RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN MESA DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA SOFTWARE PAS EGOV ® MODULOS LICENCIADOS PTEP, RIESGOS CORRUPCIÓN Y GESTIÓN EN LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA



Acuerdo de confidencialidad:

Este documento presenta información confidencial, propiedad de KISHRÓN SAS. La indicación explícita de no divulgación de esta información es una ventaja competitiva para KISHRÓN SAS.

La información y material contenido en este documento no pueden ser copiados, distribuidos o circular de cualquier forma sin autorización explícita por parte de KISHRÓN SAS.

Entidad	Gobernación del Cauca
Fecha:	24/08/2026
Ciudad:	Popayán –Cauca

PRODUCTOS /SERVICIOS						
Muchas gracias por considerar nuestros servicios						
PTEP ☐	**RC** ☐	**RG** ☐	**RSI** ☐	**RF** ☐	**SOPORTE** ☒	**Otra ¿Cuál?** Haga clic aquí para escribir texto.

JUSTIFICACIÓN
La Gobernación del Cauca cuenta con PAS eGov como herramienta tecnológica para apoyar la gestión integral de riesgos y el seguimiento de los instrumentos, planes y actividades asociados a las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la operación integrada de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la apropiación de los roles de las líneas de defensa. Su utilización contribuye a fortalecer la trazabilidad de la gestión, el seguimiento y control institucional y la disponibilidad de información para la toma de decisiones. La plataforma centraliza información y recursos generados y gestionados por la entidad, constituyéndose en un recurso tecnológico que soporta actividades de gestión, seguimiento y control institucional. En consecuencia, se requiere mantener las condiciones que permitan su adecuada operación y preservar el aprovechamiento de la inversión tecnológica realizada por la Gobernación. La evolución de los procesos institucionales y de los instrumentos de gestión, así como los cambios normativos, metodológicos, organizacionales y tecnológicos aplicables a la administración pública, generan la necesidad de que PAS eGov pueda mantenerse actualizado y adaptarse a los requerimientos de la entidad. Esta necesidad comprende, entre otros aspectos, el fortalecimiento de la administración integral de riesgos, la consolidación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la gestión de la participación ciudadana y el desarrollo de capacidades para el análisis, seguimiento y generación de información institucional. En este contexto, resulta necesario contar con un servicio especializado que acompañe la operación y evolución de la plataforma, permitiendo atender las necesidades que surjan durante su utilización y mantener su pertinencia frente a los requerimientos institucionales. Esto contribuye a que la información gestionada mediante la solución conserve su disponibilidad, trazabilidad y utilidad para los procesos de seguimiento, control y toma de decisiones. La Mesa de Servicios reduce la exposición a situaciones que puedan afectar la operación de la solución o limitar el aprovechamiento de las funcionalidades implementadas de Pas eGov. Por lo anterior, la Gobernación del Cauca requiere garantizar la continuidad operativa de la plataforma, acompañar su actualización y evolución y mantener su capacidad de respuesta

frente a las necesidades institucionales y a los cambios normativos, metodológicos y tecnológicos aplicables.

Las condiciones, alcance, niveles de servicio y características requeridas para atender esta necesidad se desarrollan en las Especificaciones Técnicas y SLA para la Gestión del Mantenimiento, Soporte Técnico, Actualización, Capacitación del Software y los Servicios en la Nube, que hacen parte integral de la Mesa de Servicios de Kishrón S.A.S.

ANTECEDENTES DE EVOLUCIÓN PAS EGOV EN GOBERNACIÓN DEL CAUCA

La Gobernación del Cauca en concordancia con el proceso de fortalecimiento organizacional implemento herramientas de seguimiento, control y evaluación bajo el modelo integrado de planeación y gestión MIPG de la Gobernación del Cauca, así como el Sistema de Control Interno bajo el modelo estándar de Control Interno MECI. Además de ello, determina la Administración del Riesgo como parte integral de la gestión de la entidad, con el fin de favorecer el desarrollo, la sostenibilidad, el logro de los objetivos institucionales y dando cumplimiento a las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en los diferentes pasos (Identificación de riesgos, valoración del riesgo, monitoreo y seguimiento).

Dentro del proyecto de fortalecimiento, la Gobernación del Cauca a lo largo de vigencias anteriores ha implementado el software Pas eGov mediante la Secretaria General para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción Institucional para generar la información de planes e indicadores en una sola plataforma a fin de facilitar el manejo y presentación de la misma.

A la fecha, se han implementado los módulos orientados a politicas de gestión con el propósito de realizar un seguimiento detallado de su ejecución a través de indicadores previamente definidos, lo que contribuye al análisis de desempeño y mejora continua de la gestión pública. Los módulos licenciados de la plataforma Pas eGov son utilizados de forma activa por funcionarios, servidores públicos y contratistas, a través de 70 cuentas de usuario institucionales para la gestión por procesos del Programa de Transparencia y Ética Pública y la Gestión Integral de Riesgos de Gestión y de Corrupción.

