ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA	Fecha: ENERO 2026
Área solicitante: El Grupo De Gestión De Apoyo Financiero, Grupo Crédito Y Cartera, Grupo De Asuntos Jurídicos, Grupo De Gestión Administrativa – Recursos Físicos, Grupo De Cesantías, Grupo TICS, Grupo De Atención Al Usuario Y Enlace Con Grupos De Interés, Grupo Bienestar, Recreación, Cultura Y Deporte.	

1. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El Fondo de Bienestar Social de la CGR, como parte de la adopción de la política de gobierno digital, en su componente de eliminación de trámites y presentación de información, realizó la actualización del sistema TAO versión cliente servidor a una versión web, con la cual se brindan herramientas de accesibilidad y usabilidad conforme al Decreto 2693 de 2012 y al Manual de Usabilidad del Estado Colombiano disponible en https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-160583_recurso_1.pdf.

Con el fin de adelantar sus actividades los siguientes Grupos Internos de Trabajo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, requieren del uso de la aplicación y sus funcionalidades para realizar el seguimiento de cartera, asignación de los puntajes de las solicitudes de créditos, verificación de cuotas y como elemento de toma de decisiones para la redistribución de créditos, generación de informes.

- Grupo de Gestión de Apoyo Financiero (Grupo Crédito y Cartera)
- Grupo de Asuntos Jurídicos
- Grupo de Gestión Administrativa – Recursos Físicos
- Grupo de Cesantías
- Grupo de Tecnologías de la información y Comunicaciones
- Grupo de Recreación cultura y deporte (Bienestar)
- Grupo de Atención al Usuario y enlace con grupos de interés.

Cada uno de los grupos internos de trabajo anteriormente mencionados, hacen uso del aplicativo TAO para el adecuado desarrollo de sus funciones, por medio de módulos que se encuentran actualmente desarrollados o que requieren ser desarrollados e implementados para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, desarrollos que se adelantan por medio de bolsas de horas asignadas a cada grupo para el desarrollo o implementación de mejoras en los módulos ya existentes o la implementación de nuevos módulos.

Adicionalmente, de conformidad a lo establecido en la Ley 1450 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública, se desarrolló un portal que cumpliera con los preceptos de accesibilidad, disponibilidad y usabilidad acorde con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Con el fin de solventar el requerimiento de la Procuraduría en la evaluación ITA es necesario contar con un software de agendamiento publico enlazado en el portal institucional, por esta razón y aprovechando el conocimiento de la población de impacto y la reutilización de datos almacenados en el sistema TAO se opta por la opción de agendar las citas para servicios misionales del software Misional TAO.

Con el fin de dar aplicabilidad a la política de estadística de datos del Estado Colombiano, es necesario realizar ajustes en las rutinas de captura y visualización del aplicativo misional esto con el fin de realizar la presentación

de información en tiempo real para presentar informes a la alta dirección de la entidad con el fin de tomar decisiones sobre los servicios que se prestan en el Fondo de Bienestar Social de la CGR.

El Fondo de Bienestar Social de la CGR no cuenta con infraestructura de TICS para soportar el tráfico, procesamiento, visualización de información y asegurar la integridad, disponibilidad y seguridad de la información y la Aplicación Misional, por este motivo es necesario adelantar la contratación de dicha plataforma externa a la entidad.

El módulo de inventarios requiere de ajustes en su parametrización y el cargue de información toda vez que es necesario adaptar este módulo a las necesidades de la entidad conforme al manejo de los activos existentes en la actualidad para la presente vigencia.

El módulo jurídico requiere de mantenimiento para la optimización de las rutinas existentes, en la actualidad es necesario realizar ajustes para mejorar el flujo de información a través del BPM del sistema, de igual manera se requiere el ajuste del servicio del módulo para mitigar errores en la visualización de datos.

Con el avance del proceso del afianzamiento de las solicitudes de cesantías mediante el aplicativo TAO, se requiere adaptar las rutinas del BPM en el aplicativo con el fin de mejorar la usabilidad del mismo y permitir un mayor despliegue de información con el fin de minimizar los tiempos de procesamiento. Se busca reducir los errores por intervención humana y agilizar dicho proceso.

