ANEXO TECNICO No. 1 SISTEMA DE INFORMACIÓN DEGÜELLO

OBJETO:

Prestar el servicio de apoyo integral a la Administración Tributaria del Departamento de Cundinamarca durante la vigencia 2026, orientado a la operación continua, sostenibilidad tecnológica, mantenimiento evolutivo y mejora del sistema de información destinado a la gestión del recaudo, seguimiento, verificación, fiscalización y control del impuesto sobre el degüello de ganado mayor.

El objeto descrito deberá ser ejecutado por el adjudicatario en cumplimiento del marco normativo aplicable a la línea de tributación y las actividades descritas en el alcance definido a continuación:

ALCANCE:

El servicio integral de apoyo para la operación y sostenibilidad tecnológica del sistema de información del impuesto al degüello de ganado mayor en el Departamento de Cundinamarca se orientará a garantizar el uso continuo, eficiente y seguro del software previamente licenciado y entregado a título perpetuo a la entidad.

Este servicio incluirá la provisión del recurso humano y tecnológico necesario para asegurar la correcta operación del sistema, y la atención a requerimientos funcionales derivados de las necesidades de la Secretaría de Hacienda.

Asimismo, durante la vigencia del contrato, se podrán realizar ajustes y desarrollos complementarios que, sin constituir una nueva adquisición de software, permitan adaptar la solución existente a cambios normativos, operativos o tecnológicos, asegurando su pertinencia y continuidad.

El sistema seguirá siendo la herramienta fundamental para la identificación de contribuyentes, la generación de declaraciones y liquidaciones, la elaboración de informes periódicos, el acceso a microdatos relevantes y el seguimiento fiscal del impuesto. Además, deberá permitir la interoperabilidad con terceros actores vinculados al hecho generador del tributo, así como la extracción y consulta de datos en tiempo real para facilitar la gestión y el control fiscal por parte del Departamento.

1. OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL IMPUESTO SOBRE EL DEGÜELLO DE GANADO MAYOR

1.1 GENERALIDADES DEL ALCANCE OPERATIVO, DE MANTENIMIENTO, CONTINUIDAD Y CONDICIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN LICENCIADO

El sistema de información ya licenciado y entregado a título de perpetuidad por parte del proveedor original será objeto de un servicio integral de operación, y soporte técnico. A continuación, se detallan los requerimientos técnicos y funcionales que debe atender el contratista durante la vigencia del presente contrato:

1. El sistema de información operado por el contratista deberá mantener y garantizar el adecuado funcionamiento de sus componentes, permitiendo la recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información, conforme a los parámetros establecidos para su operación continua y eficiente.
2. El sistema deberá mantener en operación las medidas y técnicas de seguridad necesarias para salvaguardar los datos gestionados por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento y demás entidades vinculadas.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

3. El sistema deberá ajustarse en su operación a los lineamientos definidos por los procesos de gestión tecnológica y seguridad de la información adoptada por la Gobernación de Cundinamarca, que para este caso son los requisitos establecidos por la NTC ISO/IEC 27001:2022.
4. El sistema deberá seguir permitiendo la presentación de todas las declaraciones y liquidaciones del impuesto al degüello de ganado mayor por parte de los sujetos pasivos, contemplando las actualizaciones normativas que puedan afectar las condiciones del tributo.
5. La operación del sistema deberá realizarse de manera que no interfiera con los procesos productivos en plantas de beneficio animal y frigoríficos, garantizando el cumplimiento con las normas fitosanitarias y de bioseguridad propias del sector.
6. El contratista deberá mantener habilitada la funcionalidad del sistema que permita realizar cruces de información en tiempo real entre las declaraciones presentadas y los datos disponibles en el sistema SINIGAN-ICA, en la medida en que este último se encuentre disponible para interoperabilidad.
7. El sistema deberá operar en concordancia con los servicios de operación bancaria dispuestos por la Secretaría de Hacienda a través de web services, permitiendo la validación y trazabilidad de pagos recibidos frente a las declaraciones generadas en el sistema.
8. El sistema deberá garantizar el almacenamiento seguro y organizado de la información de todos los actores que interactúan con la plataforma (plantas de beneficio, frigoríficos, propietarios, comercializadores, entre otros), conforme a los niveles de gestión definidos por el Departamento.
9. El contratista deberá garantizar la operación del sistema, así como la asesoría tecnológica según los niveles de servicio definidos.
10. El contratista deberá mantener el sistema permanentemente actualizado, incluyendo los ajustes necesarios para la incorporación de cambios normativos, tecnológicos o funcionales, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
11. Mantener en operación y actualizados los mecanismos de verificación de faenado y de sacrificio del ganado.
12. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de personal técnico mínimo necesario, para acompañar la operación diaria, brindar asistencia a usuarios internos y externos, y atender requerimientos específicos formulados por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
13. El sistema deberá contar con módulos activos que permitan la trazabilidad y el seguimiento detallado de las operaciones asociadas al ingreso de ganado a plantas de beneficio ubicadas en el territorio del Departamento.
14. El sistema deberá seguir generando formularios de declaración y reportes mensuales de sacrificio, así como otros reportes que puedan ser exigidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público o por la Administración Departamental, conforme a su competencia legal.
15. El sistema deberá contar con un tutorial actualizado y accesible para los sujetos pasivos, a fin de facilitar su interacción con la plataforma para efectos de declaración, liquidación y pago del impuesto.
16. El sistema deberá seguir ofreciendo la funcionalidad de generación de reportes parametrizables, accesibles por el personal autorizado de la Dirección de Rentas, y el contratista deberá presentar informes de gestión conforme a los lineamientos establecidos por la Administración.
17. El sistema deberá seguir generando formularios de declaración y reportes mensuales conforme a los lineamientos de las autoridades competentes, en los términos ya indicados.
18. El sistema deberá mantener operativas funciones para la publicación de avisos e información que incentive el pago oportuno del impuesto, como alertas, mensajes de vencimiento y recordatorios persuasivos.
19. El contratista deberá garantizar el apoyo logístico a las actividades de campo que realice la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, en lo relacionado con la verificación del cumplimiento del pago del impuesto.
20. El contratista deberá capacitar al personal que la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria designe, asegurando el conocimiento y manejo adecuado de todas las funcionalidades del sistema.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

