Envigado, enero de 2026
GER - 2026 - 088

Doctora
ANA LOREYS ROMÁN ARBOLEDA
Contralora Distrital de Buenaventura
BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA

Asunto: Servicio de soporte y mantenimiento del software V6 durante la vigencia 2026

Para Integral V6 es de suma importancia mantener una buena relación con nuestros clientes, procurando que les permita percibir beneficios en el sistema de información integrado que ofrecemos; lo cual implica garantizar los servicios de soporte, mantenimiento y actualización de manera adecuada y oportuna.

Actualmente, la Contraloría Distrital de Buenaventura tiene en operación el software financiero y administrativo V6, conformado por los módulos de: Presupuesto, Tesorería, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Contabilidad, Nómina, Talento Humano, Almacén e Inventarios y Activos Fijos y elementos devolutivos.

En consideración a lo anterior y con el ánimo de que podamos seguir siendo sus aliados tecnológicos durante la vigencia 2026, le estamos ofreciendo nuestros servicios con las características técnicas y comerciales que se definen en el presente documento

Quedamos atentos a cualquier inquietud,

JUAN ESTEBAN GARCÍA OSORIO
Gerente General
gerencia@integralV6.co

A continuación, se detalla las condiciones técnicas y comerciales de la propuesta para la Contraloría Distrital de Buenaventura, en cada uno de los ítems se describen los servicios ofertados, con las actividades a ejecutar, las responsabilidades, el horario de atención, los canales de comunicación disponibles y autorizados, la metodología para el reporte de incidentes y requerimientos, las limitaciones del servicio y otros aspectos importantes que se deben tener en cuenta.

1. Alcance de los servicios:

a. Actualización, soporte y mantenimiento del software V6, en los módulos contratados.

b. Disposición de servidor para el alojamiento del sistema V6 ambiente de producción, con la arquitectura necesaria para lograr óptimo nivel de eficiencia, garantizando su acceso a través de internet y la asignación de un experto en la administración de la base de datos (DBA de Oracle), sin costo adicional para la Entidad durante la vigencia 2026.

2. Actividades a desarrollar:

a. Reinstalación: En caso de que la entidad requiera instalar el aplicativo en un servidor local podrá solicitar a **INTEGRAL V6** la reinstalación de este. En caso de requerirlo se debe tener en cuenta que la entidad debe disponer de la infraestructura para el correcto funcionamiento del aplicativo (Base de datos Oracle superior a 23i, servidor, entre otros).

b. Mantenimiento correctivo: Este se realiza después de una falla en el funcionamiento del sistema, tiene como objetivo mantener el sistema funcionando correctamente.

c. Documentación de las actividades realizadas: Buscando garantizar la transferencia de conocimiento por parte de **INTEGRAL V6** hacia la entidad, facilitar la labor de mantenimiento del sistema y capitalizar experiencias, se documentarán las actividades que se realicen dentro del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

d. Asesoría y acompañamiento permanente: **INTEGRAL V6** prestará acompañamiento en forma permanente (virtual y/o presencial) y durante el plazo de ejecución del contrato a la Entidad en todas las inquietudes y/o dudas que tengan con respecto a la ejecución de los procesos en el sistema, con el fin de garantizar su buen funcionamiento y teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el Acuerdo Nivel de Servicios definido en la propuesta.

e. Visitas a la entidad: Se realizarán mesas de trabajo virtuales o presenciales (previo acuerdo y solicitud de la entidad) para solucionar inquietudes con respecto a las funcionalidades del aplicativo e implementación de nuevos procesos en el sistema al igual que el levantamiento de nuevos requerimientos los cuales serán evaluados por el equipo técnico para definir la viabilidad de lo solicitado teniendo en cuenta el alcance del contrato.

f. Actualización del sistema: Se realizarán periódicamente procesos de actualización de la versión del sistema, para implementación de cambios normativos que se puedan presentar durante la ejecución del contrato, actualización de informes de rendición y/o implementación de mejoras en los procesos.

   Respecto a las mejoras, se tiene previsto para la vigencia 2026 el diseño y desarrollo de componentes que apuntan a mejorar la automatización de procedimientos y la integralidad de la información, basados en peticiones de los clientes, en su gran mayoría, tales como:

   - *Actualización de la interfaz gráfica:* Rediseño gráfico de la aplicación, procurando adoptar un estilo visual más intuitivo y alineado con las tendencias actuales de diseño digital.

