

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

Pereira, 24 de enero de 2026

Doctor
MAURICIO SALAZAR P
Alcalde Municipal
Ciudad

Ref.: ESTUDIO PREVIO – JUSTIFICACIÓN PARA CONTRATO DIRECTO

Mediante el presente escrito, esta dependencia realiza **ESTUDIO PREVIO – JUSTIFICACIÓN** conforme a lo dispuesto en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1, del Decreto 1082 de 2015.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El Municipio de Pereira, en cumplimiento de su mandato constitucional y legal, tiene la misión de satisfacer de manera integral las necesidades de sus ciudadanos. Para ello, se ha comprometido continuamente a proporcionar espacios y canales que permitan la prestación de servicios óptimos y eficientes, fundamentados en los principios de la administración pública consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, tales como la celeridad, la eficacia, la imparcialidad y la publicidad.

En concordancia con lo anterior, la **Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**, tiene como misión liderar y coordinar la implementación de herramientas digitales que mejoren la calidad de vida de los pereiranos. Este objetivo se materializa a través de la gestión de proyectos tecnológicos alineados con el **Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027**, específicamente en el componente estratégico 2. Pereira segura, innovadora y competitiva, mediante el Programa No. 22: Primero la conectividad. Bajo este modelo, el uso de las TIC no es un fin, sino un medio para garantizar un Desarrollo Sostenible, optimizar la eficiencia administrativa y cerrar las brechas de acceso entre la ciudadanía y el Estado.

En vigencias anteriores, el Municipio identificó la necesidad de modernizar sus puntos de atención presencial (Centro de Servicio Oportuno, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Tránsito, entre otros), los cuales gestionan un alto volumen de interacciones diarias. Para mitigar las aglomeraciones y los tiempos de espera no controlados, la administración adquirió e implementó la plataforma **iTURNOS**, un sistema de información avanzado para la gestión eficiente de flujos de atención.

Actualmente, **iTURNOS** opera como el cerebro logístico de la atención al ciudadano en la Alcaldía, permitiendo:

- La asignación digital y priorizada de turnos (adulto mayor, discapacidad, trámites generales).
- El monitoreo en tiempo real de la productividad de los funcionarios.
- La generación de estadísticas para la toma de decisiones administrativas.
- El agendamiento web y móvil, facilitando el acceso remoto a los servicios.

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

Dado que esta herramienta ya se encuentra instalada, configurada y en operación productiva, la necesidad para la vigencia 2026 no es adquirir una nueva solución —lo cual generaría sobrecostos, pérdida de curva de aprendizaje y traumatismos operativos por migración—, sino **garantizar la continuidad operativa, el soporte técnico y la actualización evolutiva** del sistema existente.

Los sistemas de información de misión crítica, como iTURNOS, requieren una intervención técnica permanente para evitar su obsolescencia y vulnerabilidad. La interrupción del soporte técnico implicaría riesgos inaceptables como:

1. **Fallas de Seguridad:** Exposición de datos por falta de parches de actualización.
2. **Incompatibilidad:** Fallos del sistema ante actualizaciones de navegadores, sistemas operativos o bases de datos del Municipio.
3. **Degradación del Servicio:** Imposibilidad de atender incidencias en los kioscos dispensadores o pantallas de llamado, lo que resultaría en el retorno a filas manuales y desorden físico en las sedes.

Por lo tanto, se requiere contratar el servicio de soporte, mantenimiento y actualización del software, asegurando que el fabricante o titular de los derechos patrimoniales realice las intervenciones directas sobre el código fuente, garantizando así la estabilidad del sistema y la protección de la inversión realizada por el Municipio en años anteriores.

1.2. RECUENTO HISTÓRICO DE LA CONTRATACIÓN

- Durante la vigencia 2024 se realizó un proceso de convocatoria pública de mínima cuantía Nro. de proceso SMTIC-MC-276-2024, cuyo objeto era: “ADQUIRIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE FLUJOS DE ATENCIÓN DE PERSONAS PARA LOS CENTROS DE SERVICIOS DE LA ALCALDÍA DE PEREIRA”, como resultado de esta convocatoria se celebró el contrato Nro. 6875-2024 con el proveedor IDATACUBO S.A.S. identificado con Nit. 900.272.190, por valor de \$84.490.000, adquiriendo así la licencia de uso a perpetuidad del aplicativo de gestión de flujos de atención.
- Durante la vigencia 2025, se realizó la contratación cuyo objeto fue “Prestar servicio de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de información destinado a la gestión eficiente de los flujos de atención de personas en los centros de servicios de la Alcaldía de Pereira” esta contratación se celebró a través de una contratación directa puesto que, los derechos patrimoniales y de autor del software iTURNO se encuentran legalmente inscritos a nombre de la empresa IDATACUBO S.A.S. con NIT. 900.272.190. Dicha titularidad consta en el Certificado de Registro de Soporte Lógico – Software expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

En virtud de lo anterior, y conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, que permite la contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes por tratarse del titular exclusivo de los derechos de autor o de propiedad industrial, el presente proceso se estructura bajo dicha modalidad, toda vez que IDATACUBO S.A.S. con NIT. 900.272.190. ostenta la titularidad legal de los derechos del sistema de gestión de turnos ciudadano, siendo la única habilitada para prestar los servicios requeridos de soporte, mantenimiento y actualización del mismo.

