DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE LA NECESIDAD

1. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. - ENTerritorio S.A. creada por el Decreto 3068 de 1968, reestructurada mediante el Decreto 2168 de 1992 y transformada mediante Decreto Ley 1962 de 2023, es una sociedad de naturaleza comercial, anónima, de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, de carácter financiero, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que tiene por objeto: "Ser agente en cualquiera de las etapas del ciclo de proyectos de inversión para el desarrollo, lo que implica participar en cualquiera de las etapas de preparación, financiación y administración de estudios, y la preparación, financiación, administración, ejecución y evaluación de proyectos de desarrollo.

Adicionalmente, entre otras actividades que forman parte de su objeto social, se tienen las de: Promover, estructurar, gerenciar, ejecutar y evaluar proyectos de desarrollo financiados con recursos de fuentes nacionales o internacionales; estructurar, formular, evaluar y/o validar técnica, financiera y legalmente proyectos de inversión y/o de Asociación Público-Privada; celebrar contratos de fiducia y encargo fiduciario para administrar recursos que transfieran terceros para financiar la ejecución de programas relacionados con su objeto social; realizar operaciones de financiamiento no reembolsable con recursos del presupuesto nacional o con utilidades líquidas asignadas a la entidad sin deteriorar su patrimonio en términos reales.

Así las cosas, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. – ENTerritorio S.A. - es una Entidad al servicio del Estado para agenciar las políticas de desarrollo del Gobierno Nacional y de los niveles territoriales, mediante la financiación, administración, estructuración y promoción de proyectos en todos los sectores, a través de las siguientes líneas de negocios: a) Estructuración de Proyectos; b) Gerencia de Proyectos - Gerencia de Proyectos con Recursos Internacionales; c) Gestión de Proyectos; y d) Evaluación de Proyectos.

El régimen aplicable a cada contrato que ENTerritorio S.A. celebre se determinará de acuerdo con la posición contractual que ostente. Así, cuando funja como parte contratista se sujetará al régimen jurídico aplicable al contratante; y cuando actúe en calidad de contratante se regirá por el derecho privado, en concordancia con lo dispuesto por los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007. Por lo tanto, las normas que regulan sus contratos serán el Código Civil, el Código de Comercio, las disposiciones del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás disposiciones especiales que le sean aplicables en consideración a su naturaleza jurídica.

Dentro de la organización y estructura de ENTerritorio S.A., se encuentra El Grupo de Tecnología de la Información dependencia adscrita a la Gerencia General, la cual tiene asignadas entre otras las siguientes funciones[1]: "*1. Diseñar, asesorar, impulsar y poner en marcha las estrategias para la debida implementación y el mejoramiento continuo de la gestión estratégica de las Tecnología de la información y las comunicaciones que contribuyan al logro de los objetivos misionales de ENTerritorio S.A., bajo las directrices dadas por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, o el que haga sus veces. (…) 4. Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de ENTerritorio S.A. en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia. (…) 13. Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, 1 Numeral 1.4 Tecnologías de la Información de la Resolución No. 137 del 31 de mayo de 2023 "Por la cual se determinan los grupos de trabajo de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - Enterritorio y se establecen sus funciones" (…) 15. Liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de ENTerritorio S.A. en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnología de la*

[1]Numeral 1.4 Tecnologías de la Información de la Resolución No. 137 del 31 de mayo de 2023 "Por lo cual se determinan los grupos de trabajo de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio y se establecen sus funciones".

Información y de las comunicaciones, así como también, las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés. (…) 16. Liderar la definición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad. (…) 21. Establecer los lineamientos institucionales para el uso óptimo de los recursos tecnológicos con que cuenta la Entidad. (…) 22. Definir y documentar la metodología para el desarrollo, prueba, puesta en producción, mantenimiento y continuidad de los sistemas de información de la Entidad (…)".

Ahora bien, a manera de antecedente se debe poner de presente que, el entonces Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo- FONADE adelantó el proceso de convocatoria abierta abreviada No. CAA 001-2019 para la "*Adquisición del Software "GRC" que incorpore mediante el uso de una herramienta tecnológica, la operación de los grupos de planeación y gestión de riesgos, control interno, y desarrollo organizacional de FONADE*", dando como resultado la celebración del contrato No. 2019413 con la sociedad ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS, a través del cual se adquirió la solución de software ITS-GESTIÓN, la cual soporta actualmente la administración de los Sistemas de Gestión (calidad – ISO 9001, medio ambiente - ISO 14001, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, MIPG) de ENTerritorio S.A. Esta solución permite a la Entidad efectuar análisis de la información, evaluación de dimensiones requeridas por los diferentes sistemas de vigilancia y aseguramiento de la calidad, así como de los resultados de los procesos de análisis de datos, fue implementada en torno a licencia de software "GRC2" adquirida en la modalidad perpetua y respecto de la cual se deben contratar anualmente servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualización de licenciamiento, transferencia de conocimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades.