21. El sistema deberá conservar su capacidad para gestionar usuarios mediante perfiles, claves y trazabilidad de uso, permitiendo registros detallados de accesos, actividades realizadas, fechas, horas y otros datos necesarios para seguimiento y control.
22. El contratista deberá garantizar a la Dirección de Rentas el acceso total a los microdatos almacenados en el sistema, permitiendo su análisis en el nivel más desagregado posible.
23. El contratista deberá garantizar la operatividad y velar por la actualización de los mecanismos técnicos que permitan a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria realizar tareas de fiscalización, verificación y control sobre el proceso de declaración y la correcta liquidación del impuesto, incluyendo validaciones cruzadas, alertas de inconsistencias y trazabilidad funcional dentro del sistema de información.

1.2 ESTRUCTURA BÁSICA DEL SOPORTE OPERATIVO, DE MANTENIMIENTO, CONTINUIDAD EN LA OPERACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN LICENCIADO

El sistema de información ya licenciado a favor del Departamento de Cundinamarca deberá ser operado y soportado técnicamente por el contratista durante la vigencia del contrato, garantizando la continuidad funcional de sus componentes y la capacidad para atender requerimientos administrativos, operativos y normativos asociados a la gestión del impuesto sobre el degüello de ganado mayor.

La estructura del sistema deberá permitir el desarrollo de las siguientes actividades, asegurando su correcta funcionalidad y el cumplimiento de los estándares técnicos y de servicio establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria:

- La funcionalidad de declaración deberá mantenerse activa, permitiendo la autocompletación automática de datos del contribuyente a partir del NIT o cédula de ciudadanía, alimentándose de las bases de datos del Departamento y de las actualizaciones realizadas por los usuarios.
- El sistema deberá seguir permitiendo la conexión e interoperabilidad con terceros vinculados al impuesto al degüello, como plantas de sacrificio, frigoríficos, entidades bancarias designadas por la Secretaría de Hacienda y entidades de control.
- El software operado corresponde a una licencia de uso a perpetuidad otorgada a la Secretaría de Hacienda bajo un modelo propietario. En este sentido, el contratista deberá garantizar su operación, sin limitar el acceso pleno de la entidad al sistema ni restringir su uso para el cumplimiento de sus funciones.
- El sistema deberá continuar alojado en la infraestructura tecnológica dispuesta por el Departamento, ya sea mediante un servicio de colocation o en entornos compatibles definidos por la entidad.
- El contratista deberá prestar el servicio de desarrollo y operación, actualizando la plataforma con base en necesidades funcionales, tecnológicas y normativas.
- Se deberá mantener y entregar al Departamento una documentación técnica actualizada, incluyendo manuales de usuario, guías operativas y demás que se consideren pertinentes.
- El contratista deberá contar con la capacidad técnica y operativa para realizar integraciones vía web services o archivos planos, alineadas con los objetivos del sistema y la interoperabilidad requerida.
- El sistema deberá permitir la parametrización de beneficios, exenciones o exclusiones otorgadas mediante ordenanzas o normas expedidas por el Departamento, respetando los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Igualmente, deberá contemplar la parametrización de bases gravables y tarifas del impuesto, conforme a las normas vigentes, y permitir su actualización o modificación según disposiciones futuras.
- El sistema deberá incluir y operar un módulo de análisis mensual de declaraciones, permitiendo cruces de información con el sistema SINIGAN-ICA y con los operadores de recaudo bancario autorizados por el Departamento.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

- El sistema deberá permitir y mantener el cálculo detallado de omisiones por parte de plantas de sacrificio, frigoríficos o propietarios de ganado, a partir de los cruces de información generados en la plataforma.
- El sistema deberá permitir y mantener el cierre automático de procesos por pago de deuda, previa validación y autorización conforme a los permisos definidos por la administración.
- El sistema deberá seguir ofreciendo a los contribuyentes canales diversos de comunicación y medios de recaudo, incluyendo integración con plataformas de recaudo bancario.
- El sistema deberá mantener activa la funcionalidad de impresión de declaraciones y recibos de pago con código de barras y botón PSE, cumpliendo los requisitos de validación definidos por la administración tributaria.
- La plataforma deberá mantener su integración en línea con los bancos recaudadores, mediante web services, para permitir la referenciación, conciliación y confirmación de los pagos realizados.
- El sistema deberá permitir ajustes funcionales o modificaciones sobre todos sus módulos, y el contratista deberá atender las solicitudes de la Administración Tributaria sin costos adicionales, conforme a los acuerdos de nivel de servicio pactados.
- El operador del sistema de información deberá seguir garantizando que toda la gestión documental y operativa del sistema se realice exclusivamente a través de la plataforma tecnológica existente, sin recurrir al uso de herramientas ofimáticas externas (como Word o Excel). Toda acción sobre los expedientes tributarios de los contribuyentes deberá quedar registrada dentro del sistema, asegurando la integridad, trazabilidad y consolidación de un expediente único por contribuyente.
- El objeto del presente contrato no incluye adquisición inicial de software, dado que el sistema ya fue entregado a título de licenciamiento perpetuo al Departamento. Por tanto, los costos contratados deberán corresponder únicamente al servicio de operación, soporte, mantenimiento y ajustes funcionales del sistema, e incluirán: levantamiento de requerimientos, desarrollo de funcionalidades adicionales, ejecución de acuerdos de nivel de servicio (ANS), revisiones periódicas, control de calidad y validación de los cambios realizados.
- El operador del sistema deberá garantizar y mantener la instalación standalone actualizada del sistema, que permita la consulta autónoma y segura de la información histórica por parte de la entidad, bajo los principios de confidencialidad, integridad y reserva de datos, según la normativa vigente en materia de protección de la información.
- El operador del sistema deberá actualizar los documentos asociados al sistema como manuales, guías, formatos y lineamientos funcionales, los cuales deberán estar alineados con los requerimientos mínimos del sistema de gestión de calidad del Departamento.
- El operador, a través de su equipo técnico, deberá emitir informes mensuales de análisis comparativo entre las declaraciones registradas en el sistema y la información proveniente del sistema SINIGAN del ICA, los operadores de recaudo bancario definidos por el Departamento, y los datos obtenidos mediante procesos de control y fiscalización. Estos análisis deberán ser entregados a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria para efectos de seguimiento y control.
- El sistema deberá mantener visible en su interfaz web los logotipos oficiales del Departamento de Cundinamarca y de la Secretaría de Hacienda, como parte de la imagen institucional del aplicativo y garantía de autenticidad ante los contribuyentes y usuarios.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

