

Chía, junio de 2026

Señor: (es)
COMERCIALIZADORA MULTISERVICE S.A.S.
Calle 25 G No. 81 B - 51
Tel. 8715655
comercialmultiser@outlook.com
Bogotá D.C.

Asunto: SOLICITUD DE COTIZACIÓN

El Municipio de Chía está interesado en adelantar la contratación cuyo objeto consiste en la: ADQUISICIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA, por lo que le invita a cotizar los servicios que se indican en el documento anexo, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes especificaciones:

Tipo de contrato: Servicios.

Plazo de ejecución: Cinco (5) meses, contados a partir de la suscripción del inicio en la plataforma SECOP II.

Lugar de entrega de los servicios descritos: Municipio de Chía

Garantías requeridas:

GARANTÍA SOLICITADA	CUANTÍA DEL AMPARO	SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA
Cumplimiento del contrato	Por el 10% del valor total del contrato.	El término de ejecución del contrato más 4 meses estos últimos contados a partir de la terminación del contrato.
Pago de Salarios, Prestaciones sociales legales indemnizaciones laborales e	Por el 10% por ciento del valor total del contrato	El término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	Por el 10% del valor total del contrato.	Por 6 meses, contados desde la terminación del contrato

Al elaborar su cotización, por favor tenga en cuenta todos los costos directos e indirectos en que se pueda incurrir, así mismo los impuestos, tasas y contribuciones municipales, departamentales y nacionales, que aplican para este tipo de contratos, de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	ESTAMPILLA PRO-CULTURA (TODOS LOS CONTRATOS)	ESTAMPILLA PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR (TODOS LOS CONTRATOS)	TASA PRO-DEPORTE Y RECREACIÓN (TODOS LOS CONTRATOS)	ICA (TODOS LOS CONTRATOS) Varía el % de acuerdo con el tipo de contrato)	FONDO SEGURIDAD CIUDADANA
Servicios	2%	3%	2.5%	De acuerdo con la actividad económica del oferente y conforme con lo dispuesto en el Estatuto Tributario del municipio de Chía (UVT)	N/A

Cordialmente,

Oscar Harvey Rojas Carrillo
Secretario de Hacienda

Carlos Eduardo Guitarrero Bustos
Director de Rentas

Chía, junio de 2026

Señor: (es)
MIGUEL ÁNGEL MURCIA MURCIA
Miguelmurcia0114@gmail.com
Zipaquirá

Asunto: SOLICITUD DE COTIZACIÓN

El Municipio de Chía está interesado en adelantar la contratación cuyo objeto consiste en la: ADQUISICIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA, por lo que le invita a cotizar los servicios que se indican en el documento anexo, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes especificaciones:

Tipo de contrato: Servicios.

Plazo de ejecución: Cinco (5) meses, contados a partir de la suscripción del inicio en la plataforma SECOP II.

Lugar de entrega de los servicios descritos: Municipio de Chía

Garantías requeridas:

GARANTÍA SOLICITADA	CUANTÍA DEL AMPARO	SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA
Cumplimiento del contrato	Por el 10% del valor total del contrato.	El término de ejecución del contrato más 4 meses estos últimos contados a partir de la terminación del contrato.
Pago de Salarios, Prestaciones sociales legales indemnizaciones laborales e	Por el 10% por ciento del valor total del contrato	El término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	Por el 10% del valor total del contrato.	Por 6 meses, contados desde la terminación del contrato

Al elaborar su cotización, por favor tenga en cuenta todos los costos directos e indirectos en que se pueda incurrir, así mismo los impuestos, tasas y contribuciones municipales, departamentales y nacionales, que aplican para este tipo de contratos, de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	ESTAMPILLA PRO-CULTURA (TODOS LOS CONTRATOS)	ESTAMPILLA PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR (TODOS LOS CONTRATOS)	TASA PRO-DEPORTE Y RECREACIÓN (TODOS LOS CONTRATOS)	ICA (TODOS LOS CONTRATOS) Varía el % de acuerdo con el tipo de contrato)	FONDO SEGURIDAD CIUDADANA
Servicios	2%	3%	2.5%	De acuerdo con la actividad económica del oferente y conforme con lo dispuesto en el Estatuto Tributario del municipio de Chía (UVT)	N/A

Cordialmente,

Oscar Harvey Rojas Carrillo
Secretario de Hacienda

Carlos Eduardo Guitarrero Bustos
Director de Rentas

DESCRIPCIÓN BIENES O SERVICIOS A COTIZAR O PREVENTA O AVALUÓ (Especificar técnicamente)				CARACTERÍSTICAS Y PRECIO							
ÍTEM	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	GARANTÍA EN TIEMPO*	VALOR UNITARIO SIN IVA	% IVA	ART. E.T	VALOR IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
1	Software de fiscalización y cobro	Licencia perpetua de uso del software	SOFTWARE	1							
2	Implementación y puesta en producción	puesta en marcha, parametrización, migración de datos y capacitación.	IMPLEMENTACION	1							
3	Operación y soporte	Hosting cloud, soporte, mantenimiento y actualizaciones (3 meses).	SOPORTE	1							
					TOTAL						

Esta cotización incluye todos los costos directos e indirectos, así mismo los impuestos, tasas y contribuciones municipales, departamentales o nacionales, aplicables a este tipo de (especificar si es bienes o servicios) y de contrato.

Validez de la oferta: tres (3) meses.

Firma:
Representante legal o autorizado
Empresa:
Dirección:
Teléfono:
E- Mail:

Chía, junio de 2026

Señor: (es)
COMPUTACIÓN UNO Y CERO SAS
Tel. 3213378859
carloscabra@ligiic.com
Zipaquirá

Asunto: SOLICITUD DE COTIZACIÓN

El Municipio de Chía está interesado en adelantar la contratación cuyo objeto consiste en la: ADQUISICIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA, por lo que le invita a cotizar los servicios que se indican en el documento anexo, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes especificaciones:

Tipo de contrato: Servicios.

Plazo de ejecución: Cinco (5) meses, contados a partir de la suscripción del inicio en la plataforma SECOP II.

Lugar de entrega de los servicios descritos: Municipio de Chía

Garantías requeridas:

GARANTÍA SOLICITADA	CUANTÍA DEL AMPARO	SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA
Cumplimiento del contrato	Por el 10% del valor total del contrato.	El término de ejecución del contrato más 4 meses estos últimos contados a partir de la terminación del contrato.
Pago de Salarios, Prestaciones sociales legales indemnizaciones laborales e	Por el 10% por ciento del valor total del contrato	El término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	Por el 10% del valor total del contrato.	Por 6 meses, contados desde la terminación del contrato

Al elaborar su cotización, por favor tenga en cuenta todos los costos directos e indirectos en que se pueda incurrir, así mismo los impuestos, tasas y contribuciones municipales, departamentales y nacionales, que aplican para este tipo de contratos, de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	ESTAMPILLA PRO-CULTURA (TODOS LOS CONTRATOS)	ESTAMPILLA PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR (TODOS LOS CONTRATOS)	TASA PRO-DEPORTE Y RECREACIÓN (TODOS LOS CONTRATOS)	ICA (TODOS LOS CONTRATOS) Varía el % de acuerdo con el tipo de contrato)	FONDO SEGURIDAD CIUDADANA
Servicios	2%	3%	2.5%	De acuerdo con la actividad económica del oferente y conforme con lo dispuesto en el Estatuto Tributario del municipio de Chía (UVT)	N/A

Cordialmente,

Oscar Harvey Rojas Carrillo
Secretario de Hacienda

Carlos Eduardo Guífarro Bustos
Director de Rentas

DESCRIPCIÓN BIENES O SERVICIOS A COTIZAR O PREVENTA O AVALUÓ (Especificar técnicamente)				CARACTERÍSTICAS Y PRECIO							
ÍTEM	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	GARANTÍA EN TIEMPO*	VALOR UNITARIO SIN IVA	% IVA	ART. E.T	VALOR IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
1	Software de fiscalización y cobro	Licencia perpetua de uso del software	SOFTWARE	1							
2	Implementación y puesta en producción	puesta en marcha, parametrización, migración de datos y capacitación.	IMPLEMENTACION	1							
3	Operación y soporte	Hosting cloud, soporte, mantenimiento y actualizaciones (3 meses).	SOPORTE	1							
					TOTAL						

Esta cotización incluye todos los costos directos e indirectos, así mismo los impuestos, tasas y contribuciones municipales, departamentales o nacionales, aplicables a este tipo de (especificar si es bienes o servicios) y de contrato.