Así las cosas, para cubrir ininterrumpidamente la totalidad de requerimientos de los grupos de Planeación y Desarrollo Organizacional, Gestión de Riesgo y Oficina de Control Interno en la infraestructura tecnológica de ENTerritorio S.A, la empresa ha venido renovando periódicamente el servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización y transferencia de conocimiento de la herramienta de software "GRC" adquirida, lo cual se ha realizado año a año con el propietario y fabricante ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS.

En efecto, para garantizar la operatividad del software ITS-GESTIÓN durante la vigencia 2024, se suscribió el contrato No. 20240648 el 26 de junio de 2024, con la sociedad ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS. cuyo objeto contractual es *"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE ITS-GESTIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ENTERRITORIO S.A.",* con un valor de $ 107.428.000,00 incluido IVA, y con plazo de ejecución de doce (12) meses, cuya acta de inicio es del 28 de junio de 2024 y fecha de finalización el próximo 28 de junio de 2025.

El objeto a contratar se encuentra incluido dentro del Plan Anual de Adquisiciones mediante el código No 84.

1.2. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

El software ITS-GESTION es una solución tecnológica inscrita en el registro de software de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor en el Libro 13, Tomo 46, Partida 387 de fecha de registro del 20 de abril de 2015, y registra como autor y productor a ITS Soluciones Estratégicas S.A.S. identificada con NIT 8300857461. Soporte lógico que continua vigente tal como lo establece la Oficina de Registro mediante certificación expedida el 28 de enero del 2025, dentro de la cual se indica que se encuentra vigente y que "ITS Soluciones Estratégicas S.A.S." es productor y titular de los derechos patrimoniales del software ITS-GESTIÓN, conforme a los documentos que se adjuntan al presente.

Actualmente, la solución de software ITS-GESTIÓN soporta la administración de los Sistemas de Gestión (calidad – ISO 9001, medio ambiente - ISO 14001, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente,

Seguridad de la Información, MIPG) de ENTerritorio S.A., razón por la cual se requiere garantizar el buen funcionamiento del software para la administración de los sistemas de gestión ITS GESTIÓN, por medio de la adquisición de servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de licenciamiento, transferencia de conocimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades, de modo que se vean satisfechas las necesidades de los Grupos de los grupos de Planeación y Desarrollo Organizacional, Gestión de Riesgo y Oficina de Control Interno.

Esta contratación garantizará a ENTerritorio S.A. la continuidad en el servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de licenciamiento, transferencia de conocimiento y, adicionalmente, permitirá contar con soporte técnico y funcional especializado para cada uno de los módulos implementados, y el suministro de horas destinadas para la atención de requerimientos y desarrollos de nuevas funcionalidades, de modo que la solución tecnológica en conjunto pueda cumplir las expectativas de los usuarios funcionales y satisfacer las necesidades de la Entidad, así:

2 *GRC significa gobernanza, riesgos (gestión) y cumplimiento.*

- *Acceso a nuevas versiones de cumplimiento normativo, soporte técnico, mantenimiento, derecho a actualización de licenciamiento durante el periodo contractual.*
- *Soporte técnico y funcional especializado: servicio requerido de forma ilimitada por el periodo contractual para que cada uno de los módulos implementados, que permita a los usuarios la satisfacción de las siguientes necesidades:*
  a. *Grupo de Gestión de Riesgos y Grupo de Cumplimiento SARLAFT y antisoborno: Unificación e integridad de datos, facilidad en los seguimientos, automatización en el cargue de cifras y soportes, creación de informes e integración de planes de acción y consulta de los mismos.*
  b. *Grupo de Control Interno: Soporte de actividades de evaluación, medición, monitoreo de procesos y análisis de la información generada por los grupos auditados.*
  c. *Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional: Integrar la información relacionada con los planes de acción relacionados con indicadores, productos no conformes, situación que permite controlar y realizar el seguimiento de forma ágil y oportuna.*
- *Bolsa de horas para desarrollos de mejoras por el término de ejecución. Se tiene estimado para adelantar fortalecimiento en los diferentes módulos de Planeación, Riesgos, Sistema de Gestión y Calidad entre otras que surjan como necesidad de cambios de las planeaciones de la entidad o normativos para la ejecución de las actividades mencionadas se estima un aproximado de doscientas (200) horas durante el plazo de ejecución del contrato.*

Cabe agregar que, durante la ejecución del contrato vigente se han llevado a cabo diversas mesas de trabajo entre el equipo del proveedor ITS SOLUTIONS y los usuarios funcionales, con el objetivo de revisar, analizar y definir los nuevos requerimientos del GRC. Como resultado de estas sesiones se logró consolidar un conjunto de requerimientos funcionales ajustados a las necesidades actuales de los usuarios.

