PROPUESTA COMERCIAL ERP SYSMAN

PERSONERIA MUNICIPAL DE TUNJA



Dr. NELSON ANDRÉS VILLABONA RUEDA
PERSONERO MUNICIPAL

15 DE ENERO DE 2026

Gerente de Negocios
Yaveth Reinaldo Rincón
yrrincon@sysman.com.co

3132966927

PRO_019_Mod2_YRR_ENE_2026

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de **SYSMAN SAS**. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin la autorización de **SYSMAN SAS,** será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes.

Duitama 15 de enero del 2026

SEÑORES:
PERSONERÍA MUNICIPAL DE TUNJA.
ATT: DR. NELSON ANDRÉS VILLABONA RUEDA
PERSONERO MUNICIPAL.
TUNJA – BOYACÁ

Respetado Dr.

En nombre de nuestra organización, agradecemos la oportunidad de presentarles nuestra propuesta comercial la cual ha sido desarrollada pensando en satisfacer sus necesidades actuales**.**

Somos una organización con más de 160 colaboradores distribuidos en diversas áreas estratégicas entre ellas: Atención al Cliente, orientada a ofrecer un soporte especializado, asegurando una experiencia positiva y eficiente para cada usuario y Desarrollo de Software, compuesta por un equipo enfocado en la innovación, actualización y mejora continua de nuestras soluciones con el compromiso de que nuestros productos y servicios evolucionen constantemente, para responder a las necesidades de las entidades.

Estamos atentos para aclarar cualquier duda que pueda surgir y avanzar en conjunto para asegurar que su entidad continúe avanzando hacia la transformación digital.

Saludos Cordiales.



YAVETH REINALDO **RINCÓN.**
BUSINESS MANAGER

yrrincon@sysman.com.co
+57 313 296 6927

Contenido

1. Presentación Institucional 3
1.1. SYSMAN S.A.S. 3
1.2. Nuestra Trayectoria 3
1.3. Nuestra Presencia 3
1.4. Nuestras Especialidades 4
1.5. Nuestros Diferenciales 4
1.6. Nuestras Soluciones 4
2. Alcance de nuestra Oferta 5
2.1. Servicios incluidos 5
2.2. Capacitación en Derecho de Actualización de Software 5
2.3. Condiciones de Uso del Software 5
2.4. Capacitación en Soporte Remoto - Gestión de Incidentes N2 6
2.4.1. Proceso de Atención 6
2.4.2. Tiempos de Atención 7
2.4.3. Horarios de Atención 8
2.4.4. Biblioteca Digital de Atención 8
2.5. Capacitación en Servicios complementarios 8
2.6. Módulos o Subsistemas Ofertados 10
3. Propuesta Económica 10
4. Condiciones Comerciales 11
4.1. Plazo De Ejecución 11
4.2. Validez de la Oferta 11
5. Propiedad Intelectual 11
6. Requisitos del PC para usuarios finales 12
7. Autorización para el Tratamiento de Datos 12

1. Presentación Institucional

1.1. SYSMAN S.A.S.

Somos especialistas en el desarrollo de soluciones de software para organizaciones públicas y privadas, cuyo objetivo es ser su aliado estratégico para alcanzar una Transformación Digital total, permitiendo un mayor grado de automatización, aumentando así la productividad de sus equipos y haciendo más eficiente la gestión de su entidad.

1.2. Nuestra Trayectoria

Nuestra trayectoria de más de 38 años asegura la estabilidad y el conocimiento normativo necesario para que su entidad logre avanzar en el mejoramiento continuo de sus procesos.