La integración de los diversos módulos del sistema misional TAO ha permitido al Fondo de Bienestar Social de la CGR la utilización de los documentos ya almacenados en su repositorio principal, esto reduce los tiempos empleados en tramites ya que realiza los llamados desde las rutinas internas lo cual permite la identificación de documentos ya aportados por los funcionarios y por ende la no exigencia de estos con lo cual los tiempos se reducen a la hora de iniciar los trámites por parte de los funcionarios beneficiarios de los mismos

Así mismo se tiene que es necesario realizar el mantenimiento de las rutinas programadas en el sistema financiero TAO con el fin de optimizar el acceso al mismo con la reducción en los tiempos de ejecución de las rutinas que componen el código, así como, ajustar el software para introducir los cambios requeridos con base en la actualización del manual de crédito y cartera. También es requerido hacer la depuración de la información obsoleta almacenada en la base de datos, y el ajuste de los enlaces y cálculos ejecutados por el aplicativo con el fin de asegurar la integridad de los datos procesados. El sistema requiere de una unificación en cuanto al proceso de crédito y cartera para asegurar que los cambios no afecten la operación del aplicativo.

Conforme a lo establecido por el Decreto 1377 de 2013 del ministerio de industria y comercio y la Ley 1581 de 2012, la recuperación en caso de desastre informático debe asegurar la disponibilidad de información por parte de los beneficiarios del Fondo de Bienestar Social de la CGR, en la actualidad es necesario verificar el pilar de disponibilidad y la continuidad del servicio del aplicativo, por esta razón es necesario realizar ajustes en el sistema de intercambio de información en el balanceador de cargas instalado en los servidores del FBSCGR.

Que, en cumplimiento de la misionalidad del Fondo de Bienestar social de la Contraloría General de la República, es necesario mantener y reforzar la seguridad del aplicativo ya que es menester brindar la debida protección a los datos personales o financieros almacenados en la base de datos del sistema TAO.

Como dueño de los derechos de autor de la aplicación la empresa SINERWARE S.A.S. ha brindado el soporte desde el año 1999 de forma anual para el correcto funcionamiento y actualización de la aplicación TAO.

La presente contratación se encuentra enmarcada en el Plan Anual de adquisiciones 2026.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

2.1 Objeto: Prestar los servicios de OUTSOURCING, soporte, parametrizaciones y el mantenimiento del software crédito, cartera, jurídica, inventarios y cesantías

2.2 Plazo de ejecución: El inicio del contrato se prevé a partir del acta de inicio, en todo caso no podrá exceder el 11 de diciembre de 2026, fecha en la cual se debe haber cumplido con todas las actividades del presente proceso.

2.3 Lugar de ejecución: El contrato se desarrollará en la Ciudad de Bogotá D.C.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR Y MODALIDAD DE SELECCIÓN.

3.1 Identificación del contrato a celebrar:
De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 DE 2007 y Decreto 1082 de 2015 el contrato resultado del proceso que aquí se adelante se denominara: **Contrato de Prestación de servicios.**

3.2 Modalidad de selección:
La modalidad de selección del contratista obedece a una causal de contratación directa establecida en el numeral 4, artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, la cual se cita a continuación:

> "*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*."

La presente contratación se enmarca dentro de la citada causal de contratación directa por las siguientes razones:

La modalidad fue establecida tomando como referencia la necesidad que se pretende satisfacer, la naturaleza y el objeto a contratar, las obligaciones y el valor del presupuesto oficial, y en consideración y según certificado de registro de soporte lógico del Ministerio Del Interior y Justicia de la unidad de derechos de Autor Libro 13 tomo 93 partida 305, y fecha de registro 24 de febrero de 2023, Aparece registrado a nombre de la empresa SINERWARE SAS, la obra SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS.

3.3. Idoneidad del contratista requerido. El oferente deberá demostrar la titularidad de los derechos de autor acreditado por el Ministerio del Interior y/o entidad encargada.

3.4. Experiencia del contratista requerido. Teniendo en cuenta la modalidad de contratación directa, se deberá tener en cuenta que la persona natural o jurídica esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, que cumpla con la idoneidad y la experiencia, sin que sea necesario que se obtengan previamente varias ofertas. El oferente deberá acreditar experiencia como proveedor del software "SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS", de la cual acredita los derechos de autor, por medio de mínimo DOS (02) certificaciones de contratos suscritos con entidad pública o privada , y/o dos (02) contratos con su acta de liquidación que sumados tengan un valor igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso, cuyo objeto o alcance sea similar al de la presente contratación

3.5. Código (s) UNSPSC: de acuerdo a la consulta realizada a través del clasificador de bienes y servicios de Colombia Compra Eficiente, https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios; los códigos determinados para el presente proceso son:

3.5.1. Identificación del Clasificador de Bienes y Servicios

Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
81112200	Mantenimiento y soporte de software
43232300	Software de consultas y gestión de datos

4. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL.