Validez de la oferta: tres (3) meses.

Firma:
Representante legal o autorizado
Empresa:
Dirección:
Teléfono:
E- Mail:



COMERCIALIZADORA MULTISERVICE S.A.S.

Nit.900297194-1

Bogotá junio 30 de 2026

Señores:
Alcaldía Municipal
Secretaria de Hacienda
Chía - Cundinamarca

Respetados señores

Por medio de la presente nos permitimos enviar cotización No. 591 para su respectivo trámite, esperamos poder cumplir con sus expectativas.

Especificaciones técnicas — Plataforma tecnológica para Fiscalización Tributaria y Cobro (Persuasivo y Coactivo). La plataforma ofrecida cuenta, como mínimo, con las siguientes capacidades funcionales y técnicas, cuya verificación se realizará durante el proceso de habilitación técnica y en la etapa de parametrización inicial:

1. Capacidades funcionales de la plataforma

Funcionalidad	Descripción
Gestión de casos y expedientes	El sistema deberá permitir la creación, asignación y administración de casos o expedientes individualizados por contribuyente, impuesto, concepto y vigencia fiscal, con: • Identificación única por contribuyente, con posibilidad de asociar múltiples conceptos tributarios. • Manejo de estados o etapas del proceso (persuasivo, coactivo, archivado, cerrado), con capacidad de parametrización por parte del Municipio. • Funciones de operación sobre cada expediente: cambio de estado, cambio de responsable, modificación de valores, control de alertas y prórrogas, y gestión de documentos anexos.



Funcionalidad	Descripción
Priorización y gestión masiva	Para escenarios de alto volumen operativo, el sistema deberá soportar: • Priorización automática o manual de casos según criterios definidos por la entidad (antigüedad, cuantía, tipo de contribuyente, estado procesal). • Gestión masiva de casos: generación de listados operativos, cambios de estado en lote, asignación masiva y envío masivo de comunicaciones. • Filtros avanzados de búsqueda y segmentación por múltiples variables.
Expediente digital y trazabilidad	Cada caso deberá contar con un expediente digital de acceso cronológico que registre de forma automática: • Todas las actuaciones realizadas sobre el expediente. • Documentos cargados, descargados o eliminados. • Notificaciones enviadas y sus resultados. • Cambios de estado, responsable o valor, con indicación automática de usuario, fecha y hora. El expediente digital garantizará la trazabilidad completa del proceso para efectos de control interno y respuesta a requerimientos de órganos de control.
Gestión de actos administrativos	La plataforma deberá permitir la generación, administración y seguimiento de actos administrativos dentro del ciclo de fiscalización y cobro, incluyendo al menos las siguientes etapas: • Borrador y edición. • Aprobación interna. • Firma (física o electrónica, según defina el Municipio). • Notificación al contribuyente. • Registro de respuesta o recurso. Los actos administrativos quedarán asociados a la etapa procesal correspondiente dentro del expediente digital.



Funcionalidad	Descripción
Notificación y comunicaciones	El sistema deberá contar con un módulo de notificaciones y comunicaciones que permita: • Envío de comunicaciones individuales y masivas a contribuyentes. • Uso de plantillas configurables con variables dinámicas (nombre, NIT, cuantía, vencimiento, acto administrativo, entre otras). • Adjuntos a las comunicaciones. • Registro de evidencia de envío, recepción o notificación, con fecha y hora.
Reportes e indicadores de gestión	La plataforma deberá generar indicadores y reportes para el seguimiento operativo y la toma de decisiones, incluyendo como mínimo: • Casos activos, en mora procesal y cerrados, por etapa, impuesto y responsable. • Cartera total gestionada y recaudo obtenido por periodo. • Productividad por funcionario o equipo. • Exportación de información en formatos Excel, CSV u otros estructurados.
Parametrización funcional	El Municipio deberá poder configurar, a través de un módulo de administración propio, los siguientes elementos sin requerir intervención del contratista: • Tipos de impuestos y conceptos tributarios. • Etapas y flujos del proceso. • Tipos de actos administrativos. • Plantillas de comunicaciones y notificaciones. • Campos personalizados por tipo de caso.
Gestión de usuarios y control de acceso	El sistema deberá contar con un módulo de administración de usuarios que incluya: • Creación, modificación y desactivación de usuarios. • Asignación de roles y perfiles diferenciados por módulo o proceso. • Control de acceso basado en permisos granulares. • Registro de auditoría de acciones por usuario, con fecha y hora. La plataforma deberá soportar la operación concurrente de hasta quince (15) usuarios simultáneos como mínimo, con posibilidad de ampliación durante la vigencia del contrato.



2. Integraciones e interoperabilidad

Aspecto	Descripción
Propósito y alcance	La solución deberá contar con capacidades de integración con los sistemas de información del Municipio, en particular con el software de gestión tributaria actualmente en operación (HassNet), y con cualquier otro sistema que el Municipio determine en el futuro. Esta integración tiene como propósito permitir la sincronización o consulta de información base (contribuyentes, liquidaciones, cartera, recaudo), sin que ello implique dependencia funcional o tecnológica respecto de dicho sistema. La plataforma de fiscalización y cobro deberá operar de forma autónoma incluso en ausencia de integración activa.
Mecanismos de integración admitidos	Los mecanismos de integración admitidos incluirán, al menos: • APIs REST o equivalentes para intercambio de datos en tiempo real o diferido. • Importación y exportación mediante archivos planos (Excel, CSV, TXT, JSON u otros formatos estructurados). • Cargue asistido de información por parte de usuarios administradores.
Independencia del ERP (HassNet)	La integración con HassNet u otro ERP tributario es deseable y debe ser ofrecida por el contratista, pero la plataforma no podrá depender de dicha integración para su funcionamiento básico. Ante un cambio o reemplazo del ERP municipal, el sistema de fiscalización y cobro deberá continuar operando sin interrupciones.



3. Arquitectura, despliegue y modelo de operación

Componente	Descripción
Modelo Software como Servicio — Operación en la nube	La solución será prestada exclusivamente bajo la modalidad de Software como Servicio. En este modelo: • No se requiere instalación de software, servidores ni componentes técnicos en las instalaciones del Municipio. • El acceso a la plataforma se realizará únicamente a través de navegador web, mediante conexión segura con protocolo HTTPS y certificado SSL/TLS vigente. • La infraestructura de cómputo, almacenamiento, comunicaciones y seguridad será responsabilidad exclusiva del contratista durante toda la vigencia del contrato. • El contratista garantizará la operación continua, la disponibilidad del servicio y la gestión de incidentes de infraestructura, sin costo adicional para el Municipio.
Alojamiento e infraestructura	La plataforma deberá estar alojada en infraestructura de nube con las siguientes características mínimas: • Alta disponibilidad, con mecanismos de redundancia y recuperación ante fallos. • Escalabilidad horizontal o vertical para responder a aumentos en el volumen operativo. • Separación lógica de los datos del Municipio respecto de los datos de otros clientes del proveedor. • Backups automáticos periódicos con capacidad de recuperación ante pérdida de datos. • Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo en los servidores del contratista. El contratista deberá informar al Municipio, al inicio del contrato, la ubicación geográfica de los centros de datos donde se alojará la información.



