes de control.
11. Actualizar y personalizar de informes necesarios que ayuden al desempeño de la operación
12. Acompañar y asesorar los servicios de integración con distintos entes.
13. Realizar actualizaciones en bases de datos según sean solicitadas
14. Realizar servicio de notificación masiva por correo electrónico con capacidad de 10.000 usuarios y 15.000 correos al mes
15. Realizar el desarrollo de funcionalidades complementarias para la mejora del desempeño del aplicativo.Realizar la gestión y corrección de errores críticos según sean reportados por la entidad para ser ajustados por el proveedor
16. Desarrollar servicios de integraciones que permitan la interacción de compatibilidad de los datos con distintos entes involucrados en el proceso
17. Prestar el servicio de Webinar según sea solicitado para la socialización de información de forma masiva.

**3. Equipo de trabajo para soporte a usuarios.** Para la ejecución del contrato se requiere de:

un (1) profesional en contaduría pública con Mínimo seis (6) meses de experiencia certificada manejando herramientas ofimáticas, y servicio al cliente.

Un (1) profesional en Ingeniería de sistemas y/o afines con experiencia mínima de un (1) año en administración de bases de datos y conocimientos en aplicativos de industria y comercio y seminarios web quien será el Líder del proyecto

Un (1) profesional en Ingeniería Industrial y/o afines con experiencia mínima de un (1) año en levantamiento de requerimientos y gestión de productos digitales.

Un (1) técnico o tecnólogo en análisis y desarrollo de sistemas de información con experiencia mínima de un (6) meses en desarrollo de software web.

**4. Acuerdo de nivel de servicio**

A. Disponibilidad del servicio

- Mantener disponibilidad del servicio de 24/7.
- Programar el mantenimiento el cual será notificado con al menos 24 horas de antelación y no se tomarán como cálculo de la disponibilidad.

B. Rendimiento del servicio

• garantizar que el aplicativo continúe siendo operativo y rendimiento óptimo que permita y asegure el recaudo del impuesto.

C. Soporte al cliente

- Brindar soporte técnico en los canales acordados anteriormente con un tiempo de respuesta de 1 hora para incidencias críticas 4 horas para incidencias no críticas.
- Brindar soporte en el horario que estará disponible de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

D. Respaldos y recuperación de datos

- Realizar respaldos de datos del cliente de manera diaria y lo retendremos por un periodo de 3 meses
- Restaurar, en caso de pérdida de datos, los datos a partir del respaldo más reciente dentro de 48 horas hábiles.

**ARTICULO CUARTO**: **PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACIÓN**. Que, de acuerdo con el soporte técnico y económico realizado en el análisis del sector y estudio de mercado conforme lo dispone el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, la Secretaría de Hacienda del Municipio estimó como presupuesto oficial la suma de **DOSCIENTOS TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE. ($230.866.000)**, IVA incluido y los costos directos e indirectos a que haya lugar para la ejecución de este, con un plazo de ejecución **HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**. Para este contrato el Municipio cuenta con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

| **No. de CDP** | 2025000362 | **Fecha** | 14/02/2025 |
|---|---|---|---|
| **Cuenta** | **Nombre** | | **Valor** |
| 2.3.01.05.15.45.4599.20242581700 42.242.4599002 | Servicio de saneamiento fiscal y financiero/Recursos Propios | | $ 230.866.000 |

**ARTÍCULO QUINTO: ORDENAR** la publicación de los estudios y documentos previos del contrato elaborados por la Secretaría de Hacienda podrán ser consultados en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), dirección www.colombiacompra.gov.co, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015. De igual forma, podrán ser consultados en las instalaciones de la Oficina Jurídica y de Contratación de la Alcaldía de Tocancipá, ubicada en la Calle 11 No 6 – 12, en días hábiles, en el horario de 7:00 a.m. a 12:30 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes hasta las 4:00 p.m.

**ARTÍCULO SEXTO: VERIFICACIÓN DE CAPACIDAD JURÍDICA.** La Oficina Jurídica y de Contratación del Municipio realizó la verificación de la capacidad jurídica de la empresa **COMPUTACIÓN UNO Y CERO SAS** titular de los derechos de autor del **Software Web "LIGIIC (LINK Y GESTION DE IMPUESTOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO)".**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** La presente resolución rige a partir de su expedición y su aplicación es única y exclusivamente para los fines dispuestos en el presente proveído. En consecuencia, no ordena la contratación bajo la modalidad de contratación directa de ninguna otra necesidad con características similares a la del objeto a contratar.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno y rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en la Alcaldía Municipal de Tocancipá los 18 MAR 2025

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**WALFRANDO ADOLFO PORERO BEJARANO**
**Alcalde Municipal**

*Elaboró: Leonardo Portilla Trespalacios / Profesional Externo OJC*
*Revisó: Johana Velandia / Profesional Externa OJC*
*Revisó y Aprobó: Marla Patricia Barbosa Pallares / Jefe de la Oficina Jurídica y de Contratación*