

**ACTO ADMINISTRATIVO DE JUSTIFICACIÓN
DE LA CONTRATACIÓN DIRECTA CON SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE
COMPUTO (ARTÍCULO 2.2.1.2.1.4.1. DEL DECRETO 1082 DE 2015)**

La **DIRECTORA ADMINISTRATIVA** de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, nombrada mediante Resolución SSPD 20251000559375 del 7 de noviembre de 2025 y posesionada mediante acta No. 627 del 11 de noviembre de 2025, debidamente facultada por delegación para contratar mediante las Resoluciones No. 20251000044795 del 31 de enero de 2025 y 20251000501795 del 17 de octubre de 2025, atendiendo lo dispuesto en el literal g del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, procede a la justificación de la presente contratación, en los siguientes términos:

- 1. CAUSAL QUE SE INVOCA:** Procede el uso de la modalidad de selección de contratación directa aplicando la causal dispuesta en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, para la siguiente contratación, que se rige por los principios de la Constitución Política, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública contenido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás Decretos Reglamentarios, y normatividad aplicable relacionada.

El artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 señala que la escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa”, señalando como regla general que la selección se efectúe por licitación pública y excepcionalmente mediante selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa. Por su parte el Decreto 1082 de 2015 establece en su artículo 2.2.1.2.1.4.8: *“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.”*

Que mediante Concepto C- 321 del 23 de agosto de 2024 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente– frente a la causal de contratación directa de la inexistencia de pluralidad de oferentes, indica lo siguiente:

“(…) el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 dispone que tampoco existe pluralidad de oferentes cuando existe una sola persona que puede celebrar el contrato por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. A modo de ejemplo, esta causal se comprende en el marco de los contratos de colaboración empresarial –agencia, distribución, franquicia concesión comercial, etc.– que celebran los productores extranjeros con los proveedores nacionales, los cuales contienen usualmente cláusulas de exclusividad como elemento accidental del negocio.”

En atención a la causal de contratación directa invocada en el párrafo anterior, y teniendo en cuenta que la firma SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO, identificada con NIT 830037850-5 y Matrícula Mercantil No. 00832334, es el único proveedor

y representante para Colombia del software objeto de la presente contratación se hace necesario celebrar un contrato en la modalidad de contratación directa.

En este orden de ideas, actualmente, la compañía SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO, conforme lo establece el Contrato de Comercialización y Distribución del Sistema de Información para la Gestión Integrada de Calidad siglas ISODOC, está autorizada para la distribución y comercialización exclusiva como distribuidora en Colombia por el titular de los derechos de autor el señor Héctor Alexander Martínez Silva identificado con la cédula 79.960.681, quien es el desarrollador (autor) del aplicativo ISODOC, el cual se encuentra inscrito y certificado por la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior y Justicia en el Libro 13 - Tomo 22 - Partida 45 de fecha 26/12/2008; dicho registro y contrato autoriza a SISCOMPUTO para realizar la explotación de los derechos patrimoniales del software en mención. Para tal efecto, se adjuntan los respectivos documentos que acrediten esta condición.

Es importante mencionar, que SISCOMPUTO LTDA SERVICIOS Y SISTEMAS DE COMPUTO suscribió inicialmente con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Contrato de Compraventa N° 617 de 2015, cuyo objeto consistió en: *“Adquisición, instalación, configuración, licenciamiento, migración de información, transferencia de conocimiento, soporte técnico y puesta en funcionamiento del software para el Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME de la SUPERSERVICIOS”*. Que implicó la adquisición de la licencia del sistema de Información para la Gestión Integrada de Calidad siglas ISODOC, para cubrir la necesidad que surgió de la Entidad y que buscaba adquirir una herramienta informática que apoyará de manera efectiva el Sistema de Gestión de Calidad de la SUPERSERVICIOS, de la cual su distribuidor y comercializador exclusivo es SISCOMPUTO, quienes realizan el soporte técnico y actualización del programa tal como consta en la oferta presentada.

Razón por la cual se sustenta la contratación directa de los servicios de la compañía SISCOMPUTO LTDA. SERVICIOS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO, por cuanto es el distribuidor y comercializador autorizado en Colombia, además de ser poseedor de los códigos fuente del aplicativo SIGME ISODOC.

2. **OBJETO A CONTRATAR:** Adquirir el soporte técnico, mantenimiento y personalizaciones para el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios. (SigmeCalidad)
3. **PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACIÓN: DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$247.799.660,00)** incluido el IVA y todos los tributos o gastos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 30726 del 7 de enero del 2026.
4. **CONDICIONES QUE SE EXIGIRÁN AL CONTRATISTA, SEGÚN LOS ESTUDIOS PREVIOS:**

Para el cumplimiento del contrato, se listan las siguientes obligaciones:

SOPORTE TÉCNICO:

1. Prestar asistencia y soporte técnico, a través de la verificación periódica del sistema, la cual garantiza el buen funcionamiento del aplicativo en todos sus módulos contando con un desempeño confiable del sistema.
2. Soporte técnico remoto: Servicio de asistencia a través de la herramienta electrónica para registro de casos Help Control para la atención y solución de incidentes que pueden presentarse al administrador del sistema SIGME, mientras hace uso de los aplicativos durante la vigencia de servicio, que obedecen a errores del usuario final por manejo inadecuado de la herramienta o recomendaciones técnicas en el manejo y uso de los aplicativos en la plataforma. Esto incluye: solución de dudas, consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el software licenciado.
3. Asistencia en sitio: Se dispone de un recurso en sitio, un día a la semana, medio tiempo, con el fin de dar solución a los casos de soporte técnico por condiciones particulares y/o peculiaridades específicas, no estando incluido problemas ajenos al funcionamiento del software como hardware y software distinto al contratado.
4. Asistencia telemática: Servicio de asistencia telemática, cuando no hay recurso en sitio, a través de la herramienta electrónica para registro de casos Help Control, por conexión remota VPN o escritorio remoto, para la atención y solución de incidentes que pueden presentarse al administrador del sistema SIGME mientras hace uso de los aplicativos durante el año de servicio, que obedecen a errores del usuario final por manejo inadecuado de la herramienta o recomendaciones técnicas en el manejo y uso de los aplicativos en la plataforma, solución de dudas, consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el software licenciado. Horario de atención: lunes a viernes (días hábiles) en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

MANTENIMIENTO:

5. Prestar servicio de mantenimiento, con el fin de localizar y solucionar los incidentes o fallas en el sistema SIGME, originados por las intervenciones de los analistas de soporte en atención al reporte de eventos de soporte.
6. Salvaguardar la imagen institucional de la SUPERSERVICIOS – Manual de identidad visual en el software SIGME – ISODOC.
7. Apoyar lo dispuesto en los procesos, procedimientos y en general con lo definido en el sistema de calidad SIGME de la Entidad.
8. Revisar el aplicativo periódicamente y efectuar las recomendaciones de aseguramiento de las plataformas, a nivel de sistema operativo y la plataforma, con el fin de evitar fallas de vulnerabilidad de seguridad a la plataforma.
9. Apoyar la validación y verificación de los procesos de respaldo de información que permita garantizar la integridad de los datos de almacenamiento, intercambio y recuperación de la información, corrección de errores, limpieza y depuración del software, análisis de eventos y continuidad de funcionamiento del aplicativo.
10. Realizar los mantenimientos del software de acuerdo a lo definido en la propuesta presentada, la cual se anexa a este estudio y hace parte integral del contrato.

ACTUALIZACIONES:

11. Realizar las actualizaciones y personalizaciones conforme a lo señalado en la propuesta

presentada.

12. Actualizar y personalizar los módulos del software ISODOC del aplicativo de SIGME Calidad.
13. Efectuar las actualizaciones en el aplicativo SIGME ISODOC con las versiones del software que estén disponibles para el sistema, generadas durante el término de ejecución del contrato, de acuerdo con los siguientes requisitos:
 - a) Los ajustes en las actualizaciones se realizan sin afectar el funcionamiento del software que se encuentre en producción al momento de aplicar la actualización en cuestión.
 - b) Las actualizaciones que se requieran se realizarán previo visto bueno del personal técnico y funcional de la SUPERSERVICIOS. Cada vez que realice una actualización se entregará un documento el cual deberá contener el reporte de las actividades realizadas y finalizadas al supervisor del contrato
14. Mantener actualizados y entregar los manuales de usuario final, soporte técnico con las últimas versiones, junto con los videos de entrenamiento en línea que tiene actualmente la aplicación o incluir la documentación adicional en caso de que haya lugar.
15. Garantizar que, en caso de presentarse fallas en el sistema originadas por intervenciones del contratista en atención al reporte de eventos de soporte y actualización de software, estas serán atendidas con carácter prioritario y estarán a cargo del contratista sin que genere costos para la SUPERSERVICIOS.
16. Garantizar que, en caso de fallas a la plataforma tecnológica de la SUPERSERVICIOS, se remitirá la información que sea requerida por la entidad, para continuar con la normal operación de los módulos del SIGME.

5. LUGAR DONDE SE PODRÁN CONSULTAR LOS ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS:

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad Bogotá D.C. en la sede principal de SUPERSERVICIOS ubicada en la Calle 18 No. 84 – 35, o donde lo indique el supervisor del contrato.

Los estudios y documentos previos de la contratación objeto de este acto administrativo, podrán ser consultados en la oficina del Grupo de Contratos y Adquisiciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ubicada en la carrera 18 No. 84-35 piso tercero.

En constancia de lo anterior, se firma en Bogotá D.C, el día 28 de enero de 2026



LAURA MARCELA GARCÍA CABANA
Directora Administrativa

Proyectó: Víctor Hugo Benavides Camargo– Profesional Especializado Grupo de Contratos y Adquisiciones
Revisó: Gina Paola Rojas Gutiérrez- Coordinadora Grupo de Contratos y Adquisiciones
Revisó: Juliana Carolina Pérez Castro – Asesora Dirección Administrativa