Componente	Descripción
Independencia tecnológica	La plataforma deberá ser tecnológicamente independiente del software ERP de gestión tributaria del Municipio (actualmente HassNet) y de cualquier otro sistema de terceros. Esta independencia implica: • El sistema de fiscalización y cobro podrá ser gestionado, configurado y operado de forma autónoma, sin requerir la intervención del proveedor del ERP tributario. • En caso de cambio, suspensión o terminación del contrato del ERP tributario, la plataforma de fiscalización y cobro continuará operando sin interrupción. • La plataforma deberá estar en capacidad de integrarse con cualquier otro sistema de información que el Municipio adopte en el futuro, mediante mecanismos estándar de interoperabilidad.

4. Gestión de información y migración de datos

Componente	Descripción
Propiedad de la información	Toda la información cargada, generada o procesada en la plataforma durante la vigencia contractual es de propiedad exclusiva del Municipio de Chía. El contratista no podrá utilizar, ceder, comercializar ni compartir dicha información con terceros para fines distintos a la prestación del servicio contratado.
Migración inicial de datos	El contratista deberá llevar a cabo el proceso de migración inicial de la información que el Municipio determine relevante para el inicio de la operación. Este proceso comprende las siguientes etapas: • Extracción: obtención de la información desde las fuentes actuales del Municipio (hojas de cálculo, archivos digitales u otros medios disponibles). • Depuración: identificación y corrección de inconsistencias, duplicados o datos incompletos, en coordinación con el Municipio. • Transformación: adecuación de la información a la estructura requerida por la plataforma. • Cargue: incorporación de la información en el sistema, primero en un ambiente de pruebas y posteriormente en producción. • Validación conjunta: verificación de integridad y exactitud de los datos cargados, con participación activa del Municipio.



Componente	Descripción
Responsabilidades del Municipio	• Suministrar la información disponible en los formatos actuales (hojas de cálculo, archivos digitales). • Garantizar la calidad y veracidad de los datos fuente. • Participar activamente en la validación de la información cargada.
Responsabilidades del Contratista	• Estructurar, transformar y cargar la información correctamente en la plataforma. • Generar evidencia documental del proceso de migración. • Entregar informe de migración suscrito por ambas partes.
Mecanismos de importación durante la operación	Durante la vigencia contractual, el sistema deberá admitir la incorporación de información mediante: • APIs para intercambio automatizado con otros sistemas. • Archivos planos en formatos Excel, CSV o TXT. • Cargue asistido a través de la interfaz de usuario.

5. Capacitación y transferencia de conocimiento

Componente	Descripción
Capacitación inicial	El contratista deberá realizar un proceso de 3 capacitaciones iniciales dirigido a los funcionarios de la Secretaría de Hacienda que operarán el sistema, incluyendo los equipos de rentas y cobro coactivo (aproximadamente quince (15) personas). La capacitación deberá cumplir las siguientes condiciones: • Cobertura funcional completa de todos los módulos del sistema. • Modalidad: presencial o virtual, según acuerdo entre las partes, en los términos de la cláusula de obligaciones del contrato. • Diferenciación por perfil: usuarios operativos, usuarios supervisores y usuario administrador del sistema. • Entrega de materiales: manuales de usuario y guías de referencia rápida en formato digital.



Componente	Descripción
Acompañamiento en salida a producción	El contratista deberá garantizar acompañamiento técnico y funcional durante el periodo de puesta en marcha del sistema, desde la parametrización inicial hasta el inicio formal de la operación. Durante este periodo: • Se resolverán dudas e incidencias con tiempos de respuesta prioritarios. • Se realizará la validación funcional conjunta del sistema parametrizado. • Se suscribirá el acta de puesta en producción como condición para el inicio del cómputo normal del servicio.
Capacitaciones ante cambios de personal o administración	Ante cambios de administración municipal o incorporación de nuevos funcionarios, el contratista deberá ofrecer sesiones de capacitación complementarias. Las condiciones de estas sesiones (cantidad, alcance y modalidad) serán acordadas entre las partes durante la ejecución del contrato, sin que ello implique costos adicionales al valor pactado.

6. Soporte técnico y niveles de servicio

Componente	Descripción
Alcance del soporte	El contratista deberá prestar soporte técnico y funcional durante toda la vigencia contractual, que comprende: • Atención de incidentes técnicos que afecten la disponibilidad o el correcto funcionamiento de la plataforma. • Soporte funcional para la resolución de dudas y orientación en el uso del sistema. • Ajustes menores de configuración que no impliquen desarrollo de nuevas funcionalidades. • Comunicación proactiva ante eventos de mantenimiento programado que puedan afectar la disponibilidad.



Componente	Descripción
Canales de atención	El servicio de soporte deberá ofrecerse a través de al menos uno de los siguientes canales: • Mesa de ayuda (helpdesk) en línea, con generación de ticket y número de radicado. • Correo electrónico con acuse de recibo automatizado. • Teléfono o videollamada para incidentes críticos. El horario de atención del soporte será, como mínimo, en días hábiles durante el horario laboral de la entidad. Para incidentes de nivel crítico, el contratista deberá definir un mecanismo de atención fuera del horario ordinario.

Niveles de atención por tipo de solicitud. Toda solicitud de soporte recibida a través de los canales habilitados será clasificada según su naturaleza y prioridad, y atendida dentro de los tiempos que se establecen a continuación. Esta clasificación aplica a cualquier tipo de solicitud: fallos técnicos, consultas funcionales, dudas operativas y solicitudes de ajuste de configuración.

Nivel	Tipo de solicitud	Primera respuesta	Resolución
S1 - Urgente	Indisponibilidad total del servicio: la plataforma no carga o es inaccesible para todos los usuarios.	Inmediata	4 horas hábiles
S2 - Alto	Falla en funcionalidad crítica: un módulo principal (expedientes, cobro, actos administrativos) presenta errores que impiden operar.	8 horas hábiles	2 días hábiles
S3 - Medio	Falla en funcionalidad no crítica: reporte con error, filtro que no responde, lentitud en módulo secundario.	1 día hábil	3 días hábiles
S4 - Consulta funcional	Duda operativa o de uso del sistema: cómo generar un reporte, cómo cambiar el estado de un caso, cómo configurar una plantilla.	1 día hábil	2 días hábiles



Nivel	Tipo de solicitud	Primera respuesta	Resolución
S5 – Ajuste de configuración	Solicitud de parametrización o ajuste menor: creación de usuario, modificación de plantilla, ajuste de flujo o campo del sistema.	2 días hábiles	5 días hábiles

Los tiempos de primera respuesta corresponden al acuse de recibo formal de la solicitud y la asignación de un responsable de atención por parte del contratista. Los tiempos de resolución corresponden al cierre efectivo de la solicitud. Ambos se contabilizan en días u horas hábiles dentro del horario de atención pactado. El contratista deberá mantener un registro actualizado de todas las solicitudes radicadas, con su nivel de clasificación, tiempo de respuesta y estado de resolución, el cual estará disponible para consulta del supervisor del contrato en cualquier momento.

7. Requisitos no funcionales

Requisito	Descripción
Seguridad de la información	La plataforma deberá implementar controles de seguridad que incluyan, al menos: • Control de acceso basado en autenticación por usuario y contraseña, con posibilidad de integración con mecanismos de doble factor. • Gestión de sesiones con cierre automático por inactividad. • Registro de auditoría de todas las acciones realizadas por los usuarios. • Cifrado de datos en tránsito mediante HTTPS/TLS y en reposo en los servidores del contratista. • Controles que impidan la visualización o modificación de información sin autorización.