En el marco del presente contrato, el objeto principal es asegurar la operación continua, la sostenibilidad tecnológica y el soporte técnico especializado del sistema de información previamente entregado a título de licenciamiento perpetuo al Departamento de Cundinamarca. El contratista deberá implementar y garantizar el correcto funcionamiento de los distintos módulos ya existentes, atendiendo de forma permanente los siguientes frentes de trabajo:

1. Soporte y operación al módulo de registro de contribuyentes

- Asegurar la operatividad del módulo de identificación y actualización de los sujetos pasivos del impuesto, manteniendo habilitada la edición estructurada de la "hoja de vida" de plantas de beneficio, propietarios y comercializadores.
- El contratista deberá monitorear y corregir errores funcionales, realizar ajustes en la base de datos conforme a lineamientos normativos o técnicos, y mantener trazabilidad sobre cada actualización realizada.

2. Mantenimiento del módulo de declaraciones y reportes de sacrificio (cabezas de ganado).

- Garantizar la disponibilidad y estabilidad de los formularios establecidos por la Dirección de Rentas para la presentación de declaraciones y reportes mensuales.
- Implementar, a solicitud de la administración, ajustes normativos en los campos, formatos y lógicas de validación de los formularios, en tiempos establecidos por los ANS.

3. Administración de la firma electrónica y autenticación

- Mantener y actualizar la funcionalidad que permite la firma electrónica de declaraciones por parte de los contribuyentes.
- Revisar periódicamente y de acuerdo a las directrices de la supervisión del contrato la integración con servicios de validación de identidad, asegurando cumplimiento de los protocolos definidos por la entidad.

4. Soporte a declaraciones y emisión de recibos de pago

- Garantizar y revisar que el cálculo automático de la declaración inicial o de corrección funcione correctamente frente a las variables de base gravable, guías asociadas y tarifas aplicables.
- Realizar ajustes sobre reglas de cálculo o formatos de recibo cuando existan actualizaciones normativas.
- Mantener activo el sistema de generación de recibos físicos y electrónicos, incluyendo alertas por vencimientos o declaraciones extemporáneas.
- El contratista debe discriminar la declaración generada o en borrador, y al momento que el contribuyente realice el cargue de la totalidad de los anexos, genere la declaración presentada sujeta a validación de la Administración Tributaria Departamental.

Nota 1: Es decir que, se deben generar declaraciones que sean extemporáneas u omisas; para ello, el sistema debe estar parametrizado para estimar las sanciones e intereses, conforme a lo estipulado por la normatividad tributaria legal vigente.

Nota 2: Los anexos que **debe** presentar el contribuyente son: Archivo en Excel (Anexo D), certificado INVIMA del periodo. Cuando aplique o por razones de fuerza mayor debe anexarse la declaración firmada y el soporte de pago.

5. Integración y validación de pagos electrónicos

- Garantizar y mantener la disponibilidad de la integración con la pasarela PSE y los bancos recaudadores.
- El contratista deberá indicar a través del sistema de información la modalidad en la que se recaudó el tributo; bien sea por Botón PSE, pago por ventanilla o transferencia bancaria.
- Validar, permitir y garantizar que los pagos generados en la plataforma se crucen automáticamente con las declaraciones, corrigiendo inconsistencias reportadas por la entidad.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

6. Consultas e históricos de operaciones

- Brindar y mantener soporte a las funcionalidades que permiten la consulta de pagos, declaraciones suscritas y la visualización histórica de operaciones de cada contribuyente.
- Realizar limpieza de datos obsoletos, consolidaciones o migraciones internas requeridas por la Dirección de Rentas. Lo anterior, de acuerdo a las directrices del supervisor del contrato

7. Mantenimiento de la base normativa y documental

- Mantener visible y actualizada la base documental del sistema, con normas vigentes, actos administrativos, comunicados e instructivos emitidos por la Administración.

8. Gestión y actualización de registros maestros

- Atender requerimientos de inclusión, edición o depuración de registros base del sistema: sujetos pasivos, operadores, plantas de sacrificio, etc.
- Realizar validaciones de integridad de datos e implementar herramientas para facilitar su consulta por parte de la entidad.