1.3. Nuestra Presencia

A lo largo de nuestra trayectoria más de 200 entidades han confiado en nosotros:



1.4. Nuestras Especialidades



1.5. Nuestros Diferenciales



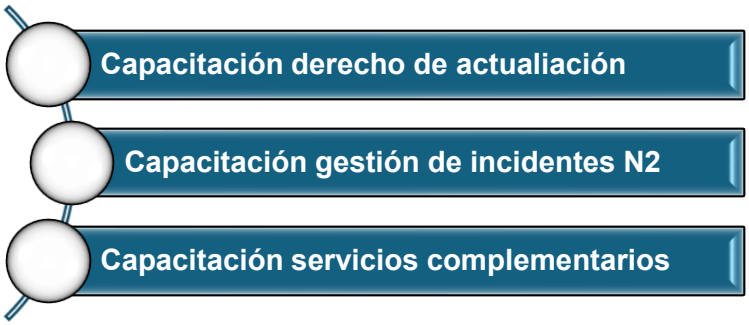
1.6. Nuestras Soluciones



2. Alcance de nuestra Oferta

2.1. Servicios incluidos

Nuestra propuesta para el ERP SYSMAN ha sido diseñada teniendo en cuenta las necesidades específicas de su entidad, garantizando una solución alineada con sus requerimientos operativos y normativos, de acuerdo con lo siguiente:



2.2. Capacitación en Derecho de Actualización de Software

La entidad tendrá derecho a recibir las nuevas versiones que sean realizadas durante el tiempo de vigencia del contrato.

Este derecho de actualización refleja el trabajo constante de nuestro equipo de desarrollo, enfocado en incorporar mejoras, optimizaciones y nuevas funcionalidades en los módulos que conforman nuestra solución, tanto en su versión cliente/servidor como en la versión web, en respuesta a procesos de innovación interna y a las disposiciones legales vigentes en Colombia.

2.3. Condiciones de Uso del Software

El Software podrá ser usado por un solo NIT de la entidad en una misma instalación, con una base de **10** usuarios del sistema. En caso de requerirse el producto para otras empresas vinculadas se contemplará una negociación independiente.

El uso de nuestro Software incluye exclusivamente las especificaciones indicadas en las fichas técnicas (anexas) de los módulos del producto ERP SYSMAN detallados en el alcance de esta propuesta, por lo tanto, no se contemplan integraciones, ni funcionalidades adicionales. Los requerimientos específicos adicionales que la entidad solicite serán analizados y de ser aprobados, cotizados por separado. Se estima un máximo de 20 horas de proyecto para realizar exclusivamente los ajustes de informes y formatos necesarios para adecuarlos a lo requerido por la entidad.

Este modelo no incluye la venta de los programas fuentes ni los derechos patrimoniales o intelectuales del producto que son de exclusiva propiedad de **SYSMAN.**

2.4. Capacitación en Soporte Remoto - Gestión de Incidentes N2

El Servicio Remoto de Gestión de Incidentes Nivel 2 ha sido diseñado para proporcionar un soporte sólido y garantizar la continuidad operacional del sistema después de su puesta en marcha.

Este servicio se rige por buenas prácticas de gestión de servicios de tecnología, y se formaliza mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que establecen el alcance, los tiempos de respuesta y las responsabilidades, asegurando la atención oportuna a cualquier situación que impida el uso efectivo del sistema.

Con el fin de optimizar la eficiencia del servicio de soporte, la entidad debe establecer una Mesa de Ayuda interna (Nivel 1) conformada por el administrador de TIC y un usuario líder por cada módulo implementado, quienes deberán contar con la certificación de nuestros cursos virtuales para gestionar en primera instancia las solicitudes de los usuarios. Si la dificultad del incidente no puede resolverse internamente, la entidad podrá escalar el caso (debidamente documentado) a nuestros especialistas de Soporte Remoto Nivel 2 (N2) quienes realizarán la revisión, análisis y solución del caso.

Tanto la solicitud de atención de un incidente, como el seguimiento de los casos se realiza a través de nuestra herramienta virtual Simona Digital.

SYSMAN realizará la atención con las siguientes características, procesos y condiciones descritos en la siguiente gráfica:



2.4.1. Proceso de Atención

La atención de incidentes se hará exclusivamente a través de los canales de comunicación puestos a disposición por nuestra mesa de servicios.