   - *Diseño y desarrollo de opciones de Anulación*: Definición de la reversión del procedimiento efectuado, considerando la secuencia lógica de las transacciones realizadas; especialmente en procesos de Talento Humano, Nómina, Almacén y Activos Fijos, donde se ha identificado alta demanda de soporte por este concepto.

   - *Implementación de planillas faltantes de los diferentes tipos de cotizantes*: Específicamente se ha detectado la necesidad de incorporar la planilla de concejales, para las entidades territoriales, la cual no es dependiente de la nómina.

   - *Incorporación del cálculo de los conceptos AIU e impuesto al consumo*: Tanto en el módulo de Almacén para el registro de entradas, como en el módulo de Cuentas por Pagar; así como el cálculo del IVA cuando se liquidan éstos.

   - *Permisos por tipo de liquidación:* Componente que permite asignar permisos por tipo de liquidación de nómina, lo cual facilita la descentralización de los procesos de liquidación (funcionarios, contratistas, entre otros).

- *Permisos por conceptos en Cuentas por Pagar:* La definición de un componente que permita asignar permisos sobre los conceptos, facilita la descentralización de los procesos.

- *Generación automática del ingreso por rendimientos financieros:* Funcionalidad asociada a las Cuentas por Cobrar, que crea automáticamente el registro de ingreso al generar la cuenta por cobrar por concepto de transferencias SGP, rendimientos financieros y otras predefinidas.

- *Modificaciones al componente de ingresos:* De tal forma que se pueda modificar la fecha de elaboración del comprobante, es decir, que ésta no dependa de la fecha del módulo, y la aprobación quede con la fecha definida. En el caso de los Web Service, quedará registrado con la fecha que envía el banco. Esta modificación facilitará el cierre de la tesorería y las conciliaciones.

- *Administración Caja Menor:* Diseño y desarrollo de un componente para administración de cajas menores que permita:
    - El registro de los vales de anticipo por dependencia
    - El registro de la disponibilidad
    - Anexar documentos soporte del trámite
    - El registro detallado de los gastos de manera descentralizada
    - El cálculo de deducciones asociadas a cada documento de legalización
    - Anexar las facturas o recibos de compra
    - Registrar el reembolso a que haya lugar
    - Generar automáticamente compromisos, cuentas por pagar, obligación y comprobante de egreso.

3. Alojamiento del sistema en Datacenter

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Servicio de Datacenter para alojamiento de base de datos y aplicativo de producción y calidad. El servicio incluye servidor de aplicaciones, servidor de bases de datos y conexión a internet de alta velocidad, con las siguientes características:

- La entidad tendrá su aplicativo y base de datos de producción y calidad, en la nube de Oracle quien es nuestro aliado.
- La nube de Oracle cuenta con data centers en 21 países y estos están interconectados, lo que brinda mayor seguridad de la información.
- Se cuenta con Oracle Cloud, servicio de Backup de la información (hasta 8 días) y esta es almacenada bajo los mayores estándares de seguridad de la información por dos motivos, contando con los protocolos de acceso y dos los archivos son replicados en diferentes data center para estar preparados antes alguna contingencia.
- Se suministrará acceso al usuario quien asigne la entidad para la extracción del Backup, siendo la entidad responsable de la custodia después de 8 días. INTEGRAL V6 no es responsable de la custodia de los Backus después de 8 días-
- Integral V6 cuenta con expertos en la nube Oracle, con experiencia implementando las mejores prácticas del mercado para garantizar la continuidad del negocio.
- Cuenta con Recursos avanzados de seguridad.
- Actualización del aplicativo a la última versión disponible.
- Estricta confidencialidad de la información.