Dichos requerimientos quedaron formalmente definidos y documentados, y son la base para la estimación de bolsas de horas y ejecución del servicio de tecnología objeto del futuro contrato. Cualquier modificación futura a estos requerimientos deberá ser gestionada conforme al procedimiento de gestión de cambios establecido entre las partes.

Así las cosas, en razón a que se hace indispensable garantizar el acceso a nuevas versiones de cumplimiento normativo, soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones de licenciamiento, transferencia de conocimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas de gestión que actualmente tiene ENTerritorio S.A. (ITS-GESTIÓN), se debe adelantar una contratación directa con la empresa ITS Soluciones Estratégicas S.A.S., toda vez que, como se mencionó al inicio, es el titular del software y proveedor exclusivo de los servicios a contratar; teniendo en cuenta que al ser un software fabricado y registrado por la sociedad ITS

Soluciones Estratégicas S.A.S., este es el único capaz de proveer los servicios de soporte técnico especializado, el mantenimiento para su funcionamiento óptimo, así como el acceso e instalación de las actualizaciones de fábrica y parches sobre nuevas versiones del software ITS-GESTIÓN, lo cual garantiza su correcta operación.

En virtud de lo anterior, se requiere la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO Y BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO SOBRE SOFTWARE ITS-GESTIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ENTERRITORIO S.A.".

2. OBJETO Y ALCANCE

2.1. OBJETO

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. - ENTerritorio S.A. está interesada en contratar el *SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO Y BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO SOBRE SOFTWARE ITS-GESTIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ENTERRITORIO S.A.".*

2.2. ALCANCE DEL OBJETO

a) Actualización a la última versión disponible del software si llegarse a dar dentro del plazo de la ejecución del contrato.
b) Soporte técnico especializado ilimitado durante la ejecución del contrato para cada uno de los módulos implementados y los que se llegaran a implementar durante el plazo de la ejecución del contrato.
c) Suministro de una bolsa de horas para la atención de desarrollos de nuevas funcionalidades y mejoras.

2.2.1. DEFINICIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES O DESCRIPCIÓN TÉCNICA DETALLADA Y COMPLETA DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A CONTRATAR

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Servicio de mantenimiento, soporte, desarrollo, parametrización, asesoría técnica y funcional del software ITS-GESTIÓN V.7.2.3 (12 meses contados a partir de la firma del acta de inicio)	UNIDAD	12
Actualización (s) a la última versión disponible del software que llegue a ser liberada dentro del plazo de la ejecución del contrato.	UNIDAD	1
Bolsa de horas que serán utilizadas para nuevas funcionalidades, mejoras del sistema, cambios normativos, nueva estructura de la Planeación entre otros.	HORA	200

2.2.1.1 Derecho a la actualización a la última versión disponible durante el plazo contractual.

a) Acceso a nuevas versiones de cumplimiento normativo, soporte técnico, mantenimiento, actualización de licenciamiento, transferencia de conocimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN de forma ilimitada.
b) Modificación a las funcionalidades actuales del Software ITS-GESTIÓN en el caso que se vean impactadas por cambios en la normatividad o modelos referenciales que soportan el Software (nueva versión de la guía del manejo de riesgos de la Función Pública).
c) En las actualizaciones periódicas de seguridad se incluyen, entre otros, los siguientes temas:

- Protección el acceso a la URL del sistema. Verificación y configuración del despliegue de la aplicación.

- Protección contra ataques de fuerza bruta. Verificación y protección con el uso de componentes anti-fuerza bruta, lo cual bloquea el usuario si se presentan un determinado intento fallido de autenticación.
- Prevención de ataques. En el sistema GRC se implementan actualizaciones para evitar ataques como:
  - ✓ SQL Injection
  - ✓ Cross site scripting
  - ✓ Ataques de HTTP Pollution
  - ✓ Defacement

2.2.1.2. Servicio de mantenimiento, soporte, desarrollo, parametrización, asesoría técnica y funcional del software ITS-GESTIÓN V.7.2.3

Incluye servicio ilimitado de mantenimiento, soporte, desarrollo, parametrización, actualización, asesoría técnica y funcional del software ITS-GESTIÓN V.7.2.3 que contempla:

a) Módulo Balanced Scorecard.
b) Módulo Administración de planes.
c) Módulos indicadores de gestión.
d) Módulo Administración de riesgos.
e) Módulo Mejora continua.
f) Módulo de auditorías.
g) Módulo de control de documentos.
h) Módulo reuniones.
i) Otras parametrizaciones y funcionalidades desarrolladas.