Una vez sea reportado el incidente, se realiza la clasificación y priorización de este, y en caso de ser necesario, un funcionario de **SYSMAN,** contactará al Nivel 1 de la entidad para ampliar la información.

La solución del incidente podrá generarse a través de una instrucción, recomendación o la generación de una nueva versión del software, para evitar que el error se repita.

Al confirmarse la solución, se procederá al cierre formal del incidente con el registro del tiempo real de atención.

Si la falla reportada origina registros inadecuados o errados en la base de datos, el servicio de soporte incluye la guía de corrección de datos y el desarrollo de los scripts necesarios para automatizar la recomposición de estos, pero no incluye el arreglo manual de los mismos.

2.4.2. Tiempos de Atención

El proceso de atención y solución de incidentes tendrá los siguientes tiempos de atención, de acuerdo con su criticidad:



Adicionalmente, es importante resaltar que se pueden presentar situaciones donde un incidente no puede ser resuelto dentro de los tiempos mencionados, ya sea por dificultad técnica en encontrar la verdadera causa de la falla, o por la necesidad de desarrollar algún ajuste en el código fuente que evite que la situación se vuelva a presentar, en cuyo caso SYSMAN se compromete a entregar una solución parcial o temporal en el menor tiempo posible, mientras construye el código de reparación definitivo, sin que esto sea considerado como incumplimiento de los acuerdos de servicio por parte de SYSMAN.

Presentamos a continuación nuestros canales digitales que denominamos “Simona Digital”:

300 913 54 00
https://wa.me/573009135400
https://Simonadigital.SYSMAN.com.co
https://simona.SYSMAN.com.co/

De acuerdo con la periodicidad acordada con la entidad, SYSMAN enviará exclusivamente a través de correo electrónico, un informe a la entidad con el detalle de los incidentes y solicitudes registrados, indicando su estado, con el detalle de tiempos de atención y soluciones brindadas.

Estos informes serán entregados en los formatos establecidos por nuestro sistema de gestión de calidad.

2.4.3. Horarios de Atención

Día	Mañana	Tarde
Lunes a Viernes	8:00 a.m. - 12:00 p.m.	2:00 p.m. - 5:00 p.m.

2.4.4. Biblioteca Digital de Atención

Este servicio tiene como complemento el acceso sin límite a nuestro portal de conocimiento o biblioteca digital donde podrá encontrar:

- Base de datos de errores frecuentes en el uso del sistema
- Cápsulas de conocimiento
- Videos de Webinar realizados por SYSMAN, entre otros

2.5. Capacitación en Servicios complementarios

La entidad podrá requerir servicio de atención diferente a fallas o interrupciones del aplicativo, tales como capacitaciones, acompañamientos y asesoría en general, para lo que recomendamos incluir en el contrato horas adicionales de servicios complementarios tales como:

Servicios complementarios	Descripción
Capacitación	Para los casos en que la entidad considere la necesidad de recapacitación en temas funcionales o técnicos a nivel de infraestructura, a su personal actual o nuevo.
Acompañamiento o consultoría virtual	Este servicio aplica cuando la entidad requiera **acompañamiento** en la ejecución especial de procesos del sistema como cierres, aperturas por nuevo año, reliquidaciones de nómina o generación de reportes a entes de control. SYSMAN no verifica la información suministrada y, en consecuencia, **se exime de toda responsabilidad** por la calidad, autenticidad y origen de los datos de la entidad.
Re-parametrización	Este servicio aplica cuando la entidad requiera Re-parametrizar algún módulo para lograr una nueva funcionalidad o una funcionalidad modificada. No incluye desarrollos a la medida.
Apoyo o asesoría en uso de la aplicación	Cuando el usuario requiere ayuda o asesoría en el uso del sistema por desconocimiento en el proceso.

