Salgar Antioquia, junio de 2026
GER - 2026 - 146

Señores
Empresas Públicas de Caramanta SAS ESP
Municipio de Caramanta – Antioquia

ASUNTO: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO ERP V5 PARA LA VIGENCIA 2026

Somos la empresa INTEGRAL V6 S.A.S la cual se identificada con número de identificación tributaría 901.337.523-6, nos enfocamos en el desarrollo de soluciones digitales que permitan rentabilizar y controlar sus operaciones mediante el Software ERP V5.

Teniendo en cuenta que el contrato de prestación de servicios para brindar asesoría, acompañamiento, soporte y mantenimiento correctivo al software financiero instalado finaliza en diciembre de 2025 y con el fin ofrecerle nuestro mejor servicio y así optimizar la gestión de requerimientos, esperamos cuente con nosotros para el segundo semestre de la vigencia de 2026, ya que contamos con un equipo capacitado y eficiente para lograr satisfacer todas sus necesidades.

Actualmente ustedes tienen en operación nuestros sistema financiero y administrativo el cual está conformado por los módulos de:

- Tesorería
- Presupuesto
- Contabilidad
- Taquilla (Recaudo)
- Nómina

Alcance de los servicios:

- Prestación de los servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software V5, en todos sus módulos.
- Mejoras en algunos procesos del sistema, para garantizar mayor integridad entre los módulos.

1. Actividades a desarrollar:

Reinstalación: En caso de que una falla o problema afecte al sistema y sea necesario reinstalarlo, la Entidad podrá solicitar a INTEGRAL V6 su reinstalación.

Mantenimiento correctivo: Es el mantenimiento efectuado después de una falla en el funcionamiento del sistema, tendrá como objetivo mantener el sistema operando correctamente.

Documentación de las actividades realizadas en el mantenimiento: Con el fin de garantizar la transferencia de conocimiento por parte de INTEGRAL V6 hacia la Entidad, facilitar la labor de mantenimiento del sistema y capitalizar experiencias, se documentarán todas las actividades que se realicen dentro del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

Labores de asesoría permanente: INTEGRAL V6 prestará asesoría en forma permanente y durante el plazo de ejecución del contrato a la Entidad en todas las inquietudes y/o dudas que tengan con respecto a la ejecución de los procesos en el sistema.

Actualización del sistema: Acorde con los cambios normativos que se presenten durante la ejecución del contrato y las mejoras que sean desarrolladas por INTEGRAL V6.

2. Acuerdo nivel de servicios:

Período cubierto por el acuerdo:
Desde la legalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026.

Servicios que serán provistos:
Análisis de requerimientos
Verificación de fallas reportadas
Desarrollo de ajustes
Validación
Instalación de soluciones a los requerimientos
Entrega al usuario
Documentación
Servicios que serán excluidos:
Requerimientos de tipo técnico (hardware)
Detección y corrección de fallas por efecto de virus o daños técnicos
Recuperación de información carente de respaldo (Backup)

Componentes soportados:
Los Módulos del sistema V5 que están relacionados en esta propuesta.

Componentes que son considerados críticos:
Comprobantes de ingreso (recaudo), Impuestos (procesos de liquidación y facturación) y nómina (liquidación y pago)

Cómo pueden acceder los usuarios a los servicios de mantenimiento:

Atención vía Internet:
Utilizando diferentes herramientas de chat y comunicación remota, serán atendidos directamente por nuestros asesores de soporte y, de ser necesario, establecer comunicación directa con el servidor de la entidad facilitando la verificación de la información y los procesos realizados.

Atención vía telefónica:
Llamando al número en donde nuestros funcionarios resolverán las inquietudes de los usuarios, brindando la asesoría necesaria para el manejo eficiente de la información y los procesos.

Comunicación remota – Previa autorización
A través de software como TeamViewer, AnyDesk o escritorio remoto donde nuestros funcionarios resolverán las inquietudes directamente en cada entidad.

Horario de atención del servicio de mantenimiento:
- Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:30 p.m.
- Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Responsabilidades del usuario (Entidad):
- Conocer la operación de los módulos

- Atender al Asesor de INTEGRAL V6 durante la asistencia de las visitas a la entidad.
- Garantizar la disposición de copias de seguridad
- Informar los requerimientos a través de los diferentes medios de comunicación brindados por INTEGRAL V6.
- Verificar las correcciones y/o mejoras implementadas

Responsabilidades del servicio de mantenimiento (INTEGRAL V6):

- Atender oportunamente las llamadas telefónicas y en el Chat
- Dar respuestas claras y concretas a las inquietudes de los usuarios
- Cumplir con la atención de requerimientos, según el tipo de incidencia.

Límites del servicio de mantenimiento:

El servicio de mantenimiento se presta dentro de los horarios establecidos y se limita a los módulos licenciados a la Entidad.

Servicios que serán suministrados:

- Asesoría para la ejecución de procesos en el sistema
- Capacitación a nuevos funcionarios y programas de refuerzo en las mismas
- Análisis de requerimientos
- Verificación de fallas reportadas
- Validación
- Instalación de soluciones a los requerimientos
- Entrega al usuario
- Documentación

Descripción de la inversión económica:

Detalle:

El costo de la inversión por los servicios de asesoría, actualización y mantenimiento correctivo del software financiero y administrativo ofrecidos es de:

Valor en letras, SEIS MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS ($ 6.209.280), IVA incluido, de acuerdo con la siguiente descripción:

Total, de los servicios		
Ítem	Descripción	Valor
1	Asesoría, Actualización y mantenimiento del sistema V5 instalado en la entidad	$ 5.217.882
IVA		$ 991.398
TOTAL, PROPUESTA		$ 6.209.280

Forma de pago:
Cuotas mensuales iguales, a partir de la suscripción del contrato.

Plazo:
Se contempla la prestación de los servicios en forma permanente hasta el 31 de diciembre de 2026.

Cordialmente,

JUAN ESTEBAN GARCIA OSORIO
Gerente General
INTEGRAL V6 S.A.S