El valor estimado del contrato, indicando las variables utilizadas para calcular el presupuesto de la contratación y los rubros que lo componen.

4.1 Variables por medio de las cuales se calculó el valor del contrato: Para la presente contratación se estableció su valor atendiendo a la cotización presentada se recibió una cotización por parte de la empresa SINERWARE SAS propietaria de los derechos de autor, mediante correo electrónico.

4.2 Valor o valores estimados del contrato: La cotización recibida tiene un valor de **QUINIENTOS VEINTISEIS MILLONES CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS** ($526,051,400) pesos MTCE impuestos incluidos.

4.3 Rubros: CDP 6626 del 13 de enero de 2026 por valor de **QUINIENTOS VEINTISEIS MILLONES CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS ($526,051,400)** pesos MTCE, Rubro A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD), expedido por el funcionario del Área de Presupuesto.

4.4 Forma de pago: Se realizarán seis (6) pagos, discriminados de la siguiente manera;

1. Primer pago, referente a la actividad de Plataforma Cloud de Alta Disponibilidad por valor de **CIENTO SEIS MILLONES VEINTINUEVE MIL PESOS MTCE ($106,029,000)** impuestos incluidos.
2. Segundo pago, referente al soporte 1 por valor de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL PESOS MTCE** ($46,767,000) impuestos incluidos, Correspondiente al primer corte de la ejecución de las actividades de soporte y mantenimiento de la aplicación, (Soporte Estratégico y Continuidad Operativa).
3. Tercer pago, referente al soporte 2, por valor de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILPESOS MTCE ($46,767,000)** impuestos incluidos, Correspondiente al segundo corte de la ejecución de las actividades de soporte y mantenimiento de la aplicación, (Soporte Estratégico y Continuidad Operativa).
4. Cuarto pago, referente al soporte 3, por valor de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL PESOS MTCE ($46,767,000)** impuestos incluidos, Correspondiente al primer corte de la ejecución de las actividades de soporte y mantenimiento de la aplicación, (Soporte Estratégico y Continuidad Operativa).
5. Quinto pago, Primer corte de bolsa horas, por valor de **CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE ($139.860.700)** impuestos incluidos, Una vez sean entregados los productos establecidos en la bolsa de horas, (Fondo para la Evolución y la Innovación).
6. Sexto pago, segundo corte de bolsa horas, por valor de **CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE ($139.860.700)** impuestos incluidos,

Una vez sean entregados los productos establecidos en la bolsa de horas, (Fondo para la Evolución y la Innovación).

Para lo cual se requiere de los siguientes documentos:

a. Presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 05 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020 y demás normas vigentes, cuando aplique.
b. Un informe de las actividades desarrolladas, firmado por el Representante Legal, el cual debe ser presentado ante el supervisor del contrato.
c. Certificación de encontrarse al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales por todos y cada uno de los trabajadores vinculados por medio de contrato laboral, suscrita por el Revisor Fiscal o el Representante Legal, según corresponda.
d. Certificación de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato, previa certificación del Gerente Departamental en el formato designado por el contratante.

Los pagos se realizarán únicamente al CONTRATISTA dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la totalidad de la documentación aquí descrita; en caso de realizarse observaciones, el término se contará a partir del día hábil siguiente en que se realice en debida forma la correspondiente subsanación.

En todo caso, dicho pago estará sujeto al **Programa Anual de Caja de la Entidad-PAC. EL CONTRATANTE** no reconocerá, ningún reajuste realizado por **EL CONTRATISTA** en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requiera para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta.

5. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN.

De conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 en la contratación directa no se utilizan los criterios de selección pues se contrata directamente atendiendo a las causales taxativas del numeral 4, artículo 2º de la Ley 1150 de 2007.

Según certificado de registro de soporte lógico del Ministerio Del Interior Y Justicia de la unidad de derechos de Autor Libro 13 tomo 93 partida 305, y fecha de registro 24 de febrero de 2023, Aparece registrado a nombre de la empresa SINERWARE SAS, la obra SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS.

