REQUERIMIENTO TECNICO

OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SOFTWARE SE SUITE – BPMS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.
SECRETARÍA	GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SUBSECRETARÍA	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN - TIC
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:	SELECCIÓN ABREVIADA

Descripción de la necesidad

Desde el año 2017, el Municipio de Rionegro adquirió la solución corporativa para la gestión integrada de procesos llamada SoftExpert Excellence Suite (SE-Suite), herramienta que mejora la visibilidad y el control de los procesos de negocio a través de una solución amigable y enfocada en las personas. La solución estimula la mejora continua de los procesos para toda la entidad; la misma administra todas las etapas de su ciclo de vida, desde el modelaje y optimización hasta la automación, ejecución y monitorización. Por otro lado, se logra vislumbrar un mejor entendimiento de los procesos misionales y de apoyo de la Organización y un mayor impacto de los servicios de cara al ciudadano prestados por la entidad, en la medida en que los funcionarios realizan la apropiación de la herramienta en sus actividades cotidianas, SE-SUITE permitirá que los funcionarios trabajen de forma más eficiente, mejorando la orquestación de procesos complejos y sustenta los objetivos y metas administrativas con información en tiempo real.

Actualmente en SE-SUITE de la Alcaldía se tienen las siguientes módulos y funcionalidades:

1. Sistema de Gestión Documental: que comprende todo el flujo de atención al ciudadano por las PQRSF que ellos radican.
2. Gestión precontractual y postcontractual: Permite la gestión de expedientes contractuales en sus etapas de planeación y ejecución.
3. PQRS de las EPS: Solución que permite tener la trazabilidad y gestión, en procura de ser un intermediador del ciudadano con el trámite de sus solicitudes antes las EPS asentadas en el Municipio.
4. Desarrollo de Banfamilia: Permite llevar la gestión crediticia de los solicitantes que se acercan a Banfamilia y consolidar la información producto de la atención realizada.
5. CMC: Colección de formularios que permiten tener información estadística producto del registro y la gestión de los diferentes eventos y sucesos que ocurren en el Municipio.
6. Vacunación contra la Covid-19: Permite tener el registro en línea de toda la vacunación realizada en el Municipio por todas las entidades EPS e IPS correspondiente. Adicional, permite generar estadísticas por grupos poblacionales, por ejemplo: la población estudiantil.
7. Entregas del PAE: Permite realizar analítica sobre las entregas llevadas a cabo y permite cruzar información con la que se tiene en el SIMAT.
8. Planeación: Permite la medición y análisis del Plan de Desarrollo Municipal en ejecución.
9. Análisis del Recaudo: A través de esta solución, se tiene la analítica en tiempo real del recaudo realizado en la entidad por los diferentes tributos y en las diferentes formas.
10. PQRS de JAC: Es una tipificación especial que se realizó al flujo genérico de PQRSF de la Alcaldía, con el fin de tener una mejor gestión ante los requerimientos de las JAC.
11. Vivienda: Permite el análisis de las diferentes postulaciones a vivienda de interés social (VIS y VIP) y mejoramiento de viviendas de la población asentada en el Municipio de Rionegro.
12. Salud – Te acompaño: Herramienta que permite la clasificación del triage en los centros de

urgencia del Municipio.

13. Comisarías de Familia: Permite la gestión y unificación de los expedientes de familia (en implementación)
14. Gestión de Empresas: A través de esta automatización, la entidad genera el registro y seguimiento de vacantes del sector privado en el territorio.
15. Analítica de Talento Humano: Este tablero permite integrar información de múltiples fuentes para caracterizar a los empleados de la entidad y apoyar la toma de decisiones.
16. Registro PIC (Plan de Intervención Colectiva): Clasificación de enfermedades por parte de la Secretaría de Salud para posteriormente remitirlas a las EPS y generar seguimiento de las mismas.
17. Gestión del componente de riesgos de tecnología y gestión humana.
18. Gestión de activos tecnológicos.
19. Incidentes de seguridad y salud en el trabajo.
20. Gestión de insumos de oficina.
21. Optimización de los procesos de gestión documental (*Gestión de expedientes electrónicos de archivo, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN) en materia de Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).*)
22. Automatización de historias clínicas y Automatización del Plan Interno de Gestión Ambiental (PIGA). (*Gestión y trazabilidad completa de las historias clínicas del CEIBA – Centro de Atención y Bienestar Animal, con el fin de registrar y administrar toda la información asociada a cada animal atendido, desde su ingreso al centro hasta su egreso*)