La plataforma es utilizada con alta frecuencia para actividades clave como la creación anual de estrategias, la formulación de planes de acción y la generación periódica de reportes de ejecución de actividades, con una periodicidad diaria, semanal y mensual. Asimismo, ha facilitado el monitoreo y control continuo de las acciones de control y los planes de acción, así como el seguimiento cuatrimestral a su cumplimiento, asegurando la trazabilidad de la información y el alineamiento con las obligaciones normativas.

Relación de módulos licenciados del software Pas eGov en la Gobernación del Cauca:

Año	Contrato	Plan/Riesgo Parametrizado	Descripción
2025	No. 2944	Servicios de soporte, mantenimiento y actualización y nueva funcionalidad para la Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.	Servicios de soporte, mantenimiento, actualización y nueva funcionalidad para la gestión de riesgos de seguridad de la información de la plataforma PAS eGov, en el marco del proyecto "Mejoramiento del desempeño institucional a través del fortalecimiento de la gestión de la información y la planificación estratégica de los sistemas de información en la Gobernación del Cauca.”
2024	No. 1559	Riesgos de Corrupción Riesgos de Gestión Soporte Servicios de soporte, mantenimiento.	Adquirir e implementar nuevas funcionalidades de la plataforma PAS eGov en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública y la Administración de Riesgos de Gestión, así como la suscripción anual de la mesa de servicios para el mantenimiento y soporte." Con cargo a los recursos del proyecto denominado "Fortalecimiento de la prestación de servicios brindados por la Secretaría General del Departamento del cauca.
2022	No. 3874	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Adquisición de software para la implementación de la plataforma Pas eGov para gestionar, monitorear y evaluar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el marco del proyecto con cargo a recursos del proyecto "Implementación de herramientas de seguimiento, control y evaluación bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la Gobernación del Cauca".

OBJETIVO
Renovar la suscripción de la mesa de servicios para el mantenimiento, soporte técnico y actualización de la plataforma Pas eGov con el fin de garantizar la operación continua y el funcionamiento en la nube de los módulos adquiridos por la Gobernación del Cauca para la gestión del programa de transparencia y ética pública; y la administración de riesgos de corrupción y de gestión en el marco del proyecto denominado “Fortalecimiento de la prestación de servicios brindados por la secretaria general del departamento del Cauca”.
ESTRATEGIA, METODOLOGÍA Y ENTREGABLES

Kishrón S.A.S. orienta la entrega de los servicios asociados a la plataforma Pas eGov mediante un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que incorpora principios de calidad, ingeniería de software, gestión de servicios TI, seguridad de la información. Este sistema se referencia en los estándares internacionales ISO/IEC 29110, ISO/IEC 20000 y ISO/IEC 27001 y buenas prácticas de ITIL, garantizando una solución técnica robusta, segura y alineada con las necesidades institucionales. De manera complementaria, Kishrón aplica metodologías ágiles en la gestión e implementación de sus servicios, permitiendo ciclos iterativos de mejora, adaptabilidad frente a cambios normativos y funcionales, entrega continua de valor, y una comunicación fluida con los equipos institucionales, lo que asegura una prestación eficiente, colaborativa y orientada a resultados.

La aplicación de marcos de referencia internacionales en gestión de servicios, desarrollo de software y seguridad de la información permite asegurar una prestación de servicios eficiente, segura y escalable, con altos estándares de calidad. Este enfoque metodológico garantiza una experiencia digital centrada en el usuario, que promueve la interacción efectiva mediante interfaces intuitivas, automatización de procesos clave y configuraciones adaptadas a los roles funcionales. A su vez, facilita la respuesta dinámica a los requerimientos de la entidad, la optimización de recursos técnicos y el cumplimiento regulatorio, a través de una solución tecnológica capaz de ajustarse a la evolución normativa, a la complejidad operativa y a las crecientes demandas institucionales.

La gestión integral de la activación de la Mesa de Servicios contempla el conjunto de acciones técnicas, operativas y administrativas necesarias para garantizar la puesta en marcha efectiva de los servicios de soporte, mantenimiento, actualización y capacitación de la plataforma Pas eGov.

La prestación del servicio se regirá por lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), el cual forma parte integral de la suscripción a la mesa de servicios. EL SLA define los términos, condiciones, niveles de calidad y compromisos operativos entre Kishrón S.A.S. y la Gobernación del Cauca, especificando los criterios que regulan la entrega del mantenimiento, soporte técnico y actualización de la plataforma tecnológica Pas eGov.