Servicios complementarios	Descripción
Análisis de viabilidad para nuevo requisito	A través de este servicio, SYSMAN ofrecerá las mejores alternativas para lograr la implementación de un nuevo requisito de la entidad. Incluye análisis de viabilidad; no contempla el desarrollo del nuevo requisito.
Apoyo en la actualización de versión	Cuando la entidad no tiene la última versión instalada y desea que un profesional de SYSMAN, realice la instalación o actualización del módulo.
Configuración de formatos y apuntamientos para los trámites en línea	Para casos en que la entidad adquiera nuestro módulo de trámites en línea, será indispensable tener horas contempladas para la configuración personalizada de los formatos asociados a los trámites web para los ciudadanos, así como la configuración a los servidores de la página web o servidor IP de la entidad donde los mismos estarán expuestos.

Para programar los servicios complementarios de capacitación y acompañamiento o consultoría virtual, el supervisor del contrato deberá autorizar la solicitud de manera formal en la herramienta de gestión de tickets definida para tal fin (GLPI), con mínimo ocho (8) días de anticipación, ingresando al siguiente link: https://simona.SYSMAN.com.co/front/central.php. Para las demás solicitudes de soporte complementario dónde el tiempo de la actividad sea menor a 30 minutos, pueden ser aprobadas por el solicitante del caso; si el tiempo de la actividad de soporte complementario supera los 30 minutos, deberá ser aprobada únicamente por el supervisor del contrato. SYSMAN enviará a fin de mes el informe detallado de estos servicios complementarios para conciliación con la entidad.

SYSMAN, realizará el agendamiento de una sesión de soporte y será notificado a través de un correo de respuesta con el número del ticket generado. El agendamiento estará sujeto a la disponibilidad de nuestros profesionales de soporte complementario.

Si la entidad no puede asistir al agendamiento programado, debe informar con 24 horas de anterioridad o se dará por cerrado el ticket a conformidad y la entidad deberá realizar una nueva solicitud.

Los servicios complementarios, serán facturables según consumo y de manera vencida de acuerdo con la forma de pago de la presente oferta y serán ejecutadas exclusivamente de manera remota.

En caso de que la entidad, por apropiación presupuestal deba estimar una cantidad de horas a consumir, debe tener en cuenta que no estará obligado a consumirlas en su totalidad, Por lo tanto, las horas no utilizadas no presentarán impedimento para la liquidación del contrato al término del plazo de ejecución.

El servicio de soporte complementario **no** incluye la ejecución directa de labores de operación del sistema tales como:

- Ejecución de Procesos
- Registro de Novedades
- Presentación de informes a Entes de Control

En pro de la integridad del producto, todas las solicitudes de desarrollo que sean realizadas por la entidad serán evaluadas por el comité técnico-funcional de SYSMAN, quien dará una viabilidad técnica para poder ser aceptada o rechazada. Si esta cumple con las condiciones para ser ejecutada, la Entidad deberá aprobar el desarrollo para posteriormente salir a producción.

2.6. Módulos o Subsistemas Ofertados.

La presente propuesta comercial incluye el derecho se actualización del Software sobre los módulos funcionales de Sysman ERP detallados a continuación:



3. Propuesta Económica

La presente propuesta comercial contempla los servicios previamente detallados y los módulos mencionados anteriormente:

PRODUCTOS POR CONSUMO	VALOR	IMPUESTO 19%	VALOR TOTAL
Capacitación en Derecho de Actualizaciones	$ 5.738.084	$ 1.090.236	$ 6.828.320
Capacitación en Servicio Complementario por X 5 horas	$ 1.028.000	$ 195.320	$ 1.223.320
Capacitación en Soporte Remoto N2 Valor para la vigencia del contrato.	$ 3.444.000	$ 654.360	$ 4.098.360
Total	**$ 10.210.084**	**$ 1.939.916**	**$ 12.150.000**

EL VALOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA ES DE: DOCE MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL - PESOS M/Cte. INCLUIDO IVA ($ 12.150.000)

Notas comerciales:

- Cada año se actualizará el valor referido en el cuadro anterior con el IPC decretado por el gobierno nacional.
- El servicio de Soporte Remoto, así como las transacciones por pagos Online están gravados según la legislación actual en Colombia, estos valores y sus impuestos ya están incluidos en la presente oferta y serán discriminados al momento de la facturación
- La presente oferta considera 5 Horas para servicios complementarios.