De conformidad con lo anterior, este aplicativo al igual que todos los componentes informáticos está expuesto a un riesgo de obsolescencia tecnológica originado por errores en la programación de sus utilidades, así como por la desactualización respecto a las nuevas demandas organizacionales y de normatividad originada por los diferentes direccionadores de los procesos tanto a nivel nacional y municipal en Colombia. Por lo que se requiere contar:

- La Renovación del Servicio de soporte Platinum hasta el 31/05/2027.
- Servicio de actualización remota de la SE-SUITE a la última versión, realizado por la casa matriz, la cual debe ser ejecutada por personal especializado, para lo cual se debe incluir este servicio para que sea realizado por los ingenieros de la casa matriz.
- Servicio de Migración de la Base de Datos de Postgress a Oracle. (estimación en horas).
- Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas, las cuales serán pagadas por demanda.
- Expedición de firmas digitales certificadas (autenticidad integridad-norepudio), con estampado cronológico e integrada con Softexpert para (100) usuarios asignados por la entidad.

Especificaciones técnicas:	El contratista deberá cumplir con lo siguiente: Atender los casos de soporte y mantenimiento que se presenten hasta el 31/05/2027, acorde con los SLA y el nivel de servicio requerido. Debe realizar la renovación del servicio de soporte por el periodo hasta 31/05/2027. Debe realizar la actualización y mantenimiento de la plataforma de software SE SUITE, de conformidad con las especificaciones técnicas y la propuesta presentada. Deber realizar la migración de la base de datos de Postgres a Oracle.

	De proveer firmas digitales certificadas (autenticidadintegridad-norepudio), con estampado cronológico e integrada con Softexpert **para (100) usuarios** asignados por la entidad. El soporte tipo PLATINIUM incluye: - **El soporte incluye 10 licencias Manager nombradas** - **El soporte incluye licencias staff ilimitados** • Acceso a las correcciones de producto (*bug fixes*): Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert. • Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas): derecho a acceder a las nuevas versiones de Productos SoftExpert que contienen varias innovaciones en requerimientos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos por toda la aplicación. • Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ): Acceso a la base de conocimientos de soporte (FAQ): para ayudar en el proceso de resolución de problemas o para responder preguntas, el cliente tendrá derecho a acceder a los registros publicados en nuestra base de conocimiento las 24 horas del día. • Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto. • Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets: Acceso al sistema de tickets en línea (Customer Center) para seguimiento de los tickets abiertos o cerrados durante las 24 horas del día. • Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte: La subsecretaría de TIC debe designar personas de contacto específicas por solución que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad. • Analista de soporte personalizado por conjunto de módulos: SoftExpert designará uno o más analistas de soporte técnico que centralizarán la atención a determinados conjuntos de componentes (squad). • Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3). Debe proveer una Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos a las soluciones específicas y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas.

	Acuerdo de Niveles de Servicio: Nivel 1 Crítica: Principal función no disponible. El problema provoca interrupciones sumamente serias para el sistema de producción: - Sistema trabado/indisponible. - Pérdida de datos. - Error que impide la utilización del sistema. En esta situación El Municipio de Rionegro entrará en contacto con el Soporte al cliente de SoftExpert para todas las prioridades de Nivel 1. Los ingenieros de soporte y/o desarrollo realizarán un esfuerzo continuo para encontrar una solución. Nivel 2 Alta: Funciones principales gravemente degradadas. El problema provoca interrupciones serias en las operaciones normales del sistema, impacto negativo en las instalaciones de toda la organización, los plazos urgentes o el riesgo. - Sistema lento por causa del software. - Desconfiguración de las pantallas. - Inconsistencia en los datos mostrados (por bug en el software). - Error que dificulta, pero no impide la utilización del sistema (el funcionamiento alternativo dura por lo menos el doble de tiempo que el normal) En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert de tal manera que los ingenieros de soporte encuentren una solución suficiente para para reducir la prioridad al nivel 3, momento en que se desarrollará una solución permanente. Nivel 3 Moderada: El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales. - Inconsistencia en los datos mostrados (control no previsto en el software o utilización simultanea de una misma información) - No impide el funcionamiento del sistema en producción, puede disminuir mínimamente el rendimiento o producirse de forma aislada en algunas estaciones de trabajo. En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert, para que este le indique una solución, lo más rápido posible y busque un equilibrio con los casos de alta prioridad. Una vez que se proporcione una solución temporal, los ingenieros de soporte trabajarán en el desarrollo de una solución definitiva. Nivel 4 Mínimo: El problema genera interrupciones mínimas o no interrumpe las operaciones normales (sin impacto en el negocio).