6. OBLIGACIONES.

6.1 Obligaciones del Contratista.

6.1.1 Obligaciones Generales del Contratista:

1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el FBSCGR.
2. Constituir y allegar a EL FBSCGR las garantías requeridas posterior a la suscripción del contrato, como requisito de suscripción del mismo.
3. Participar y apoyar a EL FBSCGR en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.

4. Disponer de los medios necesarios para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual, así como del mantenimiento, cuidado y custodia de la información y documentación generada en el marco del objeto del presente contrato.
5. Atender los requerimientos y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta EL FBSCGR a través del supervisor del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
6. Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera.
7. Presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 05 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020 y demás normas vigentes, cuando aplique.
8. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del FBSCGR.
9. Asumir un buen trato para con los demás colaboradores internos y externos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República - FBSCGR, y actuar con responsabilidad, eficiencia y transparencia.
10. Devolver al FBSCGR, una vez finalizada la ejecución del contrato, los documentos que en desarrollo de este se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
11. Colaborar con el FBSCGR en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
12. Utilizar la imagen del FBSCGR de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste siempre que medie autorización expresa y escrita de la entidad. Ningún contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
13. Respetar las políticas del Sistema Integrado de Gestión- SIG
14. Cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual de Contratación vigente.
15. Para adelantar el proceso de pago el contratista debe acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes al sistema de seguridad social en salud, pensión y ARL durante los últimos seis (6) meses, para lo cual debe enviar la planilla de pago correspondiente y la debida certificación.
16. Aceptar la cláusula de confidencialidad de la información de las bases de datos de uso exclusivo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, de conformidad con la Ley 1273 del 5 de enero de 2009, Ley estatutaria 1581 de 2012, cumplimiento del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, por medio del cual es reglamentada la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las que se encuentren vigentes a la fecha de la firma del presente contrato.
17. El contratista se obliga a manejar la información suministrada por la entidad conforme el estándar de la normatividad ISO 27000 y sus sub series en lo concerniente al pilar de confidencialidad de la información. Por lo cual se deberá suscribir con el supervisor del contrato el acta de confidencialidad y manejo de información suministrada por la entidad al contratista en aras de adelantar las actividades requeridas en este contrato.
18. El contratista se obliga a seguir la política de seguridad y tratamiento de datos de la entidad publicada en su portal web en la dirección:

6.1.2. Obligaciones Específicas del Contratista:

1. **Soporte y Mantenimiento:** Prestar los servicios de soporte y mantenimiento a la versión web del sistema TAO de crédito, cartera y asociados, de forma que la aplicación mantenga niveles de disponibilidad y calidad adecuados para el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, en adelante FBS, y también suministrar los servicios de plataforma (DB, Servidor aplicaciones, backups) y su administración, para ello deberá atender las solicitudes de soporte realizadas por los usuarios funcionales del aplicativo. Esta actividad deberá contar con los medios de comunicación que permitan a los usuarios reportar las solicitudes, de acuerdo con la urgencia de las mismas. Se debe verificar la formulación almacenada en las tablas de datos y las rutinas de programación que las contienen en caso de ser necesario, y si el error es recurrente se debe hacer el barrido por la base de datos de la información relacionada, llaves, claves y sentencias con el fin de detectar el error. Como entregable se debe presentar informe con los debidos recibidos a satisfacción de los usuarios funcionales que registran la solicitud
2. Gestionar y resolver proactivamente las incidencias funcionales y técnicas para garantizar la fluidez de las operaciones diarias de los usuarios, a través de nuestro canal de soporte dedicado dentro de la aplicación o en caso de no estar disponible al correo soporte_fbs@sinerware.com
3. **Administrar la plataforma APEX**, mantener las versiones actualizadas de acuerdo a la compatibilidad con los componentes existentes, para reducir riesgos de seguridad.
4. Hacer uso del certificado digital y establecer siempre una conexión por TLS.
5. Hacer uso del web SERVICE de consulta de ALFANET.
6. Hacer uso del correo institucional para las notificaciones.
7. Mantener la documentación de usuario actualizada.
8. Ejecutar el plan de recuperación en caso de desastre informático.
9. Reinstalación del aplicativo, base de datos y servicio de aplicación; En caso de requerir la reinstalación completa del aplicativo se debe asegurar un tiempo de levantamiento de Veinticuatro (24) Horas máximo.
10. Suministrar toda la plataforma necesaria para la operación de la aplicación.
11. Ejecutar la bolsa de horas de acuerdo a las solicitudes del cliente (Fondo para la Evolución y la Innovación,).
12. Realizar informes periódicos que soporten la prestación de los servicios.
13. Ajuste en seguridad de la aplicación web, debido al intercambio web y los módulos de presentación es necesario ajustar la seguridad de la aplicación y base de datos con las actualizaciones que sean generadas para el aplicativo TAO, de igual manera aplicar los parches a la base de datos que sean liberados por parte de ORACLE.
14. Ajuste de manuales de usuarios finales; de existir ajustes a los procedimientos desarrollados en el aplicativo se deben ajustar los manuales para dejar actualizada la documentación del sistema.
15. Generación de BACKUP´S diarios de la base de datos del sistema
16. Generación mensual del BACKUP´S de los componentes tecnológicos de software que componen el sistema
17. Bolsa Horas (Fondo para la Evolución y la Innovación,). total 1400, se discriminan de la siguiente manera:

ID	Área	Horas reservadas
1	Bolsa Horas Mejoras - Sistemas, transversales y plataforma	200
2	Bolsa Horas Mejoras - Crédito y Cartera	300
3	Bolsa Horas Mejoras - Activos Fijos-consumibles	120
4	Bolsa Horas Mejoras – Cesantías	350

5	Bolsa Horas Mejoras - Jurídico	100
6	Bolsa implementación - Bienestar	80
7	Bolsa implementación - Agendamiento	150
8	Bolsa implementación - Aplicación pública	100
TOTAL		1400 H.

El supervisor designado podrá realizar ajustes bajo demanda en la asignación de las horas de desarrollo previa presentación de los requerimientos establecidos por las áreas con el fin de utilizar horas de desarrollo disponibles en las actividades para la asignación entre las actividades que así las requieran.

6.1.2.1. Acuerdos de niveles de servicios (ANS):

1. SINERWARE SAS tendrá un tiempo máximo de 8 horas hábiles para clasificar y dar respuesta a cualquier solicitud de ajustes a la aplicación y/o a su base de datos presentada por el FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CGR.
2. Las solicitudes se clasificarán en sencillas, medianas o complejas de acuerdo con el grado de complejidad requerido para su solución completa. Una solución sencilla tendría un plazo máximo de 16 horas hábiles, contadas desde el reporte de la solicitud. Una solución mediana, tendrá un plazo de 24 horas y una solución compleja tendrá hasta 36 horas hábiles.
3. SINERWARE SAS, tendrá un tiempo máximo de 8 horas hábiles luego de clasificar la solicitud para solucionar errores que presente la aplicación, contadas a partir de la hora de remisión del error.
4. Se define también un periodo de pruebas de hasta 48 horas hábiles con el fin de validar los ajustes la aplicación.
5. Horario de atención de 8:00 a 17:00 horas los días hábiles.
6. Las solicitudes se realizarán mediante medios electrónicos, siendo el correo electrónico el medio más utilizado para tal fin.

6.1.2.2. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

1. La información contenida en los discos duros de los servidores y bases de datos es de uso exclusivo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, por este motivo el CONTRATISTA deberá aceptar la cláusula de confidencialidad y acuerdos de manejo de la información de conformidad con la ley 1273 del 5 de enero de 2009, ley estatutaria 1581 DE 2012, Cumplimiento del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, por medio del cual se reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y las que se encuentren vigentes a la fecha de firma del contrato. Se debe acoger a la normatividad vigente en cuanto no repudio de la información. De igual manera acoger las políticas de seguridad, políticas de manejo de información y demás requerimientos, establecidos en política de gobierno digital.
2. Para el caso de aplicaciones con servicios de alojamiento se considera que la información entregada al contratista debe ser procesada y custodiada conforme la normatividad vigente en seguridad, es necesario cumplir con las indicaciones de seguridad previstas por la entidad al momento de firmar el acta de compromiso al inicio de ejecución del presente contrato.
3. Dar cumplimiento de la política de tratamiento de información del Fondo de Bienestar Social de la CGR, en su calidad de tercero autorizado para el manejo de la información no está autorizado el intercambio de los datos almacenados en la base de datos del aplicativo, en caso de requerirse intercambio de información con algún ente de control o proceso jurídico, este intercambio debe ser autorizado por la Representante legal del Fondo de Bienestar Social de la CGR.