4. Condiciones Comerciales

Forma de Pago:

OBJETO	DETALLE
Capacitación en Derecho de Actualizaciones	100% a la legalización del contrato, después del acta de entrega del Kit
Capacitación en Servicios complementarios por horas	Facturación según consumo bimestral
Capacitación en Soporte Remoto-Atención de Incidentes	Facturación según consumo bimestral

4.1. Plazo De Ejecución

Vigencia 2026 y hasta el 31 de diciembre del 2026 contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Nota:
La renovación de los servicios es por períodos sucesivos de doce (12) meses, si la entidad decide no renovar el servicio, deberá notificar a SYSMAN con una antelación no menor a treinta (30) días calendario a la fecha de finalización del contrato.

4.2. Validez de la Oferta

Propuesta Comercial	Días	Fecha Vencimiento
jueves, 15 de enero de 2026	60	lunes, 16 de marzo de 2026

5. Propiedad Intelectual

Conforme las normas que regulan la protección de los derechos de autor, especialmente la Ley 23 de 1982 y el registro ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor, SYSMAN S.A.S. es titular de todos los derechos patrimoniales de autor derivados del software SYSMAN S.A.S o SYSMAN y de todos los elementos que lo componen como el código fuente, el código objeto, bases de datos, aplicativos, documentación técnica y manuales.

SYSMAN S.A.S. únicamente concede licencias o derechos de uso sobre su software, en tal sentido cualquier uso diferente al autorizado, la reproducción, comunicación, distribución, adaptación, arreglo o cualquier forma de transformación del mismo y/o de sus componentes, salvo que medie autorización previa y expresa o cualquier acto por el cual se cedan o transfieran los derechos patrimoniales, constituyen una trasgresión a los derechos reconocidos por las disposiciones legales en materia de derechos de autor a SYSMAN S.A.S. como titular. En caso de ejecutar cualquier acto que afecte el ejercicio de los derechos de autor que ostenta SYSMAN S.A.S. se ejercerán las acciones judiciales pertinentes para la protección de estos.

SYSMAN S.A.S. se reserva toda facultad de dar acceso a información que pueda facilitar o posibilitar la realización de copias, adaptaciones o modificaciones del software y/o de cualquiera de sus componentes.

6. Requisitos del PC para usuarios finales

Para el correcto funcionamiento de nuestras soluciones los equipos del usuario final deberán tener las siguientes especificaciones.

- Sistema operativo Windows 10 o superior
- RAM 8GB
- Procesador mínimo Core i5.

7. Autorización para el Tratamiento de Datos

La entidad y sus usuarios autorizarán de forma expresa a SYSMAN, sociedad identificada con NIT 800021261-8, para que, recolecte, almacene, use, transmita y suprima datos personales para las finalidades descritas en la Política de Protección de Datos Personales de SYSMAN publicada en https://SYSMAN.com.co/politicas-SYSMAN/.

El titular de los datos declara conocer que le asisten los siguientes derechos:
• Solicitar prueba de la autorización otorgada.
• Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los Datos Personales.
• Ser informado por SYSMAN, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por SYSMAN, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
• Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y los demás señalados en la Política de Protección de Datos Personales, así como los derechos contemplados en las disposiciones legales vigentes.

El titular de los datos podrá ejercer los derechos relativos al tratamiento de sus datos personales escribiendo al correo electrónico SYSMAN@SYSMAN.com.co, de acuerdo con los procedimientos fijados en la Política de Protección de Datos Personales vigente.