El SLA entra en vigor a partir de la suscripción formal a la mesa de servicios por parte de la Gobernación del Cauca garantizando la disponibilidad efectiva de los recursos contratados, incluyendo la activación de infraestructura tecnológica en la nube, el acceso a las funcionalidades de los módulos licenciados, mesa de ayuda para los canales de comunicación, soporte técnico especializado para el mantenimiento correctivo, mecanismos de atención a incidentes, mantenimiento evolutivo por cambios normativas, mantenimiento adaptativo y capacitaciones.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio se prestará durante el período de suscripción formalmente establecido en el contrato, contado a partir de la suscripción del acta de inicio entre el supervisor y el contratista y hasta la fecha de terminación contractual, prevista para el 31 de diciembre de 2026, de acuerdo con las condiciones, alcance y niveles de servicio establecidos en las especificaciones técnicas.

ESPECIFICACIÓNES TÉCNICAS SLA PARA LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, SOPORTE TECNICO, ACTUALIZACIÓN, CAPACITACIÓN DEL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS EN LA NUBE.

1. Entregar documentos que acrediten la renovación del servicio de soporte, actualización y mantenimiento en la nube de la plataforma de software Pas eGov a la Gobernación del Cauca. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del plazo contractual de la totalidad de los módulos licenciados.

2. Activación de servicios para la puesta en operación de la plataforma software Pas eGov en la nube, habilitando las funcionalidades correspondientes a los módulos licenciados y garantizando su disponibilidad para los usuarios institucionales.

Esta activación incluye:

- Disponibilidad operativa de la plataforma: 24/7, sujeto a la infraestructura y condiciones del servicio en nube accesible mediante URL institucional: https://www.cauca.gov.co/pasegov/login
- Asignación de roles y usuarios institucionales, con acceso controlado según perfiles funcionales.

3. Canales de mesa de ayuda.

Canales de atención destinado a brindar soporte a los usuarios de la plataforma software Pas eGov para recepción de solicitudes y tickets para solución de problemas para la continua operación funcional y estabilidad de los módulos licenciados del software Pas eGov en la nube conforme a las características de los procesos y perfiles de usuario de la Gobernación del Cauca, asegurando que la solución permanezca disponible, segura y alineada con las necesidades operativas de la entidad.

Los tickets para soporte técnico a solución de problemas pueden ser registrados los líderes de proceso:

- Vía web desde el portal de Pas eGov

Otras solicitudes, estos deben estar centralizados en el líder responsable de gestionar la plataforma software Pas eGov en la entidad:

- Solicitudes funcionales: creación de planes, generación de reportes, activación de módulos.
- Solicitudes de acceso: crear, modificar o revocar usuarios/roles.
- Solicitudes de actualización: versiones normativas o funcionalidades nuevas.
- Solicitudes de capacitación: agendar sesiones, entrenamientos por cambios.
- Consultas o guías: sobre uso, buenas prácticas, o interpretación normativa en la plataforma.

- Vía whatsapp (De lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Vía correo soporte@kishon.com.co

4. Soporte técnico bajo SLA.

Como parte de la suscripción a la Mesa de Servicios de PAS eGov**,** Kishrón S.A.S. prestará soporte técnico especializado para garantizar la continuidad y adecuada operación de las funcionalidades licenciadas por la Gobernación del Cauca. El servicio comprende la recepción, análisis, diagnóstico, atención, seguimiento y cierre de incidentes, problemas, requerimientos

funcionales, solicitudes de configuración y acceso, consultas y demás situaciones relacionadas con la operación de la plataforma.

El servicio contará con una bolsa global de hasta ciento cuarenta (140) horas de soporte técnico especializado, disponible a partir del inicio de la suscripción y durante el período de ejecución contractual efectivamente formalizado.

Las horas podrán ser utilizadas de acuerdo con las necesidades de la entidad y se descontarán de la bolsa global con base en el tiempo efectivamente empleado por el equipo técnico de Kishrón S.A.S. en la atención de las solicitudes, de acuerdo con los registros de la Mesa de Servicios.

El consumo de las horas se controlará mediante los tickets registrados, en los cuales se documentarán, como mínimo, la solicitud, nivel de atención, actividades realizadas, tiempo empleado, resultado y fecha de cierre.

La bolsa constituye un límite máximo de horas disponibles y no una obligación de consumo por parte de la entidad. Las horas que no sean utilizadas al finalizar el período de suscripción no serán acumulables, trasladables ni compensables con períodos posteriores.

La recepción y gestión de solicitudes se realizará a través de los siguientes canales:

- Portal web de PAS eGov: registro y seguimiento de tickets por parte de los usuarios autorizados.
- Correo electrónico: soporte@kishon.com.co.
- WhatsApp: canal de atención para la comunicación y gestión de solicitudes.
- Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en días hábiles.