COMERCIALIZADORA MULTISERVICE S.A.S.

Nit.900297194-1

Requisito	Descripción
Disponibilidad y continuidad	El servicio deberá garantizar: • Disponibilidad mínima del noventa y cinco por ciento (95%) en días y horarios hábiles, descontando mantenimientos programados notificados con anticipación. • Backups automáticos de la información con periodicidad mínima diaria, con capacidad de recuperación ante incidentes. • Plan de recuperación ante desastres que garantice la continuidad del servicio ante fallas mayores de infraestructura. • Notificación previa al Municipio ante mantenimientos programados que impliquen indisponibilidad parcial o total.
Rendimiento	La plataforma deberá soportar la operación concurrente de quince (15) usuarios como mínimo sin degradación significativa del rendimiento, y estar en capacidad de escalar ante incrementos en el volumen de casos o usuarios sin requerir intervención técnica del Municipio.



COMERCIALIZADORA MULTISERVICE S.A.S.

Nit.900297194-1

Propuesta económica — Plataforma tecnológica para Fiscalización Tributaria y Cobro (Persuasivo y Coactivo). Atendiendo su solicitud, presentamos nuestra oferta bajo modalidad llave en mano, estructurada por fases de ejecución. Cifras en pesos colombianos con IVA del 19% incluido:

Fase	Descripción	Valor (IVA incl.)
Fase 1	Suministro de licencia de software de uso perpetuo sobre la plataforma de fiscalización y cobro.	\$73.140.000
Fase 2	Implementación llave en mano: despliegue del entorno cloud, configuración y parametrización funcional, migración de datos, y capacitación y transferencia de conocimiento a los equipos de rentas y cobro coactivo, con manuales por perfil.	\$58.080.000
Fase 3	Operación y soporte (Oct-Dic 2026): hosting, mesa de ayuda, mantenimiento y actualizaciones.	\$43.360.000
TOTAL PROPUESTA (IVA incluido)		\$174.580.000

Condiciones comerciales

- Forma de pago: 40% a la firma, 30% contra acta de puesta en producción y 30% en pagos mensuales de operación.
- Plazo de implementación: 2 meses (Agosto–Septiembre 2026).
- Los servicios de operación de la Fase 3 son renovables al vencimiento, a decisión del Municipio.
- IVA del 19% incluido en todos los valores; se discriminará en la factura.

Atentamente,

JOHNNATHAN ALEXIS CASALLAS RIVERA
Gerente R/L

Chía, 26 de junio de 2026

Señores: **SECRETARÍA DE HACIENDA**
MUNICIPIO DE CHÍA

COTIZACIÓN

Objetivo: Plataforma SaaS para Fiscalización Tributaria y Cobro (Persuasivo y Coactivo).

Especificaciones técnicas:

La plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes capacidades funcionales y técnicas. Su verificación se realizará durante el proceso de habilitación técnica y en la etapa de parametrización inicial.

1. Capacidades funcionales de la plataforma

Funcionalidad	Descripción
Gestión de casos y expedientes	El sistema deberá permitir la creación, asignación y administración de casos o expedientes individualizados por contribuyente, impuesto, concepto y vigencia fiscal, con: - Identificación única por contribuyente, con posibilidad de asociar múltiples conceptos tributarios. - Manejo de estados o etapas del proceso (persuasivo, coactivo, archivado, cerrado), con capacidad de parametrización por parte del Municipio. - Funciones de operación sobre cada expediente: cambio de estado, cambio de responsable, modificación de valores, control de alertas y prórrogas, y gestión de documentos anexos.

Funcionalidad	Descripción
Priorización y gestión masiva	Para escenarios de alto volumen operativo, el sistema deberá soportar: • Priorización automática o manual de casos según criterios definidos por la entidad (antigüedad, cuantía, tipo de contribuyente, estado procesal). • Gestión masiva de casos: generación de listados operativos, cambios de estado en lote, asignación masiva y envío masivo de comunicaciones. • Filtros avanzados de búsqueda y segmentación por múltiples variables.
Expediente digital y trazabilidad	Cada caso deberá contar con un expediente digital de acceso cronológico que registre de forma automática: • Todas las actuaciones realizadas sobre el expediente. • Documentos cargados, descargados o eliminados. • Notificaciones enviadas y sus resultados. • Cambios de estado, responsable o valor, con indicación automática de usuario, fecha y hora. El expediente digital garantizará la trazabilidad completa del proceso para efectos de control interno y respuesta a requerimientos de órganos de control.
Gestión de actos administrativos	La plataforma deberá permitir la generación, administración y seguimiento de actos administrativos dentro del ciclo de fiscalización y cobro, incluyendo al menos las siguientes etapas: • Borrador y edición. • Aprobación interna. • Firma (física o electrónica, según defina el Municipio). • Notificación al contribuyente. • Registro de respuesta o recurso. Los actos administrativos quedarán asociados a la etapa procesal correspondiente dentro del expediente digital.

Funcionalidad	Descripción
Notificación y comunicaciones	El sistema deberá contar con un módulo de notificaciones y comunicaciones que permita: • Envío de comunicaciones individuales y masivas a contribuyentes. • Uso de plantillas configurables con variables dinámicas (nombre, NIT, cuantía, vencimiento, acto administrativo, entre otras). • Adjuntos a las comunicaciones. • Registro de evidencia de envío, recepción o notificación, con fecha y hora.
Reportes e indicadores de gestión	La plataforma deberá generar indicadores y reportes para el seguimiento operativo y la toma de decisiones, incluyendo como mínimo: • Casos activos, en mora procesal y cerrados, por etapa, impuesto y responsable. • Cartera total gestionada y recaudo obtenido por periodo. • Productividad por funcionario o equipo. • Exportación de información en formatos Excel, CSV u otros estructurados.
Parametrización funcional	El Municipio deberá poder configurar, a través de un módulo de administración propio, los siguientes elementos sin requerir intervención del contratista: • Tipos de impuestos y conceptos tributarios. • Etapas y flujos del proceso. • Tipos de actos administrativos. • Plantillas de comunicaciones y notificaciones. • Campos personalizados por tipo de caso.

Funcionalidad	Descripción
Gestión de usuarios y control de acceso	El sistema deberá contar con un módulo de administración de usuarios que incluya: • Creación, modificación y desactivación de usuarios. • Asignación de roles y perfiles diferenciados por módulo o proceso. • Control de acceso basado en permisos granulares. • Registro de auditoría de acciones por usuario, con fecha y hora. La plataforma deberá soportar la operación concurrente de hasta quince (15) usuarios simultáneos como mínimo, con posibilidad de ampliación durante la vigencia del contrato.

2. Integraciones e interoperabilidad

Aspecto	Descripción
Propósito y alcance	La solución deberá contar con capacidades de integración con los sistemas de información del Municipio, en particular con el software de gestión tributaria actualmente en operación (HassNet), y con cualquier otro sistema que el Municipio determine en el futuro. Esta integración tiene como propósito permitir la sincronización o consulta de información base (contribuyentes, liquidaciones, cartera, recaudo), sin que ello implique dependencia funcional o tecnológica respecto de dicho sistema. La plataforma de fiscalización y cobro deberá operar de forma autónoma incluso en ausencia de integración activa.
Mecanismos de integración admitidos	Los mecanismos de integración admitidos incluirán, al menos: • APIs REST o equivalentes para intercambio de datos en tiempo real o diferido. • Importación y exportación mediante archivos planos (Excel, CSV, TXT, JSON u otros formatos estructurados). • Cargue asistido de información por parte de usuarios administradores.