9. Soporte a funcionalidades de cruce y fiscalización

- Mantener activos los procesos de cruce con bases externas como el sistema SINIGAN del ICA, facilitando la comparación en tiempo real de declaraciones, guías y sacrificio.
- Brindar soporte técnico para ajustar reglas de validación, indicadores de omisión o generación de alertas sobre inconsistencias entre registros internos y externos.

10. Generación de informes y reportes administrativos

- Acompañar técnicamente la parametrización y ejecución de informes de gestión requeridos por la Dirección de Rentas.
- Entregar, cuando sea solicitado, reportes procesados de microdatos desagregados en formatos como CSV, Excel u otros requeridos para análisis institucional.

11. Administración de perfiles, trazabilidad y seguridad de acceso

- Asegurar la correcta operación de los perfiles de usuario, con restricciones por rol, control de accesos y trazabilidad de cada acción ejecutada dentro del sistema.
- Actualizar manuales y políticas de acceso conforme se ajusten los niveles de seguridad definidos por la Gobernación.

12. Personalización, actualizaciones y soporte correctivo

- Atender solicitudes de modificación funcional (parametrizaciones, ajustes de reglas de negocio, mejoras de interfaz) dentro del marco de los ANS y sin que implique desarrollo de nuevo software.
- Corregir errores identificados durante la operación diaria, responder a incidencias técnicas y realizar ajustes evolutivos derivados de normatividad o necesidades de operación.

Con este enfoque, el operador no será responsable de entregar un nuevo desarrollo, sino de **garantizar que el sistema ya entregado funcione plenamente, se mantenga actualizado, seguro y adaptable**, conforme lo exige la evolución normativa, tributaria y tecnológica del Departamento.

1.3 INTEGRACIONES BÁSICAS

Como parte del servicio de soporte técnico y mantenimiento operativo del sistema de información licenciado a la Gobernación de Cundinamarca, el contratista deberá garantizar la correcta operación, monitoreo y actualización de los mecanismos de integración actualmente establecidos en la plataforma, así como su adecuación funcional cuando se requieran nuevos flujos de interoperabilidad, siempre y cuando las entidades externas involucradas hayan formalizado convenios interadministrativos o los mecanismos de conexión pertinentes.

Las integraciones requeridas son las siguientes:

1. Integración con el sistema SINIGAN del ICA

- El contratista deberá garantizar la disponibilidad y operación estable de las funcionalidades que permitan el intercambio de información con el sistema SINIGAN, ya sea mediante servicios web o archivos planos, en función de las capacidades técnicas autorizadas por el ICA y los lineamientos del Ministerio TIC en materia de servicios ciudadanos digitales.
- Esta integración dependerá de que el Departamento haya suscrito previamente los convenios o instrumentos administrativos necesarios con el ICA.
- Una vez habilitada la interoperabilidad, el contratista deberá garantizar la sincronización de datos, el acceso oportuno a la información recibida y el análisis de la misma como insumo para la fiscalización tributaria.

2. Integración con plataformas bancarias de recaudo

- El contratista deberá mantener operativas las integraciones existentes con entidades financieras autorizadas por el Departamento para el recaudo del impuesto al degüello, asegurando el flujo de información bidireccional a través de servicios web y/o archivos planos.
- Asimismo, deberá realizar los ajustes funcionales necesarios para garantizar la validación cruzada entre los pagos reportados por las entidades bancarias y las liquidaciones generadas en el sistema.
- Cualquier ampliación en la cobertura de entidades bancarias deberá estar precedida por la respectiva gestión administrativa por parte del Departamento.

3. Integración con sistemas de información institucionales de la Gobernación

- A través de estas integraciones, se deberá permitir la transmisión de información contable (SAP), presupuestal y tributaria que soporte la causación en el sistema financiero institucional.
- Estas conexiones se ajustarán a las capacidades técnicas de los sistemas internos de la Gobernación y se implementarán funcionalmente una vez se encuentren definidos los accesos e interfaces necesarios por parte de la entidad.
- Cualquier nueva integración se deberá implementar únicamente cuando el Departamento haya adelantado y formalizado los convenios o autorizaciones requeridas con las dependencias responsables de los sistemas origen o destino.

Nota importante:

Todas las integraciones aquí descritas estarán condicionadas a la existencia de convenios interadministrativos, autorizaciones institucionales o gestiones previas realizadas directamente por el Departamento de Cundinamarca. El contratista no asumirá responsabilidades sobre la disponibilidad, habilitación o apertura de sistemas externos, pero sí deberá garantizar la adaptación del sistema y su soporte funcional tan pronto dichas integraciones sean jurídicamente viables.

1.4 SOPORTE FUNCIONAL A LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

En el marco del servicio de soporte técnico, y operación del sistema de información licenciado, el contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas ya implementadas para la atención y orientación a los contribuyentes del Departamento de Cundinamarca, en los procesos asociados a la declaración, liquidación y pago del impuesto al degüello de ganado mayor.

La operación de los canales de atención al contribuyente será responsabilidad de los funcionarios designados por la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca, mientras que el contratista deberá asegurar que dichas herramientas estén disponibles, sean estables y funcionen conforme a los requerimientos técnicos definidos por la entidad.

Las funcionalidades del sistema relacionadas con los canales de atención deben contemplar como mínimo:

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

Canal de Chat en Línea (soporte técnico del módulo)

- El contratista deberá asegurar que el módulo de chat integrado al sistema de información funcione de manera continua dentro de los horarios definidos por la entidad.
- Será responsabilidad del contratista mantener activo el registro técnico de las interacciones, consultas y respuestas generadas por los operadores institucionales.
- El sistema debe proporcionar un informe detallado con las solicitudes y/o soportes realizados por los contribuyentes a través del chat en línea.