1.3. ANTECEDENTES DE CONTRATACION DE LA EMPRESA

Las referencias históricas de contratación externa aportadas por el proveedor permiten contar con un referente económico objetivo, a partir del análisis de contratos previamente celebrados por la misma empresa para la prestación de servicios de mantenimiento, soporte y actualización de sistemas de información. Esta información constituye un insumo válido para establecer un costo promedio de referencia en procesos contractuales similares, y sirve como base técnica y económica para la proyección del presupuesto oficial, en armonía con los principios de economía, transparencia y planeación del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

N° DE CONTRATO	ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	VALOR
IMP-CO-157-2024	INSTITUTO DE MOVILIDAD DEPEREIRA	ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO, MISIONALES Y ADMINISTRATIVAS DEL IMP	\$117.656.400
3477	MUNICIPIO DE PEREIRA	Prestar servicio de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de información destinado a la gestión eficiente de los flujos de atención de personas en los centros de servicios de la Alcaldía de Pereira	\$120.000.000

1.4. METAS DEL PLAN DE DESARROLLO

Para el presente plan de desarrollo de Pereira para la vigencia 2024-2027, en su componente estratégico 2. Pereira segura, innovadora y competitiva, en desarrollo del programa No. 22 Primero la competitividad y con la meta de Mantener la operación de los servicios tecnológicos institucionales en el municipio de Pereira:

PLAN DE DESARROLLO 2024 - 2027	
	DESCRIPCION
COMPONENTE ESTRATÉGICO	2. Pereira segura, innovadora y competitiva

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

PROGRAMA	PROGRAMA No 22: PRIMERO LA CONECTIVIDAD
SECTOR	Tecnologías de la información y las comunicaciones
PROYECTO	2024660010030 Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para la transformación digital del Municipio de Pereira
COMPONENTE	INGENIERIA Y ADMINISTRACION
ACTIVIDAD	REALIZAR LA ADQUISICIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN REQUERIDOS PARA LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN
META PLAN DE DESARROLLO	Mantener la operación de los servicios tecnológicos institucionales en el municipio de Pereira.

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

El presente proceso se adelanta de acuerdo con la ley 80 de 1993, el Artículo 2 Numeral 4 literal g) de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8., del Decreto **1082 de 2015**.

El presente proceso de selección y el contrato a suscribir como resultado del mismo, estarán sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se rigen por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015 (**Artículo 2.2.1.2.1.4.1. y siguientes**) y las demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del presente proceso de selección.

La modalidad de selección pertinente para esta contratación, atendiendo las condiciones de propiedad industrial será la establecida en el artículo 2 numeral 4 literal g) de la Ley 1150 de 2007, que señala:

“Ley 1150 de 2007: Artículo 2º. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

(...) **4. Contratación directa.** La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:

(...) g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado”

“Decreto 1082 de 2015 (...) 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

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

*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”.*

3. OBJETO

El objeto que se pretende contratar es: **“PRESTAR SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DESTINADO A LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS FLUJOS DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS DE LA ALCALDÍA DE PEREIRA.”**

3.1. Clasificación UNSPSC del objeto

Los códigos deben estar relacionados con el objeto del contrato, consulte la “Guía para la Codificación de Bienes y Servicios” expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública– Colombia Compra Eficiente que se encuentra publicada en www.contratos.gov.co y www.colombiacompra.gov.co/es/manuales.

De acuerdo con la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, los servicios o bienes a suministrar se encuentran codificados, hasta el cuarto nivel de la siguiente manera:

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81112205	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de sistemas de gestión de bases de datos
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento y soporte de software (Nivel general/base)

NOTA: El anterior código solo sirve de referencia para la administración no siendo estos un requisito habilitante para el proponente.

3.2. Disponibilidad Presupuestal

El Municipio de Pereira adelantará el presente proceso conforme al Certificado de Conveniencia y Oportunidad No. **2604 del 10/01/2026** y con cargo del siguiente

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

certificado de disponibilidad presupuestal:

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No. 3380		
FECHA	20/01/2026	
VALOR TOTAL	\$138.000.000	
RUBRO	2.3.2.02.02.008	Servicios prestados a las empresas servicios de producción
C. DE COSTO	1177	Secretaria tic
FONDO	101	FONDOS COMUNES
PROYECTO	2024660010030	FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL MUNICIPIO DE PEREIRA

4. OBLIGACIONES

4.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

4.1.2. GENERALES

Además de las actividades relacionadas con el objeto del contrato, el contratista se compromete a:

- Para persona jurídica. Los Contratistas están en la obligación del pago de parafiscales durante el tiempo de ejecución del Contrato, ellos son: EPS, Pensión, ARL, Sena, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Caja de Compensación Familiar y FIC. Esto en concordancia con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 23 de la ley 1150 de 2007, la Ley 828 del 10 de julio de 2003 y demás normas aplicables. Según el caso.
- EL CONTRATISTA se compromete además del objeto del contrato, a cumplir con todas las obligaciones inherentes a él, en especial, las relacionadas con el uso de la documentación utilizada en el Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, para ello, utilizará exclusivamente los formatos y protocolos aprobados por la SECRETARÍA DE TIC.
- Obrar con lealtad, probidad, responsabilidad, idoneidad y oportunidad durante la ejecución del contrato.
- Apoyar la contestación de acciones constitucionales y derechos de petición cuando la información requerida o solicitada dependa del contratista, apoyando al Municipio de Pereira - Secretaría de las TIC y en la proyección de las respuestas a las consultas realizadas por otras entidades o personas y que se relacionen con el objeto del contrato y la ejecución del mismo por parte del contratista, con el visto bueno de la supervisión o de la interventoría según el caso.
- Hacer uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la Entidad para el cumplimiento del objeto contractual.
- Realizar por su cuenta y riesgo todas las diligencias que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual.
- En general, cumplir con los deberes y obligaciones prescritos en el artículo 50 de la Ley 80/93.
- Ejecutar la totalidad del contrato con todo el personal requerido como recurso humano.

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

- i. Suministrar los servicios, desarrollos e implementaciones de conformidad con las condiciones técnicas exigidas en los estudios previos y de conformidad con todo lo ofrecido en su propuesta.
- j. El contratista debe brindar toda la información relacionada con la ejecución del contrato requerida por parte del Municipio de Pereira con el fin de soportar cualquier trámite, permiso o respuesta requeridas.
- k. El contratista deberá mantener contacto continuo con el supervisor designado por la entidad para garantizar la oportunidad y calidad, en la ejecución del objeto a contratar.
- l. El contratista está obligado a la presentación de informes con los debidos soportes, conforme a las actividades previstas en el presente proceso.
- m. El contratista no podrá subcontratar ni ceder el contrato sin el consentimiento previo y escrito del Municipio de Pereira.
- n. Guardar la reserva de los documentos que conozca en desarrollo del objeto del contrato.
- o. Cumplir con el objeto del contrato, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, dando cumplimiento a las especificaciones generales y particulares de los pliegos y sus anexos. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación ni vínculo laboral alguno del Contratista con el Municipio de Pereira.
- p. El contratista se obliga a atender todas las observaciones y requerimientos presentados por la secretaría de las Tics, la supervisión del contrato y demás entidades competentes, las cuales se darán a conocer por parte de la supervisión del contrato al contratista.
- q. Constituir las pólizas señaladas en el texto del contrato.
- r. Desarrollar las actividades y productos materia del contrato bajo los principios, lineamientos y directrices trazadas en el Sistema de Gestión de Calidad y en el Modelo Estándar de Control interno del Municipio de Pereira - Secretaría de las TIC.
- s. Proporcionar al Municipio de Pereira – Secretaría de las TIC el material necesario relacionado con la ejecución del contrato para las presentaciones del Proyecto a la ciudadanía y a las autoridades competentes.
- t. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución del mismo.
- u. Proveer a sus colaboradores de los equipos y elementos necesarios para la correcta ejecución del objeto contractual.
- v. Ejecutar cumplidamente los recursos de acuerdo con todas las especificaciones definidas en la propuesta presentada para cada uno de los alcances y las condiciones exigidas de plazo, lugar de ejecución, forma de pago y mantener los valores propuestos durante la ejecución del contrato.
- w. Poner a disposición toda la capacidad técnica, económica, administrativa, logística y operacional necesaria para que se cumpla el fin del contrato y acorde con los niveles de servicios establecidos para tal fin.
- x. Abstenerse de hacer uso de las bases de datos o cualquier otro tipo de información para propósitos diferentes a los establecidos en el presente Contrato y a los requeridos por la administración. Así mismo no podrá utilizar la información para beneficio propio o de terceros.
- y. Cumplir con lo establecido en la normatividad vigente en cuanto a obligaciones tributarias (impuestos, contribuciones y similares) y contables.

4.1.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

- 4.1.2.1. a. Operatividad y Evolución Tecnológica:** Garantizar la operatividad, mantenimiento preventivo, correctivo y actualización continua del sistema **iTURNOS** y sus componentes de agendamiento (Web y App), asegurando su estabilidad,

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

seguridad y plena compatibilidad con la infraestructura de servidores y conectividad del Municipio.

4.1.2.2. b. Soporte Técnico y Niveles de Servicio (ANS): Brindar soporte técnico especializado de segundo y tercer nivel, garantizando canales de atención inmediatos (remotos y presenciales cuando se requiera) para la resolución de fallas. El contratista deberá cumplir estrictamente con los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos en su propuesta (Atención inmediata para soporte telefónico y remoto).