Las solicitudes serán clasificadas según su naturaleza, impacto y criticidad y, de acuerdo con dicha clasificación, serán atendidas conforme a los niveles de servicio establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA).

Soporte técnico por tickets

1. **Recepción del ticket**
   - El usuario reporta un incidente, solicitud o requerimiento funcional.
   - El ticket es registrado en la **mesa de servicios**, ya sea por portal, correo o canal designado.
2. **Clasificación del ticket**
   - Se determina si se trata de:
     - Incidente (fallo o interrupción del servicio)
     - Requerimiento (acceso, consulta, ajuste)
     - Problema (error recurrente o causa raíz)
     - Solicitud de mejora o nueva funcionalidad
3. **Asignación de prioridad y nivel de criticidad**
   - Según criterios preestablecidos en el SLA, el ticket se clasifica como:
     - **Alta (crítica):** afecta a toda la entidad o detiene procesos

esenciales.
- **Media:** afecta parcialmente un proceso o a un grupo de usuarios.
- **Baja:** no afecta la operación, es una consulta o mejora menor.

4. **Asignación al nivel de soporte** (Tabla nivel de soporte)
   - **Nivel 1:** Atención inicial, resolución de casos frecuentes o simples.
   - **Nivel 2:** Soporte funcional especializado, análisis de parametrización o configuración.
   - **Nivel 3:** Escalamiento al equipo de desarrollo o infraestructura para solución definitiva.
5. **Atención y resolución**
   - El equipo asignado responde según el **tiempo de respuesta y solución acordado** (en el SLA).
   - Puede implicar seguimiento, diagnóstico, aplicación de workaround (Solución Alterna o Temporal) o liberación de una solución.
6. **Cierre del ticket**
   - Una vez resuelto, el caso se documenta, se informa al usuario, y se cierra el ticket.
   - Se puede solicitar retroalimentación o aplicar encuesta de satisfacción

Acuerdo Niveles de Servicio	Descripción	Tiempos de respuesta
Soporte Nivel 1	Atención a incidentes básicos y consultas generales: - Impacto mínimo sobre la aplicación. - Resolución de problemas técnicos intermedios: - Impacto moderado sobre la aplicación. - Intermitencia o degradación significativa de la funcionalidad, sin embargo la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable. - Atención de problemas funcionales complejos. - Diagnóstico de configuraciones e interacción con módulos.	- Respuesta a solución en un máximo de 24 horas. - Lasolución definitiva se entregará en liberación. - Respuesta a solución en un plazo máximo de 16 horas. - La solución definitiva se entregará nueva versión con liberación programada según ingreso del ticket. - Equipo de soporte con experiencia en - implementación y configuración de Pas eGov.

Soporte Nivel 3	Errores complejos, fallas estructurales o necesidades de análisis técnico profundo: - Impacto catastrófico sobre la aplicación. - Perdida total de los procesos que hacen que se afecte la continuidad del negocio y de la operaciones. - Análisis profundo y solución estructural (código, base de datos). - Implementación de soluciones definitivas.	- Tiempo de respuesta inicial: dentro de las 8 horas hábiles siguientes al registro del caso en la mesa de servicios, se realizará una confirmación de recibo y análisis preliminar. - Tiempo estimado de solución: Hasta 5 días hábiles, contados a partir de la validación del incidente como Nivel 3, dependiendo de la complejidad del desarrollo requerido. - En caso de requerir intervenciones mayores o liberaciones programadas, el tiempo podrá extenderse conforme al cronograma de actualizaciones acordado con la entidad. - Soporte especializado escalamiento a desarrolladores.

5. Mantenimiento evolutivo y normativo

El mantenimiento evolutivo comprende las actividades orientadas a adecuar, ampliar y mejorar las funcionalidades de PAS eGov, de acuerdo con la evolución de las necesidades institucionales, los cambios normativos y metodológicos aplicables y las mejoras funcionales y tecnológicas requeridas para fortalecer la gestión de la Gobernación del Cauca.

Este servicio contempla la incorporación de ajustes y mejoras sobre las funcionalidades existentes, así como la evolución de componentes de la plataforma, previa identificación, análisis, priorización y validación de los requerimientos con la entidad.

Dentro del mantenimiento evolutivo se contemplan las siguientes actividades:

- **Análisis y consolidación de requerimientos:** identificación, revisión y estructuración de las necesidades de actualización o mejora, incluyendo la consolidación de insumos, información y condiciones requeridas para su implementación.
- **Pre-parametrización y preparación de información:** definición de estructuras, configuración inicial y preparación de los datos necesarios para implementar actualizaciones normativas, ajustes funcionales o nuevas capacidades de PAS eGov.
- **Configuración y parametrización:** adecuación de los componentes de la plataforma conforme a los requerimientos previamente definidos y validados, incluyendo la actualización de parámetros, estructuras institucionales, funcionalidades e instrumentos de gestión.
- **Actualización funcional y normativa:** incorporación de adecuaciones requeridas para mantener PAS eGov alineado con los cambios normativos y metodológicos aplicables a los procesos soportados por la plataforma.