Canal de correo electrónico institucional (soporte técnico del módulo)

- El contratista deberá mantener la funcionalidad de enlace entre el sistema de información y el correo electrónico institucional destinado por la Secretaría para la atención al contribuyente.
- Se deberá asegurar que el sistema registre técnicamente las comunicaciones enviadas desde este canal y permita consultar el historial de atenciones vinculadas al NIT o número de identificación del contribuyente, si aplica.

Nota1: El sistema de información deberá permitir el direccionamiento adecuado a los canales de atención definidos por la Secretaría de Hacienda, facilitando el acceso del usuario desde la plataforma. La funcionalidad de estos módulos estará sujeta a las políticas de atención al contribuyente y a los lineamientos de seguimiento y control definidos por el Departamento de Cundinamarca. El contratista no será responsable de la atención directa, pero sí de garantizar la operatividad técnica del entorno funcional que permite dicha atención.

Nota 2: Asimismo, deberán ser implementados los demás canales de información que sean adoptados por la Administración Tributaria Departamental.

1.5 GESTIÓN Y SOPORTE A LA SEGURIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como parte del servicio de operación y soporte técnico del sistema de información previamente licenciado a la Gobernación de Cundinamarca, el contratista deberá garantizar la continuidad, sostenibilidad y actualización de los mecanismos de seguridad informática e integridad de los datos manejados por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria y las entidades que interactúan con la plataforma, en concordancia con los requisitos de la NTC ISO/IEC 27001:2022. Para ello, deberá mantener en funcionamiento y soporte los siguientes aspectos técnicos:

Controles de acceso y administración de usuarios

- Asegurar el funcionamiento estable del módulo de control de accesos del sistema, permitiendo que la administración de perfiles sea gestionada directamente por el software
- Garantizar que cada perfil cuente con permisos definidos según su rol, y que la interfaz permita configurar accesos, visualizar funcionalidades habilitadas y restringir módulos o acciones específicas.
- Brindar soporte para la administración descentralizada por módulos, en caso de que la Dirección lo requiera, conforme a los lineamientos internos de seguridad de la información.

Autenticación y validación de acceso

- Mantener activos los mecanismos de autenticación segura, incluyendo bloqueo automático por múltiples intentos fallidos y protocolos de desactivación de cuentas por desvinculación de usuarios.
- Realizar los ajustes necesarios cuando se identifiquen vulnerabilidades o cambios en las políticas de seguridad institucional.

Trazabilidad y registro de actividades

- Asegurar la generación automática de trazas (logs) que registren las acciones de cada usuario: accesos, transacciones, modificaciones realizadas, intentos fallidos, tiempo de permanencia e información consultada.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

- Garantizar que estos registros puedan ser auditados en cualquier momento por personal autorizado del Departamento.

Soporte a la integridad de la información y control de cambios

- Asegurar que todos los cambios sobre la información de los contribuyentes y los documentos generados por el sistema queden trazados, con fecha, usuario, campo afectado y detalle del cambio realizado.
- Validar y mantener los mecanismos de control que permitan revertir errores funcionales cuando se detecten inconsistencias o acciones indebidas.

Cumplimiento de lineamientos institucionales y normativos

- Brindar soporte continuo para que los documentos generados desde el sistema cumplan con las disposiciones del sistema de gestión documental de la Gobernación de Cundinamarca, incluyendo nomenclaturas, firmas y metadatos requeridos.
- Mantener funcional el módulo de firma electrónica incorporado en el sistema, garantizando su operación conforme a los estándares legales y técnicos definidos por la entidad.

Evaluación permanente de seguridad funcional

- El contratista deberá realizar pruebas periódicas de seguridad y validación funcional sobre el sistema, especialmente ante actualizaciones de software, normativas o eventos que puedan comprometer la integridad del sistema.
- Deberá proponer medidas preventivas y correctivas que reduzcan los riesgos de seguridad y fortalecer los puntos críticos identificados durante el mantenimiento operativo.

  Nota: La continuidad de la prestación del servicio del sistema de información; así como la seguridad y soporte del mismo, se realizará conforme la ISO/IEC 27001:2022 y demás leyes complementarias en materia de seguridad de la información.

1.6 SOPORTE FUNCIONAL AL ACCESO WEB DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como parte de los servicios contratados para la operación del sistema de información previamente licenciado al Departamento de Cundinamarca, el contratista deberá garantizar la continuidad del acceso al aplicativo vía web, así como la estabilidad, funcionalidad, disponibilidad y cumplimiento de los estándares definidos por la entidad.

Durante la vigencia del contrato, el contratista será responsable de mantener operativas las funcionalidades del sistema web, atender requerimientos de mejora funcional, aplicar ajustes técnicos conforme a lineamientos de imagen institucional, interoperabilidad o nuevas disposiciones administrativas, y asegurar la compatibilidad con los entornos tecnológicos de la Gobernación.

En ese sentido, el acceso al sistema vía web deberá mantenerse bajo las siguientes condiciones técnicas y operativas:

- **Interfaz funcional y amigable**: Se deberá garantizar la estabilidad de una interfaz clara e intuitiva tanto para usuarios internos como externos, así como el mantenimiento evolutivo de la experiencia de usuario ante cambios funcionales requeridos por el Departamento.
- **Cumplimiento de lineamientos de imagen institucional**: El contratista deberá mantener el diseño del portal ajustado a los lineamientos de imagen corporativa de la Gobernación de Cundinamarca, aplicando los ajustes que se deriven de directrices nuevas o actualizadas durante la ejecución del contrato.
- **Integración con el portal institucional**: Se deberá garantizar que el sistema web permanezca vinculado correctamente al micrositio o sección de impuestos del portal web oficial de la Gobernación, facilitando el acceso desde el entorno institucional definido.
- **Soporte a la infraestructura tecnológica**: El contratista deberá operar el sistema sobre un entorno tecnológico que cumpla con los estándares de rendimiento, seguridad y escalabilidad definidos por la

entidad, y que permita su adaptación sin costos adicionales ante requerimientos de actualización técnica o normativa.