2.2.1.3. Bolsa de horas consumibles

a) Doscientas (200) horas consumibles para requerimientos funcionales, mejoras y/o transferencia de conocimiento del software de administración de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN.
b) Manejo de requerimientos: Cuando se trate de un nuevo requerimiento:

- El contratista dimensionará los tiempos de soporte, desarrollo, parametrización, asesoría técnica funcional.
- ENTerritorio S.A. firmará el documento formato de requerimientos si se encuentra de acuerdo con las horas dimensionadas.
- El contratista entregará el control de cambios desarrollado para pruebas.
- Si se encuentran errores en la funcionalidad desarrollada como producto del control de cambios, estas serán cubiertas por el contratista.
- Si en el proceso de pruebas, ENTerritorio S.A. encuentra que necesita algo adicional se realizará un redimensionamiento del control de cambios y se volverá a realizar el proceso.

2.2.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – ANS.

2.2.2.1. Tiempo de atención soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones:

Para la ejecución contractual, se tendrán tiempos de atención de niveles de servicio – ANS que se manejarán por tiempo de atención inicial y tiempo máximo de solución, por medio de horas de atención que serán consecutivas y se tomarán dentro del horario de soporte establecido, lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5pm, no incluye fin de semana ni festivos:

Nivel de criticidad	Descripción criticidad	Tiempo de atención inicial	Tiempo máximo de solución
Critica	Incidencias que se reporten por la supervisión del contrato o por el usuario funcional, y que se constituyan como problemas críticos que impidan el funcionamiento normal del software de administración de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN • Cuando los usuarios no puedan utilizar las funcionalidades principales del sistema. • Cuando no es posible realizar algún trabajo productivo. • Cuando no se puede prestar el servicio a los usuarios y/o clientes • Cuando resulta necesario reiniciar la aplicación para hacer uso de esta.	Tres (3) horas contadas a partir del reporte efectuado por la supervisión del contrato o por el usuario funcional.	Máximo doce (12) Horas contadas a partir del reporte efectuado por la supervisión del contrato o por el usuario funcional
Mayor	Incidencias que se reporten por la supervisión del contrato o por el usuario funcional, y que se constituyan como problemas de producción que impidan el cálculo correcto del software de administración de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN. • Cuando el sistema opera con restricciones que impiden la operación normal • Cuando el o los objetos implantados en alguno de los ambientes genera daños en los datos preexistentes en el sistema. • Cuando el o los objetos implantados en alguno de los ambientes genera daños en los datos preexistentes en el sistema.	Cuatro (4) horas contadas a partir del reporte efectuado por la supervisión del contrato o por el usuario funcional.	Máximo veinticuatro (24) Horas adicionales contadas a partir del vencimiento del plazo de atención inicial
Menor	Incidencias que se reporten por la supervisión del contrato o por el usuario funcional, y constituyan consultas de los usuarios sobre problemas encontrados, que no atenten contra el funcionamiento normal del aplicativo en producción • No se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del sistema, que generan un impacto mínimo para los usuarios del sistema. • Cuando aún bajo limitaciones, el sistema permite completar la operación normal • Cuando el impacto de la incidencia no • genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo.	Seis (6) horas contadas a partir del reporte efectuado por la supervisión del contrato o por el usuario funcional.	Máximo cuarenta y ocho (48) Horas contadas a partir del reporte efectuado por la supervisión del contrato o por el usuario funcional.
Cosmético	Se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema	Ocho (8) horas contadas a partir de la solicitud efectuada por la supervisión del contrato.	Noventa y seis (96) horas contadas a partir de la solicitud efectuada por la supervisión del contrato.

2.2.2.2. Calidad de servicios- penalizaciones.

Se requiere garantizar la calidad de los servicios acordados entre ENTerritorio S.A. y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS. Por lo cual se aplicarán penalizaciones al servicio, contemplando las siguientes consideraciones:

a) **Unidad de medición:** Cada día hábil o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado.
b) **Frecuencia de medición:** Período de pago facturado.
c) **Fuente de Medición:** Informe de gestión de casos y entrega de desarrollos.

Para la ejecución contractual, se tendrán penalizaciones que serán tasadas teniendo en cuenta el horario de soporte establecido, lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5pm, no incluye fin de semana ni festivos, para un total de 8 horas diarias.