4.1.2.3. c. Gestión de Infraestructura y Nube: Asegurar el correcto funcionamiento de los servicios de alojamiento (Cloud), garantizando la integridad de las bases de datos y la disponibilidad de la plataforma para los ciudadanos y funcionarios de las dependencias activas.

4.1.2.4. d. Actualizaciones de Versión y Seguridad: Desplegar e implementar todas las actualizaciones de versión (Upgrades) liberadas por el fabricante durante la vigencia, incluyendo parches de seguridad, optimización de código y ajustes para mejorar la experiencia de usuario (UX) en los dispensadores y pantallas de llamado.

4.1.2.5. e. Fortalecimiento de la Multicanalidad: Mantener y optimizar los módulos de agendamiento virtual, incluyendo el soporte para la solicitud de atención mediante **aplicación móvil** y la integración de notificaciones y recordatorios que faciliten el flujo de ciudadanos hacia las sedes físicas.

4.1.2.6. f. Desarrollo Evolutivo y Ajustes Específicos: Realizar ajustes de desarrollo, configuración de nuevos servicios o modificaciones en la estructura de los flujos de atención, conforme a los requerimientos técnicos y administrativos que surjan por parte de la Supervisión del contrato o la Secretaría TIC.

4.1.2.7. g. Transferencia de Conocimiento: Capacitar y brindar asistencia técnica al personal administrativo y operativo designado por el Municipio, mediante sesiones que aseguren la correcta apropiación de las funcionalidades administrativas y la interpretación de los tableros de control (dashboards).

4.1.2.8. h. Expansión e Implementación en Nuevas Sedes: Realizar la implementación, configuración y puesta en marcha de la plataforma **iTURNOS** en **dos (2) nuevas localidades o centros de atención** adscritos a la Alcaldía de Pereira, así como en las demás sedes o dependencias que sean solicitadas formalmente por el Supervisor del contrato durante la vigencia, garantizando la integración total con el ecosistema centralizado de la entidad.

4.1.2.9. i. Protección de Datos y Confidencialidad: Garantizar que el tratamiento de la información recolectada se realice bajo estrictos estándares de seguridad y en total cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).

4.1.3. OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO:

- a)** Desembolsar la suma relacionada en la forma de pago, de acuerdo a los informes presentados por el contratista, y de acuerdo al informe de supervisión, en los términos y condiciones señaladas en el proceso contractual.
- b)** Realizar el acompañamiento necesario para el cumplimiento de las obligaciones propuestas que conlleven a la adecuada ejecución del objeto y suministrar oportunamente la información requerida por la entidad, para la ejecución del objeto contractual.
- c)** Documentar y evaluar las actividades y los resultados obtenidos por la entidad en la ejecución del proyecto.
- d)** Exigir el cumplimiento idóneo y oportuno del objeto contratado.

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

- e) Realizar la vigilancia en la correcta ejecución del contrato e inversión de los recursos aportados por la Entidad Municipal, para lo cual se asignará un supervisor para el efecto.
 - f) Suministrar al Contratista todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el desarrollo de la actividad encomendada.
5. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** El contrato estará vigente desde la fecha de suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2026.
6. **LUGAR DE EJECUCIÓN:** El presente contrato se ejecutará en el Municipio de Pereira.
7. **JUSTIFICACIÓN DEL VALOR, PRESUPUESTO OFICIAL Y FORMA DE PAGO.**

La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación considera que la propuesta presentada por **iDataCUBO S.A.S.** resulta técnica y económicamente adecuada para el Municipio de Pereira, atendiendo la naturaleza estratégica, la criticidad operativa y la complejidad funcional asociada a la implementación, operación y evolución de la plataforma **iTURNOS**. La prestación del servicio involucra componentes tecnológicos de misión crítica, tales como la operación continua del sistema de gestión de turnos, la infraestructura en la nube, el soporte técnico especializado, la atención de incidencias, la actualización funcional y el desarrollo de ajustes evolutivos, los cuales requieren conocimiento profundo de la arquitectura del sistema, experiencia comprobada en entornos de alta concurrencia y capacidad técnica para garantizar la continuidad del servicio en dependencias misionales de la administración municipal, tal como se evidencia en la propuesta técnica y comercial presentada por el proveedor.

En razón de lo anterior, y de acuerdo con los valores ejecutados y proyectados para la operación del sistema de información **iTURNOS**, se evidencia una evolución del costo coherente con el aumento del alcance funcional, la madurez operativa de la plataforma y las necesidades reales identificadas durante su uso efectivo en los centros de atención del Municipio de Pereira. Para la vigencia 2025, el valor del contrato ascendió a **CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS (\$120.000.000)**, correspondiente a la prestación de los servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualización funcional y acompañamiento operativo del sistema, garantizando la continuidad del servicio y la estabilidad de la plataforma en su fase de consolidación institucional. Para la vigencia 2026, el valor estimado del contrato asciende a **CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$138.000.000)** moneda corriente, conforme a la propuesta presentada por **iDataCUBO S.A.S.**, reflejando una actualización razonable del costo asociada a la mayor demanda operativa, la necesidad de asegurar niveles adecuados de servicio, la incorporación de ajustes evolutivos y la sostenibilidad técnica de la plataforma aumentando los puntos de atención, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas y de alcance descritas en la propuesta comercial del proveedor:

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

Item Especializado	Descripción	Valor Unitario
Infraestructura Cloud de Alta Disponibilidad y Seguridad Gestionada	Alojamiento en servidor dedicado/instancia cloud, WAF, gestión de backups (Snapshot), Certificados SSL y monitoreo 24/7 de recursos (CPU, RAM, I/O).	\$42,000,000
Soporte Técnico Especializado (Nivel 2 y 3) y Operatividad (SLA)	Soporte técnico para la resolución de incidentes, asesoría permanente, monitoreo de latencia y gestión de la continuidad del negocio bajo marco ITIL.	\$53,000,000
Mantenimiento Evolutivo y Actualización del Ciclo de Vida del Software	Despliegue de nuevas versiones liberadas (Major/Minor releases), parches de seguridad, optimización de código y refactorización de base de datos.	\$14,000,000
Servicio de Desarrollo de Software para Ajustes	Desarrollo de nuevas funcionalidades específicas, ajustes a las existentes y adaptaciones a normatividad.	\$25,000,000
Transferencia de Conocimiento y Gestión del Cambio	Capacitaciones funcionales, actualización de manuales de usuario y formación a administradores del sistema.	\$4,000,000
TOTAL		\$138,000,000

8. **PRESUPUESTO OFICIAL:** El presupuesto estimado para la presente contratación tiene un valor total de **CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$138.000.000)** Incluidos los impuestos a que haya lugar.

9. **FORMA DE PAGO:** El MUNICIPIO DE PEREIRA pagará al CONTRATISTA el valor del presente contrato en ONCE (11) **mensualidades vencidas de igual valor**, previa presentación y aprobación del informe de actividades por parte del supervisor designado, la respectiva factura o cuenta de cobro, y la acreditación de los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de conformidad con la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes.

10. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

El contratista deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones para la correcta ejecución del objeto contractual:

10.1. Plataforma Tecnológica y Arquitectura

- **Alojamiento (Cloud):** El sistema deberá estar alojado en una infraestructura de nube (Cloud Computing) de alta disponibilidad, garantizando un tiempo de actividad (Uptime) del 99.9%, con redundancia de datos y copias de seguridad diarias.
- **Compatibilidad Multicanal:** La plataforma debe permitir el agendamiento y gestión de turnos a través de:
 - **Módulo Web:** Portal de citas integrado.

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

- **Módulo Móvil:** Acceso desde dispositivos iOS y Android.
- **Módulo WhatsApp / QR:** Agendamiento mediante chat automatizado y escaneo de códigos en sitio.

10.2. Soporte y Mantenimiento Especializado

- **Mantenimiento Preventivo:** Monitoreo constante del desempeño de la plataforma, optimización de la base de datos y limpieza de logs de transacciones.
- **Mantenimiento Correctivo:** Solución de errores (bugs), fallas de conectividad con periféricos (impresoras térmicas, dispensadores) y restablecimiento de servicios en caso de caída.
- **Soporte Técnico (HelpDesk):** Disponibilidad de un equipo técnico especializado con capacidad de respuesta bajo los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los concertados con la supervisión:
 - **Soporte Telefónico y Remoto:** Respuesta inmediata.
 - **Soporte Crítico:** Solución prioritaria en caso de afectación total del servicio en sedes físicas.

10.3. Infraestructura en Sitio (Hardware y Periféricos)

- El contratista deberá garantizar la compatibilidad y configuración de los componentes físicos instalados en las sedes de la Alcaldía de Pereira, incluyendo:
 - **Dispensadores de turnos (Kioscos):** Configuración de plantillas de impresión y menús de servicios.
 - **Pantallas de llamado (Smart TV):** Gestión de la interfaz de llamado y contenidos multimedia.
 - **Módulos de funcionario:** Software de llamado en los puestos de trabajo.

10.4. Seguridad y Protección de Datos

- **Cifrado:** Toda la información transmitida entre el ciudadano y el servidor debe estar protegida bajo protocolos de seguridad (SSL/HTTPS).
- **Ley 1581 de 2012:** El sistema debe contar con módulos de consentimiento informado para el tratamiento de datos personales y asegurar que la base de datos sea propiedad exclusiva del Municipio de Pereira.

10.5. Implementación en Nuevas Localidades

- El contratista deberá realizar el levantamiento de información, configuración de flujos y puesta en marcha del sistema en **dos (2) nuevas localidades** designadas por la Alcaldía, incluyendo la capacitación al personal de dichas sedes sin que esto represente un costo adicional sobre el valor mensual del soporte.

11. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato y las condiciones de propiedad intelectual que recaen sobre la empresa **IDATACUBO S.A.S.**, identificada con **NIT 900.272.190**, la modalidad de selección aplicable es la **Contratación Directa**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 numeral 4 literal g) de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015. Lo anterior, por configurarse la **inexistencia de pluralidad de oferentes** en el mercado, toda vez que se trata de un software protegido por derechos de autor y propiedad intelectual, cuyo titular exclusivo de los derechos patrimoniales y del código fuente es la empresa mencionada. Al

ser **ITURNOS** una solución propietaria ya implementada en la entidad, **IDATACUBO S.A.S.** es el único proveedor facultado técnicamente para realizar intervenciones, actualizaciones de seguridad y mantenimiento especializado sin vulnerar las garantías y la integridad del sistema. Como criterio de selección, se tendrá en cuenta la capacidad jurídica, técnica y financiera, así como la idoneidad y experiencia específica del proveedor para ejecutar el objeto contractual, relacionadas con la prestación de servicios de soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma de gestión de flujos de atención **ITURNOS**. En este sentido, al estar plenamente justificada la causal de exclusividad, no se requiere la solicitud ni comparación de varias ofertas, y la entidad procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente estudio previo, con base en los documentos aportados por el proveedor, los cuales acreditan su calidad de titular de los derechos y su capacidad para garantizar la continuidad operativa del servicio en el Municipio de Pereira.

ÍTEM	VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS SOPORTE
PROPUESTA	Presentación de propuesta técnica y económica que contenga actividades, plazo, valor y forma de pago, e incluya manifestación bajo gravedad de juramento de no encontrarse incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad.	Propuesta técnica y económica debidamente firmada por el representante legal.
IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	Acreditar la identidad del de su representante legal.	Copia de la cédula de ciudadanía (amarilla con hologramas), cédula de extranjería o pasaporte.
CAPACIDAD JURÍDICA	El objeto social debe guardar relación directa con el objeto del contrato y no presentar limitaciones para contratar con el Estado.	Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o entidad competente, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario.
AUTORIZACIÓN PARA CONTRATAR	Cuando exista limitación estatutaria o cuantía que así lo exija, deberá acreditarse autorización expresa para contratar.	Acta o autorización expedida por la junta directiva u órgano competente de la sociedad comercial, cuando aplique.
HOJA DE VIDA FUNCIÓN PÚBLICA	Presentación del formato de hoja de vida exigido por la Función Pública.	Formato hoja de vida persona jurídica – Función Pública debidamente diligenciado.
EXPERIENCIA	Acreditar experiencia relacionada o afín con el objeto del contrato, que demuestre la capacidad técnica para su correcta ejecución.	Soportes de experiencia: certificaciones, actas de liquidación o documentos equivalentes.
RUT	El Registro Único Tributario debe encontrarse actualizado y con actividad económica coherente con el objeto a contratar.	Copia del Registro Único Tributario – RUT actualizado.

ÍTEM	VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS SOPORTE
APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL	Encontrarse al día en el pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y aportes parafiscales.	Certificado de aportes a la seguridad social, conforme a la Ley 789 de 2002.
CONTADOR	Acreditar contador responsable cuando aplique, conforme a la normativa vigente.	Copia de la cédula, antecedentes disciplinarios y tarjeta profesional del contador (Ley 789 de 2002).
REGISTRO MERCANTIL	Acreditar el registro mercantil cuando la actividad contratada constituya actividad mercantil.	Certificado de registro mercantil vigente.
ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	Verificar inexistencia de sanciones disciplinarias.	Certificado o soporte de verificación de antecedentes disciplinarios.
ANTECEDENTES FISCALES	Verificar inexistencia de responsabilidad fiscal.	Certificado o soporte de verificación de antecedentes fiscales.
ANTECEDENTES PENALES	Verificar inexistencia de antecedentes penales que generen inhabilidad.	Certificado o soporte de verificación de antecedentes penales.
REDAM	Verificar que no se encuentre registrado como deudor alimentario moroso.	Certificado de deudores alimentarios morosos – REDAM.
DELITOS SEXUALES	Verificar inexistencia de inhabilidades por delitos sexuales.	Certificado de inhabilidades por delitos sexuales y autorización para consulta.
MEDIDAS CORRECTIVAS	Verificar inexistencia de sanciones vigentes en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.	Soporte de verificación del antecedentes en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.
DERECHOS DE AUTOR	Acreditar la titularidad de los derechos de autor sobre el software objeto del contrato.	Soporte lógico y certificados de derechos de autor debidamente registrados.

12. ASPECTOS TRIBUTARIOS, FINANCIEROS Y NORMATIVOS DEL CONTRATO.

Los impuestos vigentes a la fecha deben ser cancelados por el Contratista, sin que exista reclamación posible de ajustes o reconocimientos de estos.

IMPUESTO CONTRIBUCIÓN O GASTO	CARÁCTER	VALOR O PORCENTAJE
Estampilla pro cultura	Municipal	1.5%

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

Estampilla pro adulto mayor	Municipal	2%
Estampilla pro deporte	Municipal	2%
Industria y comercio	Municipal	De acuerdo con la actividad económica del contratista y las tarifas vigentes a la fecha de pago
Retención en la fuente	Nacional	De acuerdo a la actividad económica.
Estampilla UTP	Municipal	1%
Rete ICA	Municipal	De acuerdo a la actividad económica.
Estampilla Justicia Familiar Acuerdo 36 de 2025	Municipal	2%

13. ANÁLISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.1.1.6.1. y 2.2.1.1.1.6.3. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la Entidad Estatal debe realizar dentro de los Estudios y Documentos Previos el análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo. El riesgo, es definido como un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del proceso de contratación o en la ejecución de un contrato.