- **Interoperabilidad con pasarelas de recaudo PSE**: Se deberá garantizar la conexión permanente con las plataformas de pagos electrónicos habilitadas por la administración tributaria departamental, asegurando que los contribuyentes puedan completar sus pagos de forma segura y eficiente a través del canal web.

1.7 SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO OPERATIVO Y ACTUALIZACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

En el marco del servicio contratado, el contratista deberá garantizar la prestación del **soporte técnico especializado de los niveles 2 y 3**, orientado exclusivamente a la operación, estabilidad, mantenimiento preventivo y correctivo, y actualización funcional del sistema de información previamente licenciado a la Gobernación de Cundinamarca para la gestión del impuesto al degüello de ganado mayor.

El servicio deberá asegurar la operación continua y sin interrupciones de los módulos del sistema, especialmente aquellos relacionados con la declaración, liquidación, recaudo, fiscalización y generación de reportes, conforme a los niveles de atención y tiempos de respuesta establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Niveles de soporte

Nivel	Responsable	Actividades y Alcance
Soporte Nivel 1	Dirección de Rentas (usuarios internos designados)	Atendido por personal interno capacitado por el contratista. Incluye: orientación básica sobre uso del sistema, asignación de perfiles, gestión de accesos, consulta de estado de declaraciones, generación de reportes básicos y canalización de incidencias al soporte técnico del contratista.
Soporte Nivel 2	Contratista (analistas de soporte)	Atención de incidentes técnicos relacionados con el funcionamiento general del sistema. Incluye: validación de errores operativos, problemas de cálculos, ajustes en formatos, inconsistencias de visualización, soporte funcional remoto o presencial. Requiere tiempos de respuesta inmediatos durante el horario de atención institucional y máximo 12 horas fuera de él. La prioridad se definirá según la gravedad del requerimiento conforme a los ANS.
Soporte Nivel 3	Contratista (equipo especializado en actualización funcional)	Incluye la atención de requerimientos funcionales complejos, ajustes estructurales sobre módulos existentes, adaptación a nuevas normativas y solicitudes específicas de entes de control. No implica desarrollo de nuevo software, sino la evolución funcional del sistema licenciado, en el marco de sostenibilidad tecnológica. Esta atención se prestará bajo los términos y plazos establecidos en los ANS.

Nota: El soporte de Nivel 3 se enfocará exclusivamente en la actualización funcional de los módulos existentes o en ajustes requeridos por cambios normativos. Su ejecución podrá iniciarse desde el inicio del contrato y extenderse hasta seis (6) meses después del arranque de la operación.

Perfiles del personal de soporte técnico

Tipo de Soporte	Perfil Requerido	Cantidad Mínima
Nivel 2	Tecnólogo en ingeniería de sistemas, informática, telemática, electrónica, telecomunicaciones o afines, con experiencia mínima de tres (3) años en operación de sistemas, gestión de bases de datos, procesos o instalación de software. Debe contar con formación complementaria en administración de	Dos (2) tecnólogos con dedicación exclusiva al

Tipo de Soporte	Perfil Requerido	Cantidad Mínima
	información y soporte técnico.	sistema.
Nivel 3	Profesional en ingeniería de sistemas, informática, electrónica, telemática o afines, con mínimo cinco (5) años de experiencia específica en soporte, análisis de procesos TI, automatización, y mejoras funcionales en plataformas tecnológicas. Alternativamente, profesional especializado con tres (3) años de experiencia en gestión de datos, análisis funcional o mejora de sistemas TI.	Un (1) profesional con dedicación exclusiva al sistema.

Importante: *El personal asignado a los niveles 2 y 3 deberá concentrarse exclusivamente en la prestación del soporte técnico y actualización funcional del sistema, y no podrá ser destinado a actividades operativas distintas durante la ejecución del contrato.*

1.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El proveedor del sistema de información deberá garantizar tiempos mínimos de repuesta ante las solicitudes emitidas por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, la priorización de solicitudes y el tiempo mínimo de respuesta se especifican a continuación.

a. Disponibilidad

El proveedor del sistema de información se compromete a garantizar que los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo con la siguiente tabla:

Componente	% de disponibilidad mínimo	Horario del servicio
Plataforma tecnológica	99,9%	7 x 24 x 365
Soporte a usuario final	99,5%	5 x 8 x 365

Nota: Se debe generar un soporte de usuario final por parte del sistema de información, para que sea atendido por un funcionario de la Administración Tributaria Departamental.

b. Continuidad

El proveedor del sistema de información se compromete a restablecer el sistema de información a los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 48 horas desde el momento del incidente o siniestro.

c. Capacidad

El proveedor del sistema de información se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a la Gobernación de Cundinamarca de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso, el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa de Gobernación de Cundinamarca. Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, cliente directo del Sistema de Información ofertado, deberá informar al PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con 48 Horas de anticipación.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

1.9 GESTIÓN DE INCIDENTES, PARAMETRIZACIONES Y SOLICITUDES FUNCIONALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El contratista, como responsable del soporte técnico, mantenimiento operativo y actualización funcional del sistema de información licenciado, deberá atender y resolver de manera oportuna todas las solicitudes e incidentes técnicos reportados por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria. Esto incluye el diagnóstico, atención y resolución de errores, ajustes de configuración, y mejoras funcionales conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

Las solicitudes se clasifican en tres categorías: incidentes, parametrizaciones y solicitudes funcionales (antes llamadas de desarrollo). Cada una con tiempos de atención diferenciados, priorizados de acuerdo con el impacto que tengan sobre la operación del sistema.