2.2.2.3. Penalizaciones soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones:

OBJETIVO			
Garantizar la calidad de los servicios acordados entre ENTerritorio S.A. y el contratista			
PRECISIONES			
El número total de hora o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud			
RESULTADO ESPERADO			
Cumplimiento por parte del contratista con la atención oportuna en el soporte y mantenimiento del software ITS Gestión			
Unidad de medición	Requerimientos de soporte y mantenimiento o compromisos o solicitudes y en general todos los entregables definidos y acordados	Frecuencia de medición	Periodo de pago facturado.
FUENTE DE MEDICIÓN			
Listado de la totalidad de los entregables de desarrollo del periodo de medición junto con su fecha de entrega planeada y su fecha de entrega real y el número de devoluciones para aprobación			
PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS (día hábil corresponde a un periodo de 8 horas)			
Rango de Medición		Penalización	
Para incidentes de tipo crítico Tiempo de atención máximo del incidente de tres (3) horas Tiempo máximo de solución del incidente de doce (12) horas		2 % por cada día hábil o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado	
Para incidentes de tipo mayor Tiempo de atención máximo del incidente de cuatro (4) horas Tiempo máximo de solución del incidente de veinticuatro (24) horas		1.5 % por cada día hábil o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado	
Para incidentes de tipo menor Tiempo de atención máximo del incidente de seis (6) horas Tiempo máximo de solución del incidente de cuarenta y ocho (48) horas		0.8 % por cada día hábil o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado	
Para incidentes de tipo cosmético Tiempo de atención máximo del incidente de ocho (8) horas Tiempo máximo de solución del incidente de noventa y seis (96) horas		0.4 % por cada día hábil o fracción, por retraso a partir del vencimiento límite de la solicitud sobre el valor del periodo facturado	
Fórmula de calculo			
# Total de horas o fracción por retraso a partir del vencimiento límite de atención y/o solución de la solicitud por el porcentaje de penalización por tipo de incidente			

2.2.2.4. Penalizaciones nuevos requerimientos y desarrollos:

OBJETIVO			
Garantizar la calidad de los servicios acordados entre ENTerritorio S.A. y el contratista			
PRECISIONES			
El número total de devoluciones para corrección y/o ajustes de cada requerimiento y/o entregable para aprobación no debe ser superior o igual a dos (2) y se contarán a partir de la entrega inicial de manera formal.			
RESULTADO ESPERADO			
Cumplimiento por parte del contratista con la calidad en la entrega de los requerimientos, compromisos, reuniones, solicitudes, y en general todos los entregables definidos y acordados			
Unidad de medición	Requerimientos o compromisos o solicitudes y en general todos los entregables definidos y acordados con un número mayor o igual de dos (2) devoluciones para corrección y/o ajuste	Frecuencia de medición	Periodo de pago facturado.
FUENTE DE MEDICIÓN			
Listado de la totalidad de los entregables del periodo de medición junto con su fecha de entrega planeada y su fecha de entrega real y el número de devoluciones para aprobación			
PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS			
Rango de Medición	Penalización		
De 2 a 3	2% del valor mensual antes de IVA		
De 4 a 5	5% del valor mensual antes de IVA		
Más de 5	10% del valor mensual antes de IVA		
Fórmula de cálculo			
# Total de requerimientos o compromisos o solicitudes y en general todos los entregables definidos y acordados con un número mayor o igual a dos (2) devoluciones para corrección y ajuste.			

3. DESCRIPCIÓN DE LAS AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL

En caso de requerirse un permiso especial para el desarrollo de alguna de las actividades derivadas de la ejecución del objeto contractual, el contratista se obliga a tramitar y obtener tales permisos, de manera que le permitan cumplir con la normatividad vigente sobre la materia y con el objeto contractual. En todo caso estos se entienden incluidos en el valor pactado en el contrato y no se generarán reconocimientos adicionales por estos conceptos.

4. ANÁLISIS DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

No aplica para el presente proceso de contratación.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS, MATRIZ DE RIESGOS Y ANÁLISIS DE GARANTÍAS

5.2. ANÁLISIS DE RIESGOS Y MATRIZ DE RIESGOS

Ver documento anexo Análisis de Riesgos y Matriz de Riesgos.

5.3. ANÁLISIS DE GARANTÍAS

Ver documento anexo Análisis de Garantías

6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN

El plazo previsto para la ejecución del contrato es de **DOCE (12) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

6.2. CONDICIÓN RESOLUTORÍA

No aplica

7. LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL

De acuerdo con lo dispuesto por el Manual de Contratación ENTerritorio S.A. (M-PR-01, Versión 02), en el Capítulo VIII, numeral 50, 51, 52 y demás disposiciones y normatividad vigentes aplicable a la Entidad el contrato que se suscriba SI requiere ser liquidado.

8. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal de acuerdo con la información que a continuación se relaciona:

Concepto	Rubro	Centro de costo
Mantenimiento y Reparaciones Vigencia Actual	21108011	001700 – Tecnología de la Información

9. LUGAR DE EJECUCIÓN

Las actividades requeridas para el cumplimiento del objeto contractual se realizarán de forma remota a través de la plataforma Microsoft Teams o los canales dispuestos que designe previamente la supervisión del contrato. En caso de ser requerido se realizarán de manera presencial en las instalaciones de ENTerritorio S.A. calle 26 # 13-19 en la ciudad de Bogotá D.C.