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
- Cualquier error que no impida la utilización del software.
- Necesidad de alteración en la configuración del software.

En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert con el fin de aportar mejoras para evaluación y posible inclusión en versiones futuras.

SLA de atención:

<table>
<tr><td>Severidad</td><td>Tiempo de respuesta/interacción- Platino</td></tr>
<tr><td>Nivel 1</td><td>4 horas</td></tr>
<tr><td>Nivel 2</td><td>8 horas</td></tr>
<tr><td>Nivel 3</td><td>16 horas</td></tr>
<tr><td>Nivel 4</td><td>24 horas</td></tr>
</table>

Los tickets registrados serán atendidos dentro del horario comercial de casa matriz, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Brasil), excepto festivos. Horario del aliado, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Colombia), excepto festivos.

Nota 1: Los tiempos presentados serán considerados en días/horas hábiles.

Nota 2: Los tiempos de respuesta son las referencias y las estimaciones que contribuyen para establecer las expectativas de respuesta de los equipos de Soporte Técnico. Sin embargo, pueden aparecer situaciones más complejas que exigen más tiempo para análisis y respuesta del equipo.

Nota 3: Los tiempos de las respuestas especificados corresponden a tiempo/interacción necesarios para que los equipos de Soporte Técnico analicen el ticket e interactúen con soluciones o solicitudes de más informaciones respecto del tema presentado, siguiendo la gravedad.
</td>
</tr>
<tr>
<td>Autorizaciones, permisos, licencias y documentos técnicos:</td>
<td>Certificado de distribuidor en Colombia vigente, expedido por el fabricante de la solución.</td>
</tr>
</table>

VALOR OFERTA ESTIMADA: (En pesos Colombianos)

Aclaración: Este valor no corresponde a la oferta definitiva, es un valor para estimar el presupuesto del proceso de Selección abreviada.

Proveedor:	SERGIO ALTHVIZ CONSULTORES SAS
Contacto:	Jacqueline Diago R
Celular:	3113124682
Email:	**jdiago@althviz.com**

Fecha:	Junio 11 de 2026					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL
1. Renovación Servicio de soporte Platinum	global	1	$ 268.452.019	$ 51.005.884	$ 319.457.903	$ 319.457.903
2. Servicio de actualización de versión SE-SUITE.	global	1	$ 9.435.686	$ 1.792.780	$ 11.228.466	$ 11.228.466
3. Servicio de Migración de la Base de Datos de Postgres a Oracle. (estimación en horas).	hora	500	162.196.199	$ 30.817.278	$193.013.477	$193.013.477
4. Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas distribuidas así: 200 horas para modernización de los 30 servicios web existentes (SOAP). 300 horas para la optimización funcional de los procesos de gestión documental (mejora flujograma actual, implementación de mecanismos de firma digital certificada y rediseño y optimización de	hora	500	162.196.199	$ 30.817.278	$ 193.013.477	$ 193.013.477

procesos documentales). Las horas serán pagadas por demanda						
5. Expedición de firmas digitales certificadas (autenticidad integridad-norepudio), con estampado cronológico e integrada con Softexpert para (100) usuarios asignados por la entidad.	unidad	**100**	$ 150.434.828	$ 28.582.617	179.017.445	$ 179.017.445
VALOR TOTAL						$ 895.730.768

Deducciones y retenciones: (Se deben tener en cuenta dentro de la oferta económica)