1. Solicitudes por incidente

Definición: Situaciones que afectan la operación del sistema en cualquiera de sus módulos y que impiden parcial o totalmente la ejecución de actividades por parte de los contribuyentes, funcionarios o entidades autorizadas.

Tiempos de atención:

Complejidad del incidente	**Definición inicial**	**Tiempo máximo de resolución**
Baja: No detiene la operación. Nivel 2.	Dentro de las 2 horas	Hasta 12 horas
Media: Detiene parcialmente uno o más módulos. Nivel 2.	Dentro de las 2 horas	Hasta 24 horas
Alta: Detiene totalmente el sistema. Nivel 3.	Dentro de las 2 horas	Hasta 48 horas

2. Solicitudes de parametrización

Definición: Ajustes menores que no implican cambios estructurales en el sistema, como modificaciones de imagen institucional, textos, mensajes, logos, márgenes, fuentes, configuraciones internas de emisión de documentos, entre otros.

Tiempos de atención:

Complejidad del requerimiento	**Definición inicial**	**Tiempo máximo de implementación**
Baja: No afecta operación. Nivel 2.	Dentro de las 8 horas	Hasta 12 horas
Media: Afecta parcialmente uno o más módulos. Nivel 2.	Dentro de las 8 horas	Hasta 24 horas
Alta: Impide la operación completa. Nivel 3.	Dentro de las 8 horas	Hasta 48 horas o en versión siguiente acordada

3. Solicitudes funcionales (actualización funcional)

Definición: Peticiones emitidas por la Dirección de Rentas orientadas a mejorar procesos existentes dentro del sistema o responder a cambios normativos, operativos o de control institucional. No implican nuevos desarrollos, sino ajustes sobre funcionalidades ya existentes en el sistema licenciado.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

Tiempos de atención:

- **Diagnóstico inicial**: Hasta 48 horas después de la solicitud.
- **Implementación**: Según la versión programada siguiente, o conforme acuerdo con la supervisión del contrato.

Nota: Estas solicitudes podrán ser formuladas desde el inicio del contrato y hasta seis (6) meses después del arranque operativo del sistema.

Condiciones para la gestión de solicitudes

- Los tiempos definidos corresponden a **tiempos efectivos de atención técnica**, no a horarios de atención al público.
- La emisión y trazabilidad de las solicitudes deberán documentarse mediante **correo electrónico institucional, orden de servicio o acta suscrita**, dejando constancia de:
  - Fecha y hora de la solicitud
  - Diagnóstico y acciones técnicas
  - Tiempo de respuesta
  - Soportes entregados
- El personal técnico del contratista será responsable de mantener actualizada la bitácora de solicitudes y enviar los reportes correspondientes a la supervisión del contrato designada por la Secretaría de Hacienda del Departamento.

d. Seguimiento del Servicio

Todas las tareas descritas en el apartado Acuerdos de Nivel de Servicio, dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio. Por otra parte, el proveedor deberá proporcionar a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria durante la primera semana de cada mes y estará sujeto a revisión y aprobación por parte de esta.

e. Penalizaciones por incumplimiento

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte del proveedor en favor de la Secretaria de Hacienda del Departamento.

Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave, asociados a incumplimientos específicos descritos a continuación

Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
Sistema de información fuera de servicio de forma parcial o total	Tiempo fuera de servicio Entre 1 y 4 horas	Tiempo fuera de servicio mayor a 4 horas
Tiempo de resolución de incidentes o requerimientos mayor al ofertado	Tiempo de resolución entre 1 y 8 horas mayor al ofertado	Tiempo de resolución mayor a 8 horas del tiempo ofertado
% de disponibilidad en cualquier componente inferior al ofrecido	Menor o igual al 5% del porcentaje ofertado	Mayor al 5% del porcentaje ofertado
Incumplimiento total o parcial en el número de efectivos asignados al apoyo a los	Incumplimiento de hasta el 10% de efectivos requeridos	Incumplimiento de más del 10% de efectivos requeridos

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
procesos de fiscalización y atención al contribuyente		

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos por el proveedor, este deberá compensar la Secretaria de Hacienda del Departamento. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

Incumplimiento	Penalización por Desviación Leve	Penalización por Desviación Grave
Sistema de información fuera de servicio de forma parcial o total	1% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable	4% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable
Tiempo de resolución de incidentes o requerimientos mayor al ofertado	1% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable	4% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable
% de disponibilidad en cualquier componente inferior al ofrecido	1% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable	4% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable
Incumplimiento total o parcial en el número de efectivos asignados al apoyo a los procesos de fiscalización y atención al contribuyente	1% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable	4% del valor total del contrato por incumplimiento probado. Máximo 10% acumulable

La alerta de los incumplimientos está a cargo de los equipos de trabajo asociados a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, quien deberá informar a la supervisión delegada al contrato, para que esta de trámite al proceso sancionatorio por incumplimiento, respetando el debido proceso.

La reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales, establecidas de acuerdo con las disposiciones jurídicas establecidas en el Manual de Contratación del Departamento.

f. Finalización

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez como mínimo durante todo el periodo de tiempo que dure la puesta en marcha del sistema de información y seis (6) meses más.

El oferente del sistema de información deberá garantizar el desarrollo de actividades de apoyo con el personal mínimo requerido en los municipios del Departamento y el Distrito Capital, durante la vigencia contractual contrada, los roles descritos no podrán asumir labores diferentes a las requeridas y de acuerdo a requerimiento participarán en las acciones de seguimiento del sistema de información en apoyo a los profesionales requeridos en el apartado Roles Gerenciales.