10. FORMA DE PAGO

ENTerritorio S.A. pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

a) **Tres (3) pagos cuatrimestrales vencidos:**

Por Concepto de:

- Valor de los meses de prestación del servicio ilimitado de mantenimiento, soporte, desarrollo, parametrización, asesoría técnica y funcional del software.
- Valor de las horas consumidas y recibidas a satisfacción con cargo a la bolsa de horas del contrato dentro del periodo facturado.
- Aplicación de los ANS (si corresponde).

b) **Un (1) pago único:**

Por Concepto de:

- Actualización a la última versión o versiones disponibles del software si se realiza durante el plazo de ejecución del contrato (12 meses a partir del acta de inicio).
- Entrega del documento de la actualización realizada que acredite la titularidad y vigencia a nombre

de ENTerritorio S.A.

Si no se cumplen las condiciones anteriores, no se realizará el pago único ni se reconocerá ningún valor por este concepto.

10.2. REQUISITOS PARA EL PAGO

El pago y/o el desembolso de recursos relacionados con el contrato quedan sometidos al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) EL CONTRATISTA deberá presentar al supervisor del contrato factura o documento equivalente con lleno de requisitos legales, antes de las fechas establecidas para el cierre contable de la Entidad.
b) En caso de estar obligado a facturar electrónicamente, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Enviar la factura al correo facturacionelectronica@Enterritorio.gov.co para aprobación del al Grupo de Tecnología de la Información en calidad de supervisor del contrato. Este es el único canal dispuesto por ENTerritorio S.A. para la recepción de la factura electrónica y registro ante la DIAN.
- La factura electrónica debe contener el XML y la representación gráfica de la factura, con las definiciones de la DIAN y deberá cumplir con los requerimientos contenidos en la Resolución 00042 del 5 de mayo de 2020, así como con los requisitos señalados en el artículo 617 del Estatuto Tributario
- La factura debe enviarse para aceptación únicamente cuando se tenga el recibido a satisfacción del bien o servicio prestado.
- El envío y aceptación de la factura electrónica constituye un requisito previo y necesario para continuar con el proceso de trámite y pago de los bienes y/o servicios contratados por la Entidad.
- Para la validación de la factura, no se requiere el envío de anexos o demás documentos exigidos para el trámite del pago y/o desembolso.
- En el evento en que se rechace la factura, el contratista deberá ajustarla y enviarla nuevamente.

c) El CONTRATISTA acreditará ante la supervisión del contrato, el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, e ICBF) de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
d) EL CONTRATISTA deberá presentar ante la supervisión del contrato, el certificado de Cumplimiento para el Pago (Formato F-FI-06) suministrado por ENTerritorio S.A., el cual debe ser aprobado por el Gerente de Unidad del Grupo de Tecnología de la Información en calidad de supervisor del contrato.
e) El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de radicación de la factura y demás documentos antes citados.
f) Toda vez que los impuestos y retenciones que surjan por la celebración, ejecución y liquidación del contrato corren por cuenta de EL CONTRATISTA, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio S.A. hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la ley.
g) ENTerritorio S.A. no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al Contratista cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el Contrato.

10.3. SISTEMA DE PAGO

El sistema de pago del contrato por PRECIOS UNITARIOS FIJOS SIN FORMULA DE REAJUSTE, teniendo en cuenta que para la ejecución del objeto contractual se encuentran establecidas las características técnicas, cantidades al igual que los precios unitarios.

Por lo anterior, el valor pactado incluye todos los gastos e impuestos, tasas y contribuciones derivados u originados de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, las deducciones a que haya lugar, la

remuneración para el Contratista, imprevistos, transporte y, en general, todos los costos en los que deba incurrir el Contratista para el cabal cumplimiento de ejecución del contrato. ENTerritorio S.A. no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el Contratista.

11. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

11.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

a) Cumplir con todas y cada una de las condiciones establecidas en los documentos del proceso y en la oferta aceptada por la Entidad.
b) Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, e ICBF) y ARL de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
c) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Supervisión.
d) Informar por escrito a la Supervisión del Contrato, en el caso en que durante el tiempo de ejecución surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes.
e) Constituir y mantener vigente la (s) Garantía (s) exigida (s), en los términos requeridos.
f) Cargar en la Plataforma del SECOP II de manera oportuna, los documentos requeridos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato y de las novedades contractuales que eventualmente se suscriban.
g) Garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegué a tener acceso directamente o por intermedio de terceros, y adoptar todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y garantizar que la misma no será utilizada para fines distintos al desarrollo del contrato.
h) Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance de este.