- **Evolución de funcionalidades:** implementación de mejoras orientadas a fortalecer la gestión institucional, incluyendo, entre otras, funcionalidades relacionadas con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), participación ciudadana, administración integral de riesgos, formulación y seguimiento de controles, indicadores y análisis del contexto estratégico.
- **Pruebas funcionales:** ejecución de pruebas sobre las actualizaciones y adecuaciones realizadas para verificar su comportamiento, identificar errores o inconsistencias y validar el cumplimiento de los requerimientos definidos.
- **Validación y puesta en producción:** preparación de los componentes actualizados para su liberación, instalación y entrada en operación, de acuerdo con los procedimientos de control de cambios y el cronograma de implementación acordado con la entidad.
- **Documentación de cambios:** actualización de la documentación funcional y técnica asociada a las modificaciones implementadas, incluyendo, cuando corresponda, manuales, contenidos de consulta y notas de versión (release notes).

Las actualizaciones y mejoras serán gestionadas de acuerdo con su naturaleza, alcance y complejidad, estableciendo para cada requerimiento las condiciones técnicas, actividades de implementación y cronograma correspondiente. Los desarrollos o funcionalidades que impliquen nuevos componentes, integraciones o requerimientos no contemplados dentro del alcance del mantenimiento evolutivo serán objeto de análisis técnico y, cuando corresponda, de cotización y aprobación independiente.

Kishrón S.A.S. mantendrá la plataforma PAS eGov en una versión funcional y técnicamente estable, incorporando las actualizaciones y mejoras que correspondan al alcance del servicio y que hayan sido previamente definidas y priorizadas con la Gobernación del Cauca, procurando garantizar la continuidad de la operación, la integridad de la información y la adecuada adaptación de la solución a las necesidades institucionales.

6. Mantenimiento adaptativo

Comprende las actividades necesarias para mantener la compatibilidad, estabilidad, seguridad y disponibilidad de PAS eGov frente a cambios en los componentes tecnológicos externos que soportan su operación, tales como navegadores, sistemas operativos, motores de bases de datos, servicios de infraestructura y nube, librerías, frameworks, protocolos de autenticación y demás componentes tecnológicos compatibles con la solución.

Estas actividades podrán incluir el análisis del impacto de dichos cambios, ajustes de configuración, adecuaciones técnicas, actualización de componentes y pruebas de compatibilidad requeridas para preservar el funcionamiento de la plataforma y la integridad de la información.

Los ajustes se realizarán de manera controlada y de acuerdo con las condiciones técnicas y de compatibilidad de la plataforma, priorizando aquellos cambios que puedan afectar su seguridad, estabilidad, disponibilidad o acceso por parte de los usuarios institucionales.

El mantenimiento adaptativo no comprende nuevas funcionalidades, nuevos módulos, cambios en los procesos de negocio, integraciones no existentes ni desarrollos específicos solicitados por la entidad, los cuales serán evaluados dentro del mantenimiento evolutivo o como

desarrollos adicionales, según corresponda.

Como parte del servicio se mantendrá la documentación de las versiones implementadas y los cambios técnicos relevantes mediante las correspondientes notas de versión (release notes).

7 Servicio de Capacitación y Acompañamiento Funcional en PAS eGov.

La bolsa de capacitación comprende hasta cuarente (40) horas, distribuidas en actividades de gestión del cambio y capacitación funcional continua, orientadas a la apropiación, operación y aprovechamiento de las funcionalidades de PAS eGov de acuerdo con los módulos licenciados, perfiles y necesidades de la entidad.

Las sesiones serán programadas de común acuerdo entre las partes, previa solicitud de la entidad con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles y estarán sujetas a la disponibilidad técnica y operativa de Kishrón S.A.S. Las horas podrán distribuirse entre los diferentes perfiles y grupos de usuarios durante la vigencia de la suscripción y serán no acumulables ni compensables al finalizar dicho período.

La capacitación estará circunscrita a las funcionalidades disponibles en PAS eGov y a las actualizaciones y mejoras incorporadas durante la vigencia del servicio.