El oferente del sistema de información deberá garantizar el suministro de los siguientes equipos y materiales, para la ejecución de actividades.

2. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como parte del servicio de soporte técnico, mantenimiento operativo y actualización funcional del sistema de información ya licenciado a la Gobernación de Cundinamarca, el contratista deberá brindar procesos de **capacitación, entrenamiento funcional y acompañamiento técnico** al personal designado por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, con el fin de fortalecer el uso, administración y operación del sistema en su fase de continuidad.

Este proceso estará orientado a asegurar el dominio práctico de los módulos existentes del sistema, así como la correcta aplicación de sus funcionalidades en el marco normativo vigente y según los niveles de servicio definidos.

Alcance de la capacitación:

- La formación estará dirigida al personal administrativo y operativo vinculado con la gestión del impuesto al degüello de ganado mayor, y se realizará con enfoque práctico, garantizando el manejo eficiente del sistema.
- Deberá incluir pruebas funcionales, ejercicios de simulación, revisión de flujos operativos, e interpretación de resultados e informes generados por el sistema.

Condiciones de ejecución:

- La capacitaciones se realizaran según la pertinencia de actualización de módulos o nuevas funcionalidades que podrán tener jornadas de ocho (8) horas, y se desarrollará conforme a una agenda acordada previamente con la Dirección de Rentas.
- El contenido, metodología y herramientas serán definidos en conjunto por el contratista y la supervisión del contrato, y deberán adaptarse a los perfiles de los participantes.

Manuales y documentación técnica:

El contratista deberá entregar los siguientes documentos en medio digital:

- **Manual de usuario administrativo**: dirigido a los funcionarios encargados de operar, parametrizar o consultar el sistema desde el nivel institucional.
- **Manual de usuario final**: orientado a los sujetos pasivos y terceros que interactúan con la plataforma para declarar, liquidar o consultar información.

Ambos documentos deberán estar actualizados y estructurados conforme a las funcionalidades habilitadas y a las normas internas de la Gobernación de Cundinamarca sobre gestión documental.

ENTRENAMIENTO SOBRE ACTUALIZACIONES FUNCIONALES Y CAMBIOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como parte del servicio de soporte técnico y actualización funcional del sistema de información, el contratista deberá brindar **entrenamiento específico** al personal designado por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria cada vez que se implementen **ajustes derivados de cambios normativos, mejoras funcionales o incorporación de nuevas parametrizaciones dentro del sistema ya licenciado**.

Condiciones del entrenamiento:

- Cada sesión deberá orientarse a asegurar el correcto uso de las funcionalidades ajustadas, y deberá realizarse antes o de forma paralela a su activación en ambiente productivo.
- El contratista deberá registrar la asistencia y participación de los funcionarios capacitados, asociando la formación recibida al perfil de cada usuario.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

- La capacitación podrá ser presencial o virtual, según la complejidad del ajuste funcional y la necesidad de despliegue técnico.

Capacitación escalonada:

- En los casos donde las actualizaciones no impliquen modificaciones estructurales ni traslados de personal del contratista, el entrenamiento se podrá dirigir inicialmente al personal que brinda soporte de Nivel 1 dentro de la Dirección de Rentas.
- Estas personas actuarán como **usuarios multiplicadores**, responsables de transferir el conocimiento al resto de funcionarios internos que operan el sistema.

EXPOSICIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PREVIO A LA OPERACIÓN Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El proponente deberá realizar una **exposición técnica detallada** sobre la forma en que prestará el servicio de **soporte técnico, mantenimiento operativo y actualización funcional** del sistema de información ya licenciado a la Gobernación de Cundinamarca, ante el equipo técnico designado por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.

Durante esta exposición, el proponente deberá **sustentar técnica y operativamente** cómo se garantizará la continuidad funcional del sistema, su sostenibilidad tecnológica, la atención de requerimientos, el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la aplicación de actualizaciones derivadas de cambios normativos, operativos o tecnológicos.

Aspectos mínimos que debe cubrir la exposición:

- **Presentación de un diagnóstico técnico** sobre el estado funcional del sistema, su entorno operativo, y los retos actuales en términos de soporte, mantenimiento y seguimiento al tributo sobre el degüello de ganado mayor.
- **Detalle de la estrategia de operación y soporte**, incluyendo el equipo humano, los mecanismos de atención de incidentes, las herramientas de gestión de solicitudes, y la metodología para la ejecución de actualizaciones funcionales o normativas.
- **Explicación de la estructura modular actual del sistema**, describiendo brevemente cada uno de los componentes funcionales que serán objeto del soporte técnico, su integración, niveles de acceso y trazabilidad.
- **Descripción de las capacidades del sistema en cuanto al monitoreo y trazabilidad del ingreso de ganado a las Plantas de Beneficio**, si el proponente busca acogerse a puntajes adicionales conforme a los criterios definidos en los pliegos de condiciones.

Nota 1: El proponente se compromete a realizar una exposición del sistema de información del licenciamiento entregado en el 2025, para tomar acciones de mejora y decisiones que contribuyan a una actualización en la plataforma. Lo anterior, debe ser presentado a un equipo interdisciplinario delegado por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.

Nota 2: En caso de que el contratista identifique que la preparación técnica o adecuación operativa inicial del servicio requiere un plazo superior al señalado, deberá informarlo de manera justificada al momento de presentar la propuesta, indicando el tiempo estimado adicional y su respectiva justificación técnica. Este ajuste no implicará en ningún caso el desarrollo de nuevo software.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co