11.3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

a) Suministrar e instalar la actualización a la última versión o versiones disponibles del software si se realiza durante el plazo de ejecución del contrato del software de propiedad de ENTerritorio S.A.
b) Entregar documento que acredite titularidad y vigencia de la actualización de licenciamiento a nombre de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio S.A. por doce (12) meses a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.
c) Prestar soporte técnico y funcional especializado: servicio requerido de forma ilimitada para que en cada uno de los módulos implementados de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN.
d) Disponer y ejecutar la bolsa de horas para nuevos desarrollos, y transferencia de conocimientos por el término de la vigencia del contrato para de los sistemas de gestión de ENTerritorio S.A. ITS GESTIÓN conforme a la oferta presentada y las condiciones establecidas.
e) Presentar a la supervisión del contrato al cierre de cuatrimestre el entregable de las horas consumidas y suscribir el acta de recibo a satisfacción donde conste las horas efectivamente prestadas y la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento.
f) Cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS establecidos en el presente documento.
g) Informar al inicio del contrato los siguientes medios de comunicación:

- Número(s) telefónico(s).
- Dirección de correo electrónico.
- Información pertinente y Usuario de contacto para gestión de soporte por diferentes medios, así como el respectivo procedimiento.

h) Realizar todas las actividades que conlleven a la solución de requerimientos técnicos, operativos y de información que se puedan presentar durante la ejecución del contrato.
i) Atender oportunamente y de fondo las solicitudes que haga el supervisor del contrato, relacionadas con las dificultades que se puedan presentar, durante la ejecución del objeto contractual, así como entregar los informes que le sean solicitados. Cumplir los lineamientos y protocolos establecidos por el Grupo de Tecnología de la información, en lo referido a la instalación y puesta en producción de soluciones de software para actualizaciones y liberación de versiones, así como de la aplicación y cumplimiento de buenas prácticas y metodologías de seguridad informática y de información.
j) Realizar las extensiones de la plataforma requeridas cuando hay cambios en las versiones del sistema operativo, en la plataforma de base de datos o en las versiones de los navegadores soportados y/o dispositivos soportados, que afecten las funcionalidades actuales del Software ITS Gestión.
k) Entregar la documentación técnica y funcional de la(s) nueva(s) versión(es) liberada(s). Esta actividad la desarrollará el proveedor junto con el equipo técnico de ENTerritorio S.A. así mismo, deberá cumplir los lineamientos y protocolos establecidos por el Grupo de Tecnología y Sistemas de Información y los lineamientos de seguridad informática y de información vigentes establecidos por ENTerritorio S.A.
l) Entregar los documentos en los tiempos, con los parámetros de contenido y calidad establecidos por el ENTerritorio S.A., para la instalación de versiones o actualizaciones liberadas.
m) Realizar pruebas tanto unitarias, como de integración y de sistema de los cambios por instalación del versiones o actualizaciones liberadas, para lo cual se deberá presentar a ENTerritorio S.A. certificación del correcto funcionamiento en el ambiente de pruebas de ITS.
n) Garantizar la disponibilidad 5 x 8 (soporte y mantenimiento: 5 días a la semana de lunes a viernes dentro del horario de soporte establecido, lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5pm, no incluye fin de semana ni festivos).
o) Garantizar la activación y prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación ITS-Gestión, por la vigencia del contrato (12 meses contados a partir de la firma del acta de inicio).
p) Brindar servicio de soporte y mantenimiento al Software ITS Gestión en caso de falla en su funcionamiento dando respuesta a las incidencias presentadas y debidamente reportadas de acuerdo con los tiempos, el procedimiento y las herramientas que defina ENTerritorio S.A.
q) Remediar las diferentes vulnerabilidades reportadas por ENTerritorio S.A. que se encuentren en el desarrollo de la aplicación y/o en su etapa productiva.
r) Brindar nuevos desarrollos, acompañamiento y/o capacitaciones por solicitud expresa de ENTerritorio S.A. a través del formato de requerimientos realizado por la supervisión del contrato, con cargo a la bolsa de doscientas (200) horas, para lo cual se definirá en conjunto un cronograma de trabajo.
s) Entregar los manuales técnicos y de usuario actualizados correspondientes a las desarrollos o mejoras implementadas.
t) Realizar la transferencia de conocimiento a mínimo dos (2) personas de ENTerritorio S.A. por al menos una (1) hora cuando se presente un cambio o actualización al software ITS GESTIÓN o cuando sea requerido por la supervisión del contrato.
u) El proveedor debe elaborar y entregar el documento (informe) del servicio de soporte y actualizaciones efectuadas para el periodo facturado (cuatrimestral vencido) durante los primeros 5 días hábiles del mes. Como mínimo dicho informe debe contener:

- Acciones de Soporte y mantenimiento
- Relación de Consumo de horas de desarrollo y parametrización y/o asesoría técnica y funcional. y/o transferencia de conocimientos cuando aplique.
- Recomendaciones de aspectos o situaciones que requieren manejo por parte de ENTerritorio S.A. Cuando aplique.
- Relación de solicitudes y descripción de las actividades de soporte llevadas a cabo, en donde de manera clara y explícita se identifique.