4. De igual manera el CONTRATISTA deberá aceptar la Política de tratamiento y protección de datos personales del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República disponible en los enlaces:
https://www.fbscgr.gov.co/index.php?idcategoria=7329
https://www.fbscgr.gov.co/index.php?idcategoria=8246

6.1.3. Obligaciones de la Entidad:

1. Suscribir junto con EL CONTRATISTA las actas que se requieran en desarrollo del contrato.
2. Atender las solicitudes del contratista y dar respuesta oportuna.
3. En el caso que EL CONTRATISTA alerte sobre un retraso en la fecha de realización de una o varias de las actividades del contrato, el Fondo de Bienestar Social evaluará las razones expuestas y con fundamento en ellas acordará la nueva fecha de ejecución de este.
4. De conformidad con las modificaciones acordadas con EL CONTRATISTA y el supervisor, gestionar la legalización de las modificaciones al contrato a que haya lugar.
5. Revisar y dar trámite a las solicitudes de pago de EL CONTRATISTA debidamente avaladas por el supervisor. Una vez EL CONTRATISTA cumpla con los requisitos para que se efectúe el pago por concepto del valor del contrato y se cuente con el visto bueno del supervisor por parte del FBS, efectuar el desembolso de los recursos.
6. Informar oportunamente al CONTRATISTA la obligación de realizar el cobro mediante facturación electrónica, en caso de que, de conformidad con la respectiva normatividad tributaria, llegare a requerirse.
7. Entregar al contratista la información necesaria para la ejecución del contrato, Se realizará la entrega programada de la información solicitada dentro de la primera semana de ejecución del contrato.

7. ESTIMACIÓN DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con lo establecido en el “Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación M-ICR-01” de Colombia Compra Eficiente, la tipificación, asignación y estimación de los riesgos previsibles en la contratación.

7.1. ANEXOS. Anexo 1. Tabla Matriz Estimación de Riesgos

8. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.

El contratista deberá constituir a favor del FBSCGR Garantía de que trata la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, y el Decreto 1082 de 2015, atendiendo el valor de la futura contratación, los riesgos contemplados anteriormente y dadas las características técnicas de la ejecución de la misma, el contratista seleccionado deberá constituir garantías con los siguientes amparos:

AMPARO	PORCENTAJE	VALOR	VIGENCIA
Cumplimiento	20%	Valor total del contrato	Durante el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
Calidad del servicio	10%	Valor total del contrato	Durante el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
Salarios y Prestaciones Sociales	5%	Valor total del contrato	Durante el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.

El hecho de la constitución de estos amparos no exonera a SINERWARE S.A.S. de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados. Dentro de los términos estipulados en este contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

SINERWARE S.A.S. deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

8.1. Garantía Técnica:

La garantía técnica debe cubrir todos los procedimientos ofrecidos, por defecto de las rutinas desarrolladas o ajustadas dentro del sistema TAO crédito y cartera instalado en los servidores del Fondo de Bienestar Social de la CGR.

El término de la garantía técnica no podrá ser inferior a: cuatro (4) meses para procesos de mantenimiento, contados a partir del recibo a satisfacción, el que constará en el acta respectiva suscrita por el supervisor del contrato y de un año para desarrollos contados a partir del recibo a satisfacción, el que constará en el acta respectiva suscrita por el supervisor del contrato

En consecuencia, SINERWARE S.A.S. se obliga a realizar las modificaciones requeridas al aplicativo para su correcto y óptimo funcionamiento, prestar el soporte técnico y capacitación requerida por parte de los usuarios en los desarrollos o ajustes realizados al aplicativo**.**

9. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo por quien designe el Ordenador del Gasto, quien certificará el cumplimiento de conformidad con lo establecido en la forma de pago.

10. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

10.1 Análisis de la Oferta:

En desarrollo de lo señalado en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, cuando define que “la Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo”, el FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA procede a realizar el respectivo análisis del sector, en el que se plasma lo necesario para lograr satisfacer la necesidad de la Entidad propuesta en el presente estudio.