4. Acuerdo nivel de servicios (ANS):

a. Descripción y ubicación del grupo de usuarios:
Como usuarios se definen los funcionarios de la Entidad que operan los módulos implementados, se requiere que uno de estos usuarios haga las veces de Gestor de Requerimientos.

b. Servicios que serán suministrados:
- Asistencia en la identificación y verificación de incidentes o dudas sobre la funcionalidad del sistema en los módulos objeto de esta propuesta
- Actualización para solucionar errores o el mal funcionamiento de las funcionalidades de los diferentes módulos
- Derecho a la actualización de versiones del producto, incluyendo nuevas versiones por cambios normativos.
- Acceso Remoto para poder diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención.
- Las solicitudes presentadas por usuarios con relación a nuevos reportes o desarrollos serán evaluadas a nivel técnico y administrativo para determinar si el cambio es pertinente y/o si tiene un costo adicional al contrato.
- Capacitación a nuevos funcionarios y programas de refuerzo en el manejo del sistema previa coordinación entre las partes.

c. Servicios que serán excluidos:
- Preguntas o requerimientos de tipo técnico (hardware)
- Detección y corrección de fallas por efecto de virus o daños técnicos
- Asesoría para la ejecución de procedimientos administrativos.
- Conexiones a internet.
- Instalación de servidores.

d. Componentes soportados:
- Los módulos del software V6 que hacen parte del objeto de la propuesta.

e. Componentes que son considerados críticos:
- Comprobantes de ingreso (recaudo), nómina (liquidación y pago) y reportes de rendición en las fechas previstas por los organismos de control.

f. Cómo pueden acceder los usuarios a los servicios de atención y mantenimiento:
- Sistema de gestión de requerimientos

- Llamada telefónica a las líneas que se les suministrarán al inicio del contrato.
- Comunicación vía correo electrónico

NOTA: La atención por WhatsApp y/u otros canales de mensajería no son oficiales por lo tanto todas las solicitudes generadas deben ser registradas en el sistema de gestión de requerimiento para tener control y seguimiento sobre las respuestas dadas.

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

h. Opciones para atención del servicio de mantenimiento fuera de horario:
- Llamada al celular suministrado, donde se indicará el procedimiento de acuerdo con la calificación de la incidencia.

i. Responsabilidades del usuario (Entidad):
- Conocer administrativamente el proceso.
- Conocer la operación de los módulos.
- Atender al Asesor de INTEGRAL V6 durante la prestación del servicio personalizado.
- Verificar las correcciones y/o mejoras implementadas.
- Radicar todas las solicitudes requeridas en el sistema de gestión de requerimientos, (Radicar, Revisar, Finalizar)

j. Responsabilidades del servicio de atenciones:
- Garantizar el acceso permanente al Sistema de Gestión de Requerimientos
- Atender oportunamente las llamadas telefónicas
- Dar respuestas claras y concretas a las inquietudes de los usuarios
- Clasificar los requerimientos por tipo de incidencia y definir tiempo de respuesta para cada uno, para efectos de medición.
- Cumplir con la atención de requerimientos dentro del tiempo estipulado, según el tipo de incidencia.
- Registrar en el Sistema de Gestión de Requerimientos el detalle de la atención ofrecida, conformando una bitácora para efectos estadísticos.

k. Límites de los servicios de atención y mantenimiento:
- Los servicios de atención y mantenimiento se prestan dentro de los horarios establecidos y se limitan a los módulos del objeto del contrato.

l. Procedimiento usuario para el registro de requerimientos:

- Cada usuario registrará las incidencias en el Sistema de Gestión de Requerimientos, remitiéndolo al funcionario Gestor (Gestor-funcionario asignado por la entidad quien va a escalar el requerimiento), para iniciar el trámite correspondiente.

m. Procedimientos internos de escalamiento:

- Reporte de incidente, a través del sistema de gestión de requerimientos - USUARIO
- Recepción, verificación y tipificación del requerimiento – GESTOR
- Devolución del requerimiento al usuario, en caso de aclaración inmediata – GESTOR
- Cierre de requerimiento en caso de devolución – USUARIO
- Envío de requerimiento al departamento de servicios, en caso de requiera atención técnica – GESTOR
- Definición de tiempo estimado de respuesta - ASESOR INTEGRAL
- Respuesta remota del departamento de servicios o mediante visita a la entidad - ASESOR INTEGRAL
- Registro de atención del requerimiento - ASESOR INTEGRAL
- Cierre de requerimiento – GESTOR – USUARIO

n. Procedimientos de seguimiento:

- Evaluación periódica de compromisos pactados con la Entidad sobre requerimientos
- Seguimiento y evaluación mensual a los registros de atenciones, para identificar falencias en los procedimientos o en la capacitación

o. Prioridad de los llamados y tiempos de respuesta requeridos:

Para la atención del servicio se define la prioridad de acuerdo con la calificación de la incidencia, con el siguiente criterio y tiempo de respuesta (contabilizado dentro del horario de atención del servicio):

Extrema:	4 horas
Alta:	8 horas
Media:	16 horas
Baja:	40 horas
Sugerencia:	Se define de acuerdo con la factibilidad

Caracterización

Extrema:	Error que no permite ingresar al sistema (relacionado con la base de datos o el aplicativo)
Alta:	Error en una página o proceso que impide continuar
Media:	Error que permite continuar con el mismo u otro proceso.
Baja:	Mejora requerida, que no impide el registro y que no requiera actualización general del sistema.
Sugerencia:	Nueva funcionalidad o ajuste del sistema que no afecta la operación actual.

p. Mediciones de servicio a ser alcanzadas (Disponibilidad de los servicios, cumplimiento de tiempos de respuesta): se miden en porcentajes:

- Atención requerimientos:
  Número de solicitudes atendidas mes * 100 > 90%
  Número de solicitudes recibidas mes

- Calidad del servicio:
  Soluciones efectivas (Finalizados por la entidad) * 100 > 90%
  Atención requerimientos

Nota: El indicador será medido siempre y cuando la entidad realice el proceso de finalización del requerimiento o se toma la información de los requerimientos solucionados.

q. Reportes a ser generados por el servicio de mantenimiento:
Reporte periódico sobre bitácora de servicio de atenciones y mantenimiento a la Entidad.

r. Aclaraciones sobre el producto:
El funcionamiento, presentación de pantallas, forma de producción de informes y demás características son las que actualmente tiene el producto instalado y que son conocidas y aceptadas por la entidad. Integral V6 S.A.S se reserva el derecho de realizar desarrollos o cambios que puedan modificar su producto o la filosofía de este.

s. Derechos de autor:
El producto de que trata la presente propuesta, es decir, el Sistema Administrativo y Financiero marca SINAP V6 es de propiedad de Integral V6 S.A.S, empresa a la cual le pertenecen todos los derechos de autor, tanto patrimoniales como morales sobre el mismo, según la legislación aplicable en Colombia que trata de la propiedad intelectual e industrial. La entidad acepta lo anterior y se compromete a respetar estos derechos y hacerlos

respetar frente a terceros so pena de tener que indemnizar los perjuicios causados, todo lo anterior en lo que tenga relación con la presente propuesta.

t. Responsabilidad de la información:
La información ingresada y obtenida del sistema es propiedad y responsabilidad únicamente de la entidad quién debe verificar la confiabilidad de ésta, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus datos.

5. Descripción de la inversión económica:

5.1 Alcance de los servicios contratados

El alcance de cada uno de los servicios ofrecidos se encuentra descrito en la oferta comercial, la cual hace parte integral de esta propuesta económica. El valor de los servicios de actualización, soporte y mantenimiento del software financiero y administrativo ofrecidos es como se describe a continuación:

Actualización, soporte y mantenimiento		
Ítem	Descripción	Valor
1	Servicios de actualización, Soporte y mantenimiento, sistema de información ERP V6	$ 10.598.319
IVA		$ 2.013.681
Subtotal incluido IVA		$ 12.612.000

El costo de los servicios de alojamiento del software V6 en Datacenter para el funcionamiento del aplicativo de producción durante la vigencia 2026 es como se detalla a continuación:

Datacenter		
Ítem	Descripción	Valor
2	Servicio de Datacenter para alojamiento de base de datos de producción y calidad, el cual tiene disponibilidad 7*24, licencia de Oracle	$0

TOTAL, PROPUESTA actualización – soporte - mantenimiento – Datacenter	$ 12.612.000

5.2 Facturación y forma de pago:

Cuotas trimestrales iguales, durante la vigencia del contrato.

Los servicios o desarrollos no contemplados en la presente oferta comercial serán evaluados para determinar si generan un valor adicional.

5.3 Vigencia del contrato:

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