  ✓ Fecha y hora de elaboración de la solicitud.

- ✓ Nombre completo del solicitante (nombre(s) y apellido(s).
- ✓ Funcionalidad sobre la que se realiza la solicitud.
- ✓ Descripción de la solicitud.
- ✓ Nivel de criticidad establecida por el solicitante.
- ✓ Fecha y hora de inicio de atención del requerimiento.
- ✓ Fecha y hora de finalización de atención del requerimiento.
- ✓ Detalle de todas las acciones adelantadas.
- ✓ Recomendaciones y conclusiones.

11.4. OBLIGACIONES POR PARTE DE ENTerritorio S.A.

a) Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato en la forma de pago establecida.
b) Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento de este.
c) Suministrar la información necesaria que el contratista requiera para la ejecución del contrato.
d) Realizar de manera oportuna los trámites pertinentes por presuntos incumplimientos del contrato.
e) Formular los requerimientos al Contratista para garantizar y propender por la ejecución idónea y oportuna del contrato.
f) Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

12. INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida de manera conjunta por el Asesor de Control Interno, el Gerente del Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional, el Gerente de Gestión del Riesgo, y, por el Gerente del Grupo de Tecnología de la Información, así:

El Asesor de Control Interno, el Gerente del Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional, el Gerente del Grupo de Gestión y Riesgo, estarán a cargo de: la recepción de desarrollos y soluciones entregadas, realización de pruebas de funcionamiento de las soluciones entregadas, recepción de transferencia de conocimiento, seguimiento y recepción de servicios de soporte y mantenimiento del sistema ITS-GESTIÓN, y deberá informar al Grupo de Tecnología de la Información respecto a los requerimientos técnicos relacionados con la herramienta mediante una mesa de trabajo junto con el equipo de ITS Solutions. La aprobación y control de la bolsa de horas se realizará por el área de TI.

El Gerente del Grupo de Tecnología de la Información, a cargo de los seguimientos de gestión descritos a cargo de:

a) La gestión que realiza el contratista en el proceso de ejecución de scripts, actualizaciones o despliegues a los ambientes de producción y pruebas.
b) Escalamiento y seguimiento de soporte si a ello hay lugar.
c) La gestión de los procesos de actualización de versiones o cambios en la infraestructura tecnológica provista.
d) El control y seguimiento administrativo, jurídico y financiero del contrato.
e) La aprobación de la solicitud de desembolso que el CONTRATISTA le presente, previo cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato y en el presente documento, con el visto bueno de los demás Supervisores.

La supervisión será efectuada de conformidad con lo estipulado en el Manual de Supervisión e Interventoría de ENTerritorio S.A. vigente, para lo cual realizarán el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico del contrato, verificando además la correcta ejecución del objeto contratado.

La designación y notificación de la supervisión la realizará el ordenador del gasto a través del Portal transaccional SECOP II, en el numeral 6 del contrato electrónico "Información presupuestal", módulo de asignaciones para el seguimiento.

Atentamente,

DIEGO FERNANDO ALZA ALZA
Subgerente de estructuración encargado de las funciones de la Subgerencia Administrativa

BADIR ALBERTO ALI BADRAN
Firmado digitalmente por BADIR ALBERTO ALI BADRAN
Fecha: 2025.06.18 14:09:27 -05'00'

BADIR ALBERTO ALI BADRAN
Gerente Grupo de Gestión de Riesgos
Gerente Grupo de tecnologías de la Información (e)

ARGEMIRO UNIBIO AVILA
Firmado digitalmente por ARGEMIRO UNIBIO AVILA
Fecha: 2025.06.18 15:22:03 -05'00'

ARGEMIRO UNIBIO ÁVILA
Gerente del Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional

ORLANDO CORREA NUÑEZ
Firmado digitalmente por ORLANDO CORREA NUÑEZ
Fecha: 2025.06.18 16:51:16 -05'00'

ORLANDO CORREA NUÑEZ
Asesor de Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por	Jessica Guzmán Useche	Abogada Senior		18-05-2025
Revisado por	Jhonattan A. Acevedo Figueredo	Abogado contratista		18-05-2025
Elaborado por	Carlos Fernando Duarte	Ingeniero contratista		18-05-2025