Para tal efecto, el Municipio de Pereira utilizará como herramienta el *“Manual para la identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación”* con el fin de elaborar la matriz que incluya todos los riesgos identificados dentro del proceso de contratación, estableciendo su clasificación, la probabilidad de ocurrencia estimada, su impacto, la parte que debe asumir el riesgo, los tratamientos que se pueden realizar y las características del monitoreo más adecuado para administrarlo.

Los riesgos asociados al proceso de contratación son los siguientes:

MATRIZ ANÁLISIS DE RIESGOS

	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA	AQUÍ SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROLES	Impacto después del Tratamiento				AFECTACIÓN EJECUCIÓN?	RESPONSABLE IMPLEMENTAR TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA DE INICIO DEL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA DE COMPLETACIÓN DEL TRATAMIENTO	Monitoreo y Revisión	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA					¿COMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD. CUANDO?
1	General	Inter no	Pre con trac tal	Op era cional	No firma de contrato	Retraso en la ejecución del contrato o no ejecución del mismo.	2	1	3	Bajo	Contratista	Requerimientos o inicio del debido proceso para poder hacer efectivas las garantías	1	1	2	BAJO	SI	SUPERVISIÓN	Desde la resolución de justificación	Cuando se aporte la documentación completa	Mediante requerimientos como informes y/o correos electrónicos	Cuando ocurra y se aplicará de manera inmediata

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

2	General	Inter no	Contrac tual	Opera cional	Que no se presente en las garantías o se presente de manera tardía	Retraso en la ejecución del contrato o no ejecución del mismo.	2	1	3	Bajo	Contrati sta	Requerimien tos o inicio del debido proceso para poder hacer efectivas las garantías	1	1	2	BAJO	SI	SUPERVISOR	Desde resolución justificad ón	Cuando se aporte la documentación completa	Mediante requerimie ntos como informes y/o correos electrónicos	Cuando ocurra y se aplicará de manera inmediata
3	General	Inter no	Ejecución	Riesgo Tributari o	El contratista no prevea todas las erogaciones de tipo tributario en que se incurran en el presente proceso, las cuales debe tener en cuenta al momento de presentar la propuesta.	Revisar en los estudios previos y análisis del sector	2	1	3	Bajo	Contrati sta	Establecer como una obligación del contratista, asumir las erogaciones tributarias que le correspondan	1	1	2	BAJO	SI	CONTRATISTA	Desde firma de acta inicio	Hasta la finalización de contrato	Mediante informes	Cuando Ocurra

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

4	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	El proceso de selección de la oferta más económica y viable para la ejecución de las actividades del objeto contractual. Póliza de cumplimiento	Retraso en el cumplimiento del objeto del Proceso de Contratación	3	3	6	ALTO	Contratación	Supervisión y seguimiento de la ejecución de las actividades del objeto contractual. Póliza de cumplimiento	2	2	4	BAJO	SI	SSJ	Desde la adjudicación del Proceso de Contratación	Hasta el vencimiento del contrato	Supervisión a cada momento de la ejecución del Proceso de Contratación	Durante cada momento de la ejecución del Proceso de Contratación
5	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	NATURALEZA	Fuerza mayor por causas derivadas de desastres naturales	Imposibilidad de cumplimiento del objeto contractual	2	2	4	BAJO	Contratación	Cláusula en el contrato donde se obligue a adquirir pólizas de garantía y/o cumplimiento	2	1	3	BAJO	SI	CONTABILISTAS	Desde la selección del contrato	Hasta el vencimiento del contrato	Revisión de las pólizas presentadas	En el momento de la adjudicación del contrato

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

6	ES P EC Í FIC O	EX T ER N O	EJE CU CIÓ N	OP ER A CI O N A L	Deficiente calidad en la ejecución	Deficien cia en la calidad de ejecución del objeto contractu al	3	4	7	ALT O	co ntr ati sta	Cláusula en el contrato donde se obligue a adquirir pólizas de Calidad del servicio	2	2	4	BA JO	SI	SS J	Desde la elabora ción de los estudio s de sector	Hasta finalizació n y liquida ción del contrato	la Informes de supervisió n referentes a la calidad en la ejecución del objeto contractu al	Durante la ejecución del Proceso Contractu al
7	ES P EC Í FIC O	EX T ER N O	EJE CU CIÓ N	OP ER A CI O N A L	Riesgo de contrataci ón de personal no idóneo para labores operativas y administra ti vas por parte del contratista	Dificulta de s para lograr el cumplimi ento del objeto contractu al	3	4	7	ALT O	co ntr ati sta	Parámetros de experiencia mínima con la que debe contar el personal contratado, plasmado en los estudios del sector	2	2	4	BA JO	SI	SS J	Desde la realizac ión de los estudio s previos del sector	Hasta finalizació n y liquida ción del contrato	la Supervisi ón y seguimien to de la entidad contratad a y su personal	Durante la contrataci ón de proceso contractu al y la ejecución del mismo