Aspecto	Descripción
Independencia del ERP (HassNet)	La integración con HassNet u otro ERP tributario es deseable y debe ser ofrecida por el contratista, pero la plataforma no podrá depender de dicha integración para su funcionamiento básico. Ante un cambio o reemplazo del ERP municipal, el sistema de fiscalización y cobro deberá continuar operando sin interrupciones.

3. Arquitectura, despliegue y modelo de operación

Componente	Descripción
Modelo Software como Servicio — Operación en la nube	La solución será prestada exclusivamente bajo la modalidad de Software como Servicio. En este modelo: • No se requiere instalación de software, servidores ni componentes técnicos en las instalaciones del Municipio. • El acceso a la plataforma se realizará únicamente a través de navegador web, mediante conexión segura con protocolo HTTPS y certificado SSL/TLS vigente. • La infraestructura de cómputo, almacenamiento, comunicaciones y seguridad será responsabilidad exclusiva del contratista durante toda la vigencia del contrato. • El contratista garantizará la operación continua, la disponibilidad del servicio y la gestión de incidentes de infraestructura, sin costo adicional para el Municipio.

Componente	Descripción
Alojamiento e infraestructura	La plataforma deberá estar alojada en infraestructura de nube con las siguientes características mínimas: • Alta disponibilidad, con mecanismos de redundancia y recuperación ante fallos. • Escalabilidad horizontal o vertical para responder a aumentos en el volumen operativo. • Separación lógica de los datos del Municipio respecto de los datos de otros clientes del proveedor. • Backups automáticos periódicos con capacidad de recuperación ante pérdida de datos. • Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo en los servidores del contratista. El contratista deberá informar al Municipio, al inicio del contrato, la ubicación geográfica de los centros de datos donde se alojará la información.
Independencia tecnológica	La plataforma deberá ser tecnológicamente independiente del software ERP de gestión tributaria del Municipio (actualmente HassNet) y de cualquier otro sistema de terceros. Esta independencia implica: • El sistema de fiscalización y cobro podrá ser gestionado, configurado y operado de forma autónoma, sin requerir la intervención del proveedor del ERP tributario. • En caso de cambio, suspensión o terminación del contrato del ERP tributario, la plataforma de fiscalización y cobro continuará operando sin interrupción. • La plataforma deberá estar en capacidad de integrarse con cualquier otro sistema de información que el Municipio adopte en el futuro, mediante mecanismos estándar de interoperabilidad.

4. Gestión de información y migración de datos

Componente	Descripción
Propiedad de la información	Toda la información cargada, generada o procesada en la plataforma durante la vigencia contractual es de propiedad exclusiva del Municipio de Chía. El contratista no podrá utilizar, ceder, comercializar ni compartir dicha información con terceros para fines distintos a la prestación del servicio contratado.
Migración inicial de datos	El contratista deberá llevar a cabo el proceso de migración inicial de la información que el Municipio determine relevante para el inicio de la operación. Este proceso comprende las siguientes etapas: • Extracción: obtención de la información desde las fuentes actuales del Municipio (hojas de cálculo, archivos digitales u otros medios disponibles). • Depuración: identificación y corrección de inconsistencias, duplicados o datos incompletos, en coordinación con el Municipio. • Transformación: adecuación de la información a la estructura requerida por la plataforma. • Cargue: incorporación de la información en el sistema, primero en un ambiente de pruebas y posteriormente en producción. • Validación conjunta: verificación de integridad y exactitud de los datos cargados, con participación activa del Municipio.
Responsabilidades del Municipio	• Suministrar la información disponible en los formatos actuales (hojas de cálculo, archivos digitales). • Garantizar la calidad y veracidad de los datos fuente. • Participar activamente en la validación de la información cargada.
Responsabilidades del Contratista	• Estructurar, transformar y cargar la información correctamente en la plataforma. • Generar evidencia documental del proceso de migración. • Entregar informe de migración suscrito por ambas partes.

Componente	Descripción
Mecanismos de importación durante la operación	Durante la vigencia contractual, el sistema deberá admitir la incorporación de información mediante: • APIs para intercambio automatizado con otros sistemas. • Archivos planos en formatos Excel, CSV o TXT. • Cargue asistido a través de la interfaz de usuario.

5. Capacitación y transferencia de conocimiento

Componente	Descripción
Capacitación inicial	El contratista deberá realizar un proceso de 3 capacitaciones iniciales dirigido a los funcionarios de la Secretaría de Hacienda que operarán el sistema, incluyendo los equipos de rentas y cobro coactivo (aproximadamente quince (15) personas). La capacitación deberá cumplir las siguientes condiciones: • Cobertura funcional completa de todos los módulos del sistema. • Modalidad: presencial o virtual, según acuerdo entre las partes, en los términos de la cláusula de obligaciones del contrato. • Diferenciación por perfil: usuarios operativos, usuarios supervisores y usuario administrador del sistema. • Entrega de materiales: manuales de usuario y guías de referencia rápida en formato digital.
Acompañamiento en salida a producción	El contratista deberá garantizar acompañamiento técnico y funcional durante el periodo de puesta en marcha del sistema, desde la parametrización inicial hasta el inicio formal de la operación. Durante este periodo: • Se resolverán dudas e incidencias con tiempos de respuesta prioritarios. • Se realizará la validación funcional conjunta del sistema parametrizado. • Se suscribirá el acta de puesta en producción como condición para el inicio del cómputo normal del servicio.

Componente	Descripción
Capacitaciones ante cambios de personal o administración	Ante cambios de administración municipal o incorporación de nuevos funcionarios, el contratista deberá ofrecer sesiones de capacitación complementarias. Las condiciones de estas sesiones (cantidad, alcance y modalidad) serán acordadas entre las partes durante la ejecución del contrato, sin que ello implique costos adicionales al valor pactado.

6. Soporte técnico y niveles de servicio

Componente	Descripción
Alcance del soporte	El contratista deberá prestar soporte técnico y funcional durante toda la vigencia contractual, que comprende: • Atención de incidentes técnicos que afecten la disponibilidad o el correcto funcionamiento de la plataforma. • Soporte funcional para la resolución de dudas y orientación en el uso del sistema. • Ajustes menores de configuración que no impliquen desarrollo de nuevas funcionalidades. • Comunicación proactiva ante eventos de mantenimiento programado que puedan afectar la disponibilidad.
Canales de atención	El servicio de soporte deberá ofrecerse a través de al menos uno de los siguientes canales: • Mesa de ayuda (helpdesk) en línea, con generación de ticket y número de radicado. • Correo electrónico con acuse de recibo automatizado. • Teléfono o videollamada para incidentes críticos. El horario de atención del soporte será, como mínimo, en días hábiles durante el horario laboral de la entidad. Para incidentes de nivel crítico, el contratista deberá definir un mecanismo de atención fuera del horario ordinario.

Niveles de atención por tipo de solicitud. Toda solicitud de soporte recibida a través de los canales habilitados será clasificada según su naturaleza y prioridad, y atendida

dentro de los tiempos que se establecen a continuación. Esta clasificación aplica a cualquier tipo de solicitud: fallos técnicos, consultas funcionales, dudas operativas y solicitudes de ajuste de configuración.