Matriz de relación de componentes adquiridos bajos módulos licenciados y cubrimientos de mesa de servicios

Componente / funcionalidad	Situación actual componente	SLA / Soporte	Correctivo	Adaptativo	Normativo	Evolutivo
Configuración base institucional	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Áreas, dependencias y cargos	Adquirido	✓	✓	—	✓	✓
Usuarios, cuentas y roles	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Control de acceso a profesionales de apoyo externo	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Procesos, líderes, responsables y participantes.	Adquirido	✓	✓	—	✓	✓
Gestión de versiones	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de Cumplimiento – PTEP	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión componentes PTEP	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión del documento PTEP	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo y seguimiento de PTEP	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Formatos institucionales PTEP	Adquirido	✓	✓	—	✓	✓
Gestión de Participación Ciudadana asociada al PTEP	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Plan Estratégico de Participación	Adquirido	✓	✓	—	✓	✓
Publicación de contenidos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Espacios de participación / foros	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓

Seguimiento de participación y respuestas	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Evidencias, indicadores y reportes de participación	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Dashboard de Indicadores Estratégicos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Generación y descarga Mapas de riesgo institucional y seguimientos en formato institucional	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión transversal de riesgos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de la Política de Riesgos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Generación de Reportes e Informes	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Creación y administración de riesgos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Valoración de riesgo inherente y residual	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Formulación y evaluación de controles	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Tratamientos, planes de acción y contingencia	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo y seguimiento de riesgos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Módulo de Riesgos de Corrupción	**Adquirido**	✓	✓	✓	✓	✓*
Módulo SIGRIP	No adquirido	—	—	—	—	—
Notificaciones y alertas	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Trazabilidad e historial de cambios	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓

Análisis Contexto Externo	**Adquirido**	✓	✓	✓	✓	✓
PESTEL	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
DOFA institucional	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Identificación de amenazas y oportunidades	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Análisis Contexto Interno	**Adquirido**	✓	✓	✓	✓	✓
Análisis puntos de riesgo de procesos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Sugerencias de amenazas asistidas por IA	**No adquirido**	—	—	—	—	—
Clasificación de factores de riesgo	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Trazabilidad número de amenazas de procesos	Adquirido	✓	✓	✓	✓	✓
Inventario de Activos de Información	**No adquirido**	—	—	—	—	—
Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información	**No adquirido**	—	—	—	—	—
Gestión de Riesgos Fiscales	**No adquirido**	—	—	—	—	—
Sistema de Gestión Organizacional / Calidad	**No adquirido**	—	—	—	—	—
Sistema de Gestión de Seguridad	**No adquirido**	—	—	—	—	—

ASPECTOS ECONÓMICOS		
ITEM	**CONCEPTO**	**VALOR INCLUIDO IVA**
1	Renovación de la suscripción mesa de servicios para la Gobernación del Cauca bajo las especificaciones técnicas para soporte técnico bajo SLA, soporte técnico, actualización y mantenimiento de los módulos licenciados, componentes funcionales de configuración básica y complementarios del software Pas eGov y los servicios en la nube hasta el 31 de diciembre de 2026	$ 60.740.000
2	40 horas de capacitación en plataforma software Pas eGov para los módulos licenciados en la entidad.	**$** 9.260.00
TOTAL		**$ 70.000.000**

FORMA DE PAGO SUGERIDA

- Ítem 1: Un (1) único pago por valor de SESENTA MILLONES SETECIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE ($60.740.000), IVA incluido, correspondiente a la renovación de la suscripción a la Mesa de Servicios para la prestación de soporte técnico especializado bajo SLA, mantenimiento, actualización y servicios en la nube de los módulos y funcionalidades licenciados de la plataforma PAS eGov, previa activación del servicio, entrega del certificado de renovación y aprobación del supervisor del contrato.

- Ítem 2: Un (1) único pago por valor de NUEVE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE ($9.260.000), IVA incluido, correspondiente a la disponibilidad de hasta cuarenta y un (40) horas de capacitación en la plataforma PAS eGov para los módulos y funcionalidades licenciados, durante el período de suscripción, previa aprobación del supervisor del contrato y de acuerdo con las condiciones establecidas para la prestación del servicio.

Nota 1: Los pagos estarán sujetos a las retenciones, estampillas y demás descuentos de ley que la Alcaldía de Popayán deba practicar al momento de efectuar cada desembolso, conforme a la normativa vigente.
Nota 2: Proveedor de servicios software cloud computing. El numeral 24 del artículo 476 del Estatuto Tributario excluye de IVA a los servicios de cloud computing. Para esto, la DIAN, con ayuda de MinTIC, emitió el concepto número 100208192-190 de 2024, en el que se definen las características para poder aplicar a la exclusión del IVA.
https://incp.org.co/wp-content/uploads/2024/04/Oficio-No.-100208192-190-del-18-de-marzo-de-2024-DIAN.pdf

CONDICIONES COMERCIALES

- Al término de cada fase, actividad, desarrollo y/o servicio el cliente deberá firmar un acta que registre la realización o el cumplimiento de un entregable dentro del proyecto.
- Cualquier servicio que no se encuentre especificado de forma explícita en la presente propuesta no se constituye en una obligación a ser provista por Kishrón SAS y deberá ser cotizado.
- La licencia, servicios de implementación y las suscripciones de la mesa de servicios no pueden cancelarse ni devolverse. Puede modificar las preferencias de renovación con Kishrón, pero no habrá reembolso.
- El acceso y utilización del servicio de PAS E-GOV implica la aceptación de las Condiciones

Generales de uso así como de Política de Privacidad.