Versión: 4

Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

8	ES P EC Í FIC O	EX T ER N O	EJE CU CIÓ N	RE GU L AT O RI O	Riesgo en el no pago de salarios y prestaciones sociales del personal que presta servicios	Acciones en contra de la entidad para el pago de salarios y prestaciones sociales	2	2	4	BA J O	CO NT R AT O I ST A	Cláusula en el contrato donde se obligue a adquirir Póliza de garantía de Salarios	1	2	3	BA J O	NO	SS J	Desde la realización de los estudios previos del sector	Hasta la finalización y liquidación del contrato tres años más.	la Supervisión y seguimiento de la entidad contratada y su personal	Durante la contratación del proceso contractual y la ejecución del mismo
9	ES P EC Í FIC O	EX T ER N O	EJE CU CIÓ N	OP ER CIÓ N A L	. En caso de que el contratista cometa errores que causen pérdida de datos, interrupción del servicio.	en caso de que surjan demandas legales relacionadas con la ejecución del contrato	3	4	7	ALT O	CO NT R AT O I ST A	Cláusula en el contrato donde se obligue a adquirir pólizas de Responsabilidad Civil Contractual	2	2	4	BA J O	SI	SS J	Desde la elaboración de los estudios previos	Hasta la finalización y liquidación del contrato	la Informes de supervisión referentes a la calidad en la ejecución del objeto contractual	Durante la ejecución del Proceso Contractual

14. **GARANTÍA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.**

De conformidad con los artículos 2.2.1.2.3.1.1. y 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, las garantías en la contratación deben cubrir el cumplimiento de las obligaciones surgidas en favor de las Entidades Estatales con ocasión de: (i) la presentación de las ofertas; (ii) los contratos y su liquidación; y (iii) los riesgos a los que se encuentran expuestas las Entidades Estatales, derivados de la responsabilidad extracontractual que pueda surgir por las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas y subcontratistas.

Las garantías que los oferentes o contratistas pueden otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son: 1. Contrato de seguro contenido en una póliza. 2. Patrimonio autónomo. 3. Garantía Bancaria.

De conformidad con este estudio, para la presente contratación se exigirá el cubrimiento de los siguientes riesgos, con una cualquiera de las garantías señaladas.

Si el área solicitante considera que debe exigir la garantía única para los contratos objeto de estos estudios previos, el texto aplicable es el siguiente:

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor del contrato, se considera que es necesario exigir la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes amparos:

El área solicitante deberá escoger de la siguiente lista, los amparos que aplican a la contratación y deberá diligenciar los espacios en blanco:

AMPARO	CUANTÍA DEL AMPARO	VIGENCIA
Cumplimiento	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.	Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	Diez por ciento (10%) del valor total del contrato y sus adiciones, si a ello hubiere lugar.	Vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
Calidad de los servicios	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.	Vigencia igual al plazo del contrato y un (1) año más, contados a partir de su terminación.

15. **SUPERVISIÓN:**

El Municipio de Pereira vigilará la ejecución del presente mediante la designación de un Supervisor, el cual realizará labores de vigilancia, orientación, control, evaluar el cumplimiento del objeto y avance de las metas a ejecutar descritas en este documento como en la propuesta del contratista que hace parte integral del contrato, quien garantizará el cumplimiento del objeto y el alcance del mismo en la evaluación del informe de ejecución presentado por el contratista y lo refrendará autorizando su pago, sujeto a las normas establecidas para tal efecto.

Versión: 4

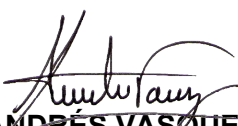
Fecha de vigencia: 12 de junio de 2025

16. RECOMENDACIÓN AL REPRESENTANTE LEGAL:

Con fundamento en el análisis técnico y jurídico expuesto en el presente estudio previo, se evidencia la necesidad que requiere satisfacer el Municipio de Pereira. En consecuencia, se recomienda al Representante Legal celebrar el contrato bajo la modalidad de Contratación Directa, con la persona jurídica idónea que presentó la oferta, toda vez que esta se ajusta al presupuesto oficial, cumple con el perfil exigido y acredita la exclusividad técnica requerida, previo perfeccionamiento de la disponibilidad presupuestal respectiva.

NOTA: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL: Todas las actuaciones que se deriven del presente documento se harán con sujeción a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

Cordialmente,


CARLOS ANDRÉS VÁSQUEZ RAMÍREZ
Secretario de Despacho TIC
PROYECTO: Laura Lucia Amaya Guerra – Abogada, Secretaría TIC.
REVISIÓN TÉCNICA: Santiago Molina Gómez – Director de Información Servicios Digitales – Secretaría TIC.