Nivel	Tipo de solicitud	Primera respuesta	Resolución
S1 - Urgente	Indisponibilidad total del servicio: la plataforma no carga o es inaccesible para todos los usuarios.	Inmediata	4 horas hábiles
S2 - Alto	Falla en funcionalidad crítica: un módulo principal (expedientes, cobro, actos administrativos) presenta errores que impiden operar.	8 horas hábiles	2 días hábiles
S3 - Medio	Falla en funcionalidad no crítica: reporte con error, filtro que no responde, lentitud en módulo secundario.	1 día hábil	3 días hábiles
S4 - Consulta funcional	Duda operativa o de uso del sistema: cómo generar un reporte, cómo cambiar el estado de un caso, cómo configurar una plantilla.	1 día hábil	2 días hábiles
S5 - Ajuste de configuración	Solicitud de parametrización o ajuste menor: creación de usuario, modificación de plantilla, ajuste de flujo o campo del sistema.	2 días hábiles	5 días hábiles

Los tiempos de primera respuesta corresponden al acuse de recibo formal de la solicitud y la asignación de un responsable de atención por parte del contratista. Los tiempos de resolución corresponden al cierre efectivo de la solicitud. Ambos se contabilizan en días u horas hábiles dentro del horario de atención pactado. El contratista deberá mantener

un registro actualizado de todas las solicitudes radicadas, con su nivel de clasificación, tiempo de respuesta y estado de resolución, el cual estará disponible para consulta del supervisor del contrato en cualquier momento.

7. Requisitos no funcionales

Requisito	Descripción
Seguridad de la información	La plataforma deberá implementar controles de seguridad que incluyan, al menos: • Control de acceso basado en autenticación por usuario y contraseña, con posibilidad de integración con mecanismos de doble factor. • Gestión de sesiones con cierre automático por inactividad. • Registro de auditoría de todas las acciones realizadas por los usuarios. • Cifrado de datos en tránsito mediante HTTPS/TLS y en reposo en los servidores del contratista. • Controles que impidan la visualización o modificación de información sin autorización.
Disponibilidad y continuidad	El servicio deberá garantizar: • Disponibilidad mínima del noventa y cinco por ciento (95%) en días y horarios hábiles, descontando mantenimientos programados notificados con anticipación. • Backups automáticos de la información con periodicidad mínima diaria, con capacidad de recuperación ante incidentes. • Plan de recuperación ante desastres que garantice la continuidad del servicio ante fallas mayores de infraestructura. • Notificación previa al Municipio ante mantenimientos programados que impliquen indisponibilidad parcial o total.
Rendimiento	La plataforma deberá soportar la operación concurrente de quince (15) usuarios como mínimo sin degradación significativa del rendimiento, y estar en capacidad de escalar ante incrementos en el volumen de casos o usuarios sin requerir intervención técnica del Municipio.

Propuesta económica:

Componente	Modalidad	Valor (IVA incl.)
Software de fiscalización y cobro — licencia de uso de la plataforma.	Adquisición	\$61.250.000
Servicios profesionales de implementación — puesta en marcha, parametrización, migración de datos y capacitación.	Pago único	\$53.470.000
Suscripción SaaS — hosting, soporte y mantenimiento de la plataforma (trimestre Oct-Dic 2026).	Suscripción trimestral	\$51.340.000
INVERSIÓN TOTAL (IVA incluido)		\$166.060.000

Condiciones comerciales:

- Modelo SaaS: el Municipio adquiere la licencia de uso y contrata la suscripción de operación, renovable por trimestres.
- Forma de pago: software y servicios de implementación a la puesta en producción; suscripción por trimestre anticipado.
- Implementación: 2 meses (Ago-Sep 2026). Disponibilidad del servicio garantizada durante la suscripción.

ATENTAMENTE:



MIGUEL ANGEL MURCIA MURCIA

CC: 11.275.095
ING. SISTEMAS
TP: 091122-0571087 CND
miguelmurcia0114@gmail.com

MUNICIPIO DE CHÍA • SECRETARÍA DE HACIENDA

Fiscalización Tributaria y Cobro

Plataforma tecnológica para la gestión integral de Fiscalización Tributaria y Cobro (Persuasivo y Coactivo), bajo modelo híbrido de tres capas. Este documento incluye las especificaciones técnicas del servicio y la cotización comercial.

39 años

de trayectoria trabajando con municipios, desde 1986 en Zipaquirá.

15 usuarios

concurrentes como mínimo, con posibilidad de ampliación durante el contrato.

95%

de disponibilidad mínima garantizada en días y horarios hábiles.

DOCUMENTO DIRIGIDO A

SECRETARÍA DE HACIENDA • MUNICIPIO DE CHÍA,
CUNDINAMARCA

COMPUTACIÓN UNO Y CERO SAS • NIT
800.024.012-4

Contenido del documento

La plataforma deberá contar, como mínimo, con las capacidades funcionales y técnicas descritas en las secciones **01 a 07**. Su verificación se realizará durante el proceso de habilitación técnica y en la etapa de parametrización inicial. La sección **08** contiene la cotización comercial del servicio.

01	Capacidades funcionales de la plataforma	03
02	Integraciones e interoperabilidad	06
03	Arquitectura, despliegue y modelo de operación	07
04	Gestión de información y migración de datos	09
05	Capacitación y transferencia de conocimiento	11
06	Soporte técnico y niveles de servicio	12
07	Requisitos no funcionales	14
08	Cotización comercial	15
—	Hablemos	16

OBJETO DEL SERVICIO

Plataforma tecnológica bajo modelo **Software como Servicio (SaaS)** para la gestión integral de la fiscalización tributaria y del cobro persuasivo y coactivo del Municipio de Chía, con licencia perpetua de uso, implementación, migración de datos, capacitación, soporte y operación en la nube.

01

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Capacidades funcionales de la plataforma

La plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes capacidades funcionales. Su verificación se realizará durante el proceso de **habilitación técnica** y en la etapa de **parametrización inicial**.

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Gestión de casos y expedientes	El sistema deberá permitir la creación, asignación y administración de casos o expedientes individualizados por contribuyente, impuesto, concepto y vigencia fiscal, con: ● Identificación única por contribuyente, con posibilidad de asociar múltiples conceptos tributarios. ● Manejo de estados o etapas del proceso (persuasivo, coactivo, archivado, cerrado), con capacidad de parametrización por parte del Municipio. ● Funciones de operación sobre cada expediente: cambio de estado, cambio de responsable, modificación de valores, control de alertas y prórrogas, y gestión de documentos anexos.
Priorización y gestión masiva	Para escenarios de alto volumen operativo, el sistema deberá soportar: ● Priorización automática o manual de casos según criterios definidos por la entidad (antigüedad, cuantía, tipo de contribuyente, estado procesal). ● Gestión masiva de casos: generación de listados operativos, cambios de estado en lote, asignación masiva y envío masivo de comunicaciones. ● Filtros avanzados de búsqueda y segmentación por múltiples variables.

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE →

Expediente digital, actos administrativos y notificaciones

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Expediente digital y trazabilidad	Cada caso deberá contar con un expediente digital de acceso cronológico que registre de forma automática: ● Todas las actuaciones realizadas sobre el expediente. ● Documentos cargados, descargados o eliminados. ● Notificaciones enviadas y sus resultados. ● Cambios de estado, responsable o valor, con indicación automática de usuario, fecha y hora. El expediente digital garantizará la trazabilidad completa del proceso para efectos de control interno y respuesta a requerimientos de órganos de control.
Gestión de actos administrativos	La plataforma deberá permitir la generación, administración y seguimiento de actos administrativos dentro del ciclo de fiscalización y cobro, incluyendo al menos las siguientes etapas: ● Borrador y edición. ● Aprobación interna. ● Firma (física o electrónica, según defina el Municipio). ● Notificación al contribuyente. ● Registro de respuesta o recurso. Los actos administrativos quedarán asociados a la etapa procesal correspondiente dentro del expediente digital.
Notificación y comunicaciones	El sistema deberá contar con un módulo de notificaciones y comunicaciones que permita: ● Envío de comunicaciones individuales y masivas a contribuyentes. ● Uso de plantillas configurables con variables dinámicas (nombre, NIT, cuantía, vencimiento, acto administrativo, entre otras). ● Adjuntos a las comunicaciones. ● Registro de evidencia de envío, recepción o notificación, con fecha y hora.