- Actualizaciones a nuevas versiones y módulos funcionales suponen costos adicionales y deberán ser cotizados.
- Los valores no incluyen: gastos de desplazamiento, alojamiento y alimentación en lugares diferentes a las ciudades donde exista una oficina de KISHRÓN S.A.S.
- El cliente deberá garantizar el acceso del personal de KISHRÓN S.A.S. a las instalaciones, sistemas, equipos y áreas que sean requeridos para completar el trabajo propuesto.
- Los trabajos deberán ser recibidos por el personal técnico del cliente para garantizar el soporte de primer nivel, transferencia de conocimientos y la evaluación de la calidad.
- El cliente deberá proveer al equipo del proyecto la infraestructura necesaria para su mejor desempeño, tales como, escritorios, líneas telefónicas, acceso a red, impresoras, servidores, acceso a las instalaciones y acceso a internet.
- En caso de que alguna actividad requiera de tiempo adicional, se notificará con anticipación el porqué del tiempo utilizado para que sea aprobado entre las partes, definiendo, si se descuenta del paquete corriente o se adicionan horas al paquete existente.
- Una vez agotada la bolsa global de horas de soporte técnico especializado, los requerimientos adicionales que sean solicitados por la entidad podrán ser atendidos mediante la contratación de horas adicionales. Estas horas deberán ser objeto de una cotización independiente por parte de Kishrón S.A.S. y, de ser aceptada por la entidad, su ejecución estará sujeta a la disponibilidad presupuestal y a la formalización contractual que corresponda. Las horas adicionales no se encuentran incluidas en el valor de la suscripción inicial.
- Para garantizar una atención oportuna y eficiente KISHRÓN S.A.S. requerirá que las solicitudes de servicios de soporte preventivo, funcional o técnico deberán ser realizadas por parte de la entidad a través de la mesa de servicios oficial o por escrito, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto a la fecha requerida para la atención. En el caso de incidentes críticos o de alto impacto que afecten la operación normal de la plataforma Pas eGov, se deberá registrar el requerimiento de manera inmediata en la mesa de servicios, activando los tiempos de respuesta establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) según la severidad del incidente reportado.
- La orden de servicios debe ir a nombre de KISHRÓN S.A.S. NIT: 900.892.750-7.
- INTERESES DE MORA: En caso de que el cliente se atrase en los pagos, se generará una factura por los intereses de mora correspondientes, a la tasa de usura del mercado vigente a la fecha de la factura por mora.
- MONEDA DE COTIZACIÓN: PESOS.
- TRM: Se liquidará la factura a la tasa proyectada por el fabricante o mayorista para el mes en que se efectúen los pagos.

PREMISAS

A. Proyectos con alcance de tiempo de uno o más años, se delimitarán en proyectos de seis meses o un año como mucho, sirviendo como base para hacer la siguiente etapa de otros seis meses a un año, y así hacerlo iterativo hasta el cierre.
B. Como parte del modelo de fábrica de software se debe contar con el manejo in-house del personal del oferente. Sobre este personal, la Institución no tendrá ningún tipo de vínculo laboral directo.
C. Una vez terminada la fase de implementación, el esquema de trabajo principalmente es remoto, y algunas actividades tanto de los técnicos como funcionales, se realizarán paralelamente.
D. En principio de la apertura de conjuntos de datos que le permite a las entidades cumplir con la Ley 1712 de 2014 de "Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional". Kishrón se articula al proyecto de datos abiertos para contribuir a la construcción del Gobierno Abierto en Colombia, activando la cultura de transparencia, promoviendo la innovación pública con uso de las TIC, y generando colaboración entre el Estado, los ciudadanos y las organizaciones públicas y privadas para la solución de problemas de interés público y social respetando las limitaciones legales que pudieran resultar pertinentes en la reutilización de Datos Abiertos.
E. Kishrón se reserva el derecho en la modificación de los términos en caso de fuerza mayor, caso fortuito o alteración del contexto.

INFORMACIÓN SOBRE SUBCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN DEL PLAN DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA SOFTWARE PAS EGOV

Suscripción a la la Mesa de Servicios de Kishrón el primer año a partir de la compra de la licencia de PAS EGOV.