Actualmente operan las siguientes deducciones definidas en el Acuerdo Municipal 023 de 2018 por medio del cual se adopta el Estatuto Tributario Municipal de Rionegro, modificado y adicionado por los Acuerdos Municipales 015 y 030 de 2020, el Acuerdo Municipal 024 de 2022 y el Acuerdo 024 del 2024, las cuales se calculan antes de IVA:

Estampilla Pro-cultura: 1%
Estampilla Pro-hospital: 1%
Estampilla Politécnico Jaime Isaza Cadavid: 0.4%
Estampilla para el bienestar del adulto mayor: 3%
Tasa pro deporte y recreación: 2.5%

Adicionalmente se aplicará(n) la(s) retención(es) en la fuente a título de renta, ICA e IVA de acuerdo con la normatividad vigente según el tipo de contribuyente, para lo que se deberá tener en cuenta la información tributaria contenida en el RUT del contratista, resaltando que los anteriores gravámenes, tasas, retenciones, estampillas y/o impuestos son a título enunciativo y el Municipio no aceptará reclamación alguna por estos conceptos.

FORMA DE PAGO:

- Servicio de soporte Platinum: El Municipio de Rionegro realizará tres (3) pagos parciales de la siguiente manera:

- Un primer pago: con la entrega de la certificación de activación del soporte platinum, se radicará la factura por el 50% del valor total del soporte con Iva incluido.
- Un segundo pago: a los 30 días de la radicación de la primera factura por concepto de soporte, por un 30% del valor total del soporte con IVA incluido.
- Un tercer pago: a los 60 días de la radicación de la primera factura por concepto de soporte, por un
- 20% del valor total del soporte con IVA incluido.

Cada una de las facturas con pago máximo a (60) días calendario de radicada la factura en la Alcaldía de Rionegro.

- Servicio remoto de la última actualización de la versión SESUITE.

  El Municipio de Rionegro realizará pago único con la actividad ejecutada

- Servicio de Migración de la Base de Datos de Postgres a Oracle. (estimación en horas).

  El Municipio de Rionegro realizará pago único con la actividad ejecutada.

- Bolsa de horas de desarrollo para la realización de mejoras, componentes evolutivos y asistencia en las automatizaciones que se llevan a cabo por la Subsecretaria de TIC (500) horas.

  El Municipio de Rionegro realizará el pago de forma mensual acorde a las horas ejecutadas con acta firmada por el supervisor para su facturación.

- Expedición de firmas digitales certificadas (autenticidad integridad-norepudio), con estampado cronológico e integrada con Softexpert para (100) usuarios asignados por la entidad.

  El Municipio de Rionegro realizará pago único con la actividad ejecutada.

Aclaraciones:

1. Los pagos se harán durante la vigencia 2026.
2. En caso de presentarse cobros por diferentes conceptos en un mismo mes, el contratista deberá generar factura por cada concepto.

Los pagos relacionados deberán contar con previa presentación de informe de ejecución del contratista, cuenta de cobro o factura debidamente legalizada, verificación del pago de seguridad social y parafiscales e informe de ejecución por parte del supervisor del contrato.

Los pagos se harán mediante transferencia electrónica, previa presentación de la certificación expedida por su revisor fiscal, contador o representante legal, donde conste o se certifique que se encuentra a paz y salvo en el pago de los salarios y los portes relativos al sistema de seguridad social integral de pensión y salud, así como los propios de S.E.N.A, I.C.B.F y cajas de compensación familiar, cuando a ello hubiere lugar.

La transferencia electrónica o consignación para la cancelación de cuentas, la hará la Secretaría de Hacienda del Municipio de Rionegro. El Contratista se obliga a informar a la entidad una cuenta bancaria (corriente o de ahorros) a su nombre, en la cual le serán consignados o transferidos electrónicamente los pagos que el municipio efectúe.

En todo caso, el pago estará sujeto a la planeación financiera de la Secretaría de Hacienda del Municipio de Rionegro, el Supervisor designado solo aprobará el pago de aquellas actividades que sean comprobables y efectivamente soportadas y que en consecuencia hayan sido debidamente ejecutadas por el contratista.

SERGIO ALTHVIZ CONSULTORES SAS
Sergio Althviz Ramírez
Representante Legal