De acuerdo con la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector publicada por Colombia Compra eficiente, las Entidades Estatales deben entender claramente cuál es su necesidad y cómo pueden satisfacerla, por lo cual, deben conocer y entender cómo y con quién pueden establecer la relación que permite satisfacer la necesidad identificada, como complemento al anterior análisis, se encuentra que se realizó la búsqueda en el SECOP II y a continuación se relacionan algunos procesos de contratación de similares características:

N.º Contrato	Objeto	Valor	Contratista
CTO 020 de 2019	Realizar el mantenimiento, ajustes, administración del sistema y administración de las bases de datos del aplicativo TAO crédito y cartera.	$99.988.560	SINERWARE
CTO 020 de 2020	Realizar el mantenimiento, ajustes, administración del sistema y administración de la base de datos del aplicativo de Crédito y Cartera	$ 199.420.200	SINERWARE
CTO 034-2021	Realizar el Mantenimiento, Ajustes, Administración del sistema y administración de la base de datos del aplicativo de Crédito y Cartera.	$186.803.820	SINERWARE
CTO 027-2022	Adelantar el mantenimiento del software TAO	$191.637.600	SINERWARE
CTO 067 - 2023	Adelantar el mantenimiento del software TAO	$324.203.600	SINERWARE
CTO 006 - 2025	Prestar los servicios de outsourcing, soporte, parametrizaciones y el mantenimiento del software crédito, cartera, jurídica, inventarios y cesantías	$351.666.420	SINERWARE

El proveedor SINERWARE no ha suscrito contratos con otras entidades cuyos objetos guarden relación con el objeto del presente proceso.

10.2 Análisis de la Demanda

En la contratación directa el análisis del sector debe tener en cuenta el objeto del proceso de contratación, particularmente las condiciones del contrato, como los plazos, y formas de entrega y de pago. El análisis del sector debe permitir a la Entidad Estatal sustentar su decisión de hacer una contratación directa, la elección del proveedor y la forma en que se pacta el contrato desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía. En ese sentido, se deben contestar las siguientes preguntas:

1. ¿La Entidad Estatal requiere contratar con una persona natural o jurídica? (seleccionar con una x la opción)

PERSONA NATURAL		PERSONA JURÍDICA	X

2. ¿Cuál es la experiencia que requiere quien presta el servicio de acuerdo con la complejidad del caso? El oferente deberá acreditar experiencia como proveedor del software “SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE

PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS" de la cual acredita los derechos de autor, por medio de mínimo DOS (02) certificaciones de contratos suscritos con entidad pública o privada.

3. ¿La entidad ha contratado recientemente los servicios profesionales requeridos?

Para el desarrollo del presente análisis del sector, fueron tenidos en cuenta entre otros aspectos, la revisión de contratos celebrados por el FBSCGR en años anteriores con igual o similar objeto, encontrando lo siguiente:

AÑO	NO. DE CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	CUANTÍA	DURACION
2019	**020**	**SINERWARE**	Realizar el mantenimiento, ajustes, administración del sistema y administración de las bases de datos del aplicativo TAO crédito y cartera.	$99.988.560	11 meses y 15 Días
2020	**020**	**SINERWARE**	Realizar el mantenimiento, ajustes, administración del sistema y administración de la base de datos del aplicativo de Crédito y Cartera	$ 199.420.200	9 meses y 20 días
2021	**034**	**SINERWARE**	Realizar el Mantenimiento, Ajustes, Administración del sistema y administración de la base de datos del aplicativo de Crédito y Cartera.	$186.803.820	9 meses y 4 Días
2022	**027**	**SINERWARE**	Adelantar el mantenimiento del software TAO	$191.637.600	10 meses y 14 días
2023	**067**	**SINERWARE**	Adelantar el mantenimiento del software TAO	$324.203.600	4 meses y 1 día
2024	**019**	**SINERWARE**	Prestar los servicios de OUTSOURCING, soporte, parametrizaciones y el mantenimiento del software	$339.884.468	10 mese

			crédito, cartera, jurídica, inventarios y cesantías		s y 14 días
2025	**006**	**SINERWARE**	Prestar los servicios de OUTSOURCING, soporte, parametrizaciones y el mantenimiento del software crédito, cartera, jurídica, inventarios y cesantías	$351.666.420	9 meses 26 días

11. ANEXOS.

Anexo 1. Tabla Matriz Estimación de Riesgos
Anexo 2. CDP 6626

12. FIRMAS.

Cargo	Nombre	Firma
Profesional G21 – GRUPO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	**ALEX WILLIAM JOJOA FERNANDEZ**	