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE →

01 - CAPACIDADES FUNCIONALES — CONTINUACIÓN

Reportes, parametrización y control de acceso

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Reportes e indicadores de gestión	La plataforma deberá generar indicadores y reportes para el seguimiento operativo y la toma de decisiones, incluyendo como mínimo: ● Casos activos, en mora procesal y cerrados, por etapa, impuesto y responsable. ● Cartera total gestionada y recaudo obtenido por periodo. ● Productividad por funcionario o equipo. ● Exportación de información en formatos Excel, CSV u otros estructurados.
Parametrización funcional	El Municipio deberá poder configurar, a través de un módulo de administración propio, los siguientes elementos sin requerir intervención del contratista: ● Tipos de impuestos y conceptos tributarios. ● Etapas y flujos del proceso. ● Tipos de actos administrativos. ● Plantillas de comunicaciones y notificaciones. ● Campos personalizados por tipo de caso.
Gestión de usuarios y control de acceso	El sistema deberá contar con un módulo de administración de usuarios que incluya: ● Creación, modificación y desactivación de usuarios. ● Asignación de roles y perfiles diferenciados por módulo o proceso. ● Control de acceso basado en permisos granulares. ● Registro de auditoría de acciones por usuario, con fecha y hora.

CAPACIDAD DE OPERACIÓN CONCURRENTES

La plataforma deberá soportar la operación concurrente de hasta **quince (15) usuarios simultáneos como mínimo**, con posibilidad de ampliación durante la vigencia del contrato.

02

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Integraciones e interoperabilidad

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Propósito y alcance	La solución deberá contar con capacidades de integración con los sistemas de información del Municipio, en particular con el software de gestión tributaria actualmente en operación (HassNet), y con cualquier otro sistema que el Municipio determine en el futuro. Esta integración tiene como propósito permitir la sincronización o consulta de información base (contribuyentes, liquidaciones, cartera, recaudo), sin que ello implique dependencia funcional o tecnológica respecto de dicho sistema. La plataforma de fiscalización y cobro deberá operar de forma autónoma incluso en ausencia de integración activa.
Mecanismos de integración admitidos	Los mecanismos de integración admitidos incluirán, al menos: ● APIs REST o equivalentes para intercambio de datos en tiempo real o diferido. ● Importación y exportación mediante archivos planos (Excel, CSV, TXT, JSON u otros formatos estructurados). ● Cargue asistido de información por parte de usuarios administradores.
Independencia del ERP (HassNet)	La integración con HassNet u otro ERP tributario es deseable y debe ser ofrecida por el contratista, pero la plataforma no podrá depender de dicha integración para su funcionamiento básico. Ante un cambio o reemplazo del ERP municipal, el sistema de fiscalización y cobro deberá continuar operando sin interrupciones.

03

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Arquitectura, despliegue y modelo de operación

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Modelo Software como Servicio — Operación en la nube	La solución será prestada exclusivamente bajo la modalidad de Software como Servicio. En este modelo: ● No se requiere instalación de software, servidores ni componentes técnicos en las instalaciones del Municipio. ● El acceso a la plataforma se realizará únicamente a través de navegador web, mediante conexión segura con protocolo HTTPS y certificado SSL/TLS vigente. ● La infraestructura de cómputo, almacenamiento, comunicaciones y seguridad será responsabilidad exclusiva del contratista durante toda la vigencia del contrato. ● El contratista garantizará la operación continua, la disponibilidad del servicio y la gestión de incidentes de infraestructura, sin costo adicional para el Municipio.
Alojamiento e infraestructura	La plataforma deberá estar alojada en infraestructura de nube con las siguientes características mínimas: ● Alta disponibilidad, con mecanismos de redundancia y recuperación ante fallos. ● Escalabilidad horizontal o vertical para responder a aumentos en el volumen operativo. ● Separación lógica de los datos del Municipio respecto de los datos de otros clientes del proveedor. ● Backups automáticos periódicos con capacidad de recuperación ante pérdida de datos. ● Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo en los servidores del contratista. El contratista deberá informar al Municipio, al inicio del contrato, la ubicación geográfica de los centros de datos donde se alojará la información.

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE →

Independencia tecnológica

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Independencia tecnológica	La plataforma deberá ser tecnológicamente independiente del software ERP de gestión tributaria del Municipio (actualmente HassNet) y de cualquier otro sistema de terceros. Esta independencia implica: ● El sistema de fiscalización y cobro podrá ser gestionado, configurado y operado de forma autónoma, sin requerir la intervención del proveedor del ERP tributario. ● En caso de cambio, suspensión o terminación del contrato del ERP tributario, la plataforma de fiscalización y cobro continuará operando sin interrupción. ● La plataforma deberá estar en capacidad de integrarse con cualquier otro sistema de información que el Municipio adopte en el futuro, mediante mecanismos estándar de interoperabilidad.

OPERACIÓN 100% EN LA NUBE

Sin servidores, sin instalaciones locales y sin dependencia de terceros: el Municipio accede por navegador web con conexión segura **HTTPS/TLS**, y la plataforma opera de forma autónoma aun ante un cambio o reemplazo del ERP tributario municipal.

04

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Gestión de información y migración de datos

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Propiedad de la información	Toda la información cargada, generada o procesada en la plataforma durante la vigencia contractual es de propiedad exclusiva del Municipio de Chía . El contratista no podrá utilizar, ceder, comercializar ni compartir dicha información con terceros para fines distintos a la prestación del servicio contratado.
Migración Inicial de datos	El contratista deberá llevar a cabo el proceso de migración inicial de la información que el Municipio determine relevante para el inicio de la operación. Este proceso comprende las siguientes etapas: ● Extracción: obtención de la información desde las fuentes actuales del Municipio (hojas de cálculo, archivos digitales u otros medios disponibles). ● Depuración: identificación y corrección de inconsistencias, duplicados o datos incompletos, en coordinación con el Municipio. ● Transformación: adecuación de la información a la estructura requerida por la plataforma. ● Cargue: incorporación de la información en el sistema, primero en un ambiente de pruebas y posteriormente en producción. ● Validación conjunta: verificación de integridad y exactitud de los datos cargados, con participación activa del Municipio.

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE →

Responsabilidades y mecanismos de importación

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Responsabilidades del Municipio	● Suministrar la información disponible en los formatos actuales (hojas de cálculo, archivos digitales). ● Garantizar la calidad y veracidad de los datos fuente. ● Participar activamente en la validación de la información cargada.
Responsabilidades del Contratista	● Estructurar, transformar y cargar la información correctamente en la plataforma. ● Generar evidencia documental del proceso de migración. ● Entregar informe de migración suscrito por ambas partes.
Mecanismos de importación durante la operación	Durante la vigencia contractual, el sistema deberá admitir la incorporación de información mediante: ● APIs para intercambio automatizado con otros sistemas. ● Archivos planos en formatos Excel, CSV o TXT. ● Cargue asistido a través de la interfaz de usuario.

GARANTÍA DE PROPIEDAD DEL DATO

La información del Municipio **siempre será del Municipio**: el proceso de migración queda documentado con informe suscrito por ambas partes, y los datos permanecen separados lógicamente de los de cualquier otro cliente del proveedor.

05

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Capacitación y transferencia de conocimiento

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Capacitación inicial	El contratista deberá realizar un proceso de 3 capacitaciones iniciales dirigido a los funcionarios de la Secretaría de Hacienda que operarán el sistema, incluyendo los equipos de rentas y cobro coactivo (aproximadamente quince (15) personas). La capacitación deberá cumplir las siguientes condiciones: ● Cobertura funcional completa de todos los módulos del sistema. ● Modalidad: presencial o virtual, según acuerdo entre las partes, en los términos de la cláusula de obligaciones del contrato. ● Diferenciación por perfil: usuarios operativos, usuarios supervisores y usuario administrador del sistema. ● Entrega de materiales: manuales de usuario y guías de referencia rápida en formato digital.
Acompañamiento en salida a producción	El contratista deberá garantizar acompañamiento técnico y funcional durante el periodo de puesta en marcha del sistema, desde la parametrización inicial hasta el inicio formal de la operación. Durante este periodo: ● Se resolverán dudas e incidencias con tiempos de respuesta prioritarios. ● Se realizará la validación funcional conjunta del sistema parametrizado. ● Se suscribirá el acta de puesta en producción como condición para el inicio del cómputo normal del servicio.
Capacitaciones ante cambios de personal o administración	Ante cambios de administración municipal o incorporación de nuevos funcionarios, el contratista deberá ofrecer sesiones de capacitación complementarias. Las condiciones de estas sesiones (cantidad, alcance y modalidad) serán acordadas entre las partes durante la ejecución del contrato, sin que ello implique costos adicionales al valor pactado.

Soporte técnico y niveles de servicio

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Alcance del soporte	El contratista deberá prestar soporte técnico y funcional durante toda la vigencia contractual, que comprende: ● Atención de incidentes técnicos que afecten la disponibilidad o el correcto funcionamiento de la plataforma. ● Soporte funcional para la resolución de dudas y orientación en el uso del sistema. ● Ajustes menores de configuración que no impliquen desarrollo de nuevas funcionalidades. ● Comunicación proactiva ante eventos de mantenimiento programado que puedan afectar la disponibilidad.
Canales de atención	El servicio de soporte deberá ofrecerse a través de al menos uno de los siguientes canales: ● Mesa de ayuda (helpdesk) en línea, con generación de ticket y número de radicado. ● Correo electrónico con acuse de recibo automatizado. ● Teléfono o videollamada para incidentes críticos. El horario de atención del soporte será, como mínimo, en días hábiles durante el horario laboral de la entidad. Para incidentes de nivel crítico, el contratista deberá definir un mecanismo de atención fuera del horario ordinario.

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE →

06 · SOPORTE TÉCNICO — CONTINUACIÓN

Niveles de atención por tipo de solicitud

Toda solicitud de soporte recibida a través de los canales habilitados será clasificada según su naturaleza y prioridad, y atendida dentro de los tiempos que se establecen a continuación. Esta clasificación aplica a cualquier tipo de solicitud: fallos técnicos, consultas funcionales, dudas operativas y solicitudes de ajuste de configuración.

NIVEL	TIPO DE SOLICITUD	PRIMERA RESPUESTA	RESOLUCIÓN
S1 · Urgente	Indisponibilidad total del servicio: la plataforma no carga o es inaccesible para todos los usuarios.	Inmediata	4 horas hábiles
S2 · Alto	Falla en funcionalidad crítica: un módulo principal (expedientes, cobro, actos administrativos) presenta errores que impiden operar.	8 horas hábiles	2 días hábiles
S3 · Medio	Falla en funcionalidad no crítica: reporte con error, filtro que no responde, lentitud en módulo secundario.	1 día hábil	3 días hábiles
S4 · Consulta funcional	Duda operativa o de uso del sistema: cómo generar un reporte, cómo cambiar el estado de un caso, cómo configurar una plantilla.	1 día hábil	2 días hábiles
S5 · Ajuste de configuración	Solicitud de parametrización o ajuste menor: creación de usuario, modificación de plantilla, ajuste de flujo o campo del sistema.	2 días hábiles	5 días hábiles

Los tiempos de **primera respuesta** corresponden al acuse de recibo formal de la solicitud y la asignación de un responsable de atención por parte del contratista. Los tiempos de **resolución** corresponden al cierre efectivo de la solicitud. Ambos se contabilizan en días u horas hábiles dentro del horario de atención pactado. El contratista deberá mantener un **registro actualizado de todas las solicitudes radicadas**, con su nivel de clasificación, tiempo de respuesta y estado de resolución, el cual estará disponible para consulta del supervisor del contrato en cualquier momento.

07

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Requisitos no funcionales

REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Seguridad de la información	La plataforma deberá implementar controles de seguridad que incluyan, al menos: ● Control de acceso basado en autenticación por usuario y contraseña, con posibilidad de integración con mecanismos de doble factor. ● Gestión de sesiones con cierre automático por inactividad. ● Registro de auditoría de todas las acciones realizadas por los usuarios. ● Cifrado de datos en tránsito mediante HTTPS/TLS y en reposo en los servidores del contratista. ● Controles que impidan la visualización o modificación de información sin autorización.
Disponibilidad y continuidad	El servicio deberá garantizar: ● Disponibilidad mínima del noventa y cinco por ciento (95%) en días y horarios hábiles, descontando mantenimientos programados notificados con anticipación. ● Backups automáticos de la información con periodicidad mínima diaria, con capacidad de recuperación ante incidentes. ● Plan de recuperación ante desastres que garantice la continuidad del servicio ante fallas mayores de infraestructura. ● Notificación previa al Municipio ante mantenimientos programados que impliquen indisponibilidad parcial o total.
Rendimiento	La plataforma deberá soportar la operación concurrente de quince (15) usuarios como mínimo sin degradación significativa del rendimiento, y estar en capacidad de escalar ante incrementos en el volumen de casos o usuarios sin requerir intervención técnica del Municipio.

Cotización
Comercial

Plataforma tecnológica para la gestión integral de Fiscalización Tributaria y Cobro (Persuasivo y Coactivo), bajo modelo híbrido de tres capas, conforme a las especificaciones técnicas descritas en las secciones 01 a 07 de este documento.

Valores en pesos colombianos, IVA del 19% incluido.

CONCEPTO	PERÍODO	VALOR (IVA INCL.)
Capa 1 — Licencia perpetua de uso del software Ingresa al patrimonio del Municipio; sin código fuente.	Firma del contrato	\$67.830.000
Capa 2 — Implementación y puesta en producción Configuración cloud, parametrización, migración, capacitación y acompañamiento.	Ago-Sep 2026	\$45.460.000
Capa 3 — Servicios renovables Hosting cloud, soporte, mantenimiento y actualizaciones (3 meses).	Oct-Dic 2026	\$56.070.000

VALOR TOTAL DEL CONTRATO (IVA INCLUIDO) \$169.360.000

Condiciones: validez 30 días. Implementación 2 meses (Ago-Sep 2026). Pago: Capa 1 a la firma, Capa 2 contra acta de puesta en producción, Capa 3 mensual (\$18.690.000/mes). La transferencia de código fuente no está incluida.

PRÓXIMOS PASOS • MUNICIPIO DE CHÍA

Una plataforma lista para que Chía gestione su fiscalización y cobro con total trazabilidad.

PASO 1 • HABILITACIÓN TÉCNICA

Verificación de especificaciones

Validación conjunta de las capacidades funcionales y técnicas descritas en este documento, durante el proceso de habilitación técnica y la parametrización inicial.

PASO 2 • PUESTA EN MARCHA

Implementación en 2 meses

Configuración cloud, parametrización, migración de datos, 3 capacitaciones iniciales y acompañamiento hasta el acta de puesta en producción (Ago-Sep 2026).

HABLEMOS

Carlos Cabra

Líder del proyecto — LIGIIC Apps

TELÉFONO +57 321 337 8859
CORREO carloscabra@ligiic.co
WEB ligiic.co



Escanee para visitar
ligiic.co

Contratación a través de **Computación Uno y Cero SAS** • NIT 800.024.012-4 • Zipaquirá, Cundinamarca • 39 años trabajando con municipios.

Documento propiedad de Computación Uno y Cero SAS • LIGIIC Apps • Confidencial.