La mesa de servicios de Kishrón está ajustada a buenas prácticas para garantizar el correcto funcionamiento y buen desempeño de los servicios del software PAS E-GOV y actualizaciones para esa licencia. La Mesa de Servicios es el modelo de suscripción para servicios del plan de soporte técnico, actualización y mantenimiento de la plataforma software PAS EGOV que garantiza a los usuarios conectarse a la aplicación software como servicio en la nube, usarla evitando interrupciones de funcionalidades de los módulos licenciados y contar con las últimas novedades tecnológicas o normativas que hacen al software más seguro y fiable.

El contrato de la mesa servicios que obtiene la entidad provee un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para el apoyo de todas las necesidades técnicas relacionadas con el aplicativo, prestando este servicio de manera integral.

El entorno de TI cambia continuamente con nuevos dispositivos y tecnologías emergentes. Nuestras actualizaciones frecuentes desde el mantenimiento adaptativo lo ayudan a ir por delante de todo ello con la posibilidad de acceder a innovaciones incrementales y evolutivas evitando que la plataforma pueda estancarse o convertirse en un producto obsoleto. Con la mesa de servicios gastará menos para obtener la última versión; además del beneficio adicional de acceder a las últimas compilaciones y derecho de actualizaciones de la versión actual por un año o el tiempo de mesa de servicios contratado

Suscripción mesa de servicios plan de soporte, mantenimiento y actualización de la

plataforma software. La suscripción tendrá el alcance y período definidos en el instrumento contractual correspondiente. La bolsa global de horas de soporte técnico estará disponible a partir del inicio de la suscripción y se consumirá de acuerdo con las solicitudes efectivamente atendidas. Las horas no utilizadas al finalizar el período de suscripción no serán acumulables, trasladables ni compensables.

Cuando durante la ejecución se agote la bolsa de horas contratada y persistan necesidades de soporte técnico, la entidad podrá solicitar horas adicionales de soporte, las cuales serán objeto de evaluación, cotización y formalización de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y el trámite contractual que corresponda.

De igual manera, las necesidades de capacitación que excedan las horas inicialmente contratadas podrán ser atendidas mediante la contratación de horas adicionales de capacitación, previa solicitud y formalización correspondiente.

Los nuevos módulos, componentes funcionales, integraciones o desarrollos que no hagan parte de las funcionalidades efectivamente licenciadas y adquiridas por la Gobernación del Cauca no se encuentran incluidos en la renovación y deberán ser objeto de evaluación técnica y económica independiente.

El modelo operativo de Kishrón S.A.S. integra la gestión de ingeniería de software con la Mesa de Servicios y un enfoque de mejora continua, permitiendo gestionar de manera estructurada las solicitudes de los usuarios relacionadas con el soporte técnico, mantenimiento y actualización de PAS eGov. Los requerimientos son analizados y gestionados de acuerdo con su naturaleza, incluyendo incidentes, problemas, ajustes funcionales, cambios tecnológicos y adecuaciones derivadas de modificaciones normativas aplicables a los módulos y funcionalidades licenciados.

Durante el período de suscripción, Kishrón informará sobre las nuevas versiones, actualizaciones y mejoras disponibles para los componentes licenciados de PAS eGov, de acuerdo con el ciclo de evolución del producto. Estas actualizaciones podrán incorporar mejoras de rendimiento, ajustes funcionales, adecuaciones normativas y mejoras técnicas destinadas a mantener la estabilidad, seguridad y eficiencia de la plataforma.

La suscripción contempla el acceso a los contenidos digitales y materiales de apoyo disponibles para la operación de los módulos licenciados, así como el acompañamiento requerido para facilitar la apropiación de las funcionalidades y los procesos de actualización. Los módulos, componentes, integraciones o funcionalidades adicionales que amplíen el alcance de la solución licenciada serán objeto de evaluación y cotización independiente.

El soporte técnico especializado estará disponible en horario de atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en días hábiles, a través de los canales definidos para la Mesa de Servicios. El servicio comprende una bolsa global de horas de soporte técnico especializado, disponible durante el período de suscripción efectivamente contratado. Las horas serán utilizadas de acuerdo con las necesidades de la entidad y se descontarán conforme al tiempo efectivamente destinado a la atención de las solicitudes, bajo los niveles de servicio establecidos en el SLA.

Una vez agotada la bolsa global de horas contratada, las necesidades adicionales de soporte técnico que se presenten durante la ejecución podrán ser atendidas mediante la contratación de

horas adicionales, previa solicitud de la entidad, evaluación de la necesidad, disponibilidad presupuestal y formalización contractual correspondiente.

Renovación y continuidad de la suscripción. La continuidad de la Mesa de Servicios podrá ser renovada mediante la formalización de una nueva suscripción, de acuerdo con las necesidades de la entidad y las condiciones comerciales vigentes al momento de la renovación.

Para garantizar la continuidad de los servicios de soporte, mantenimiento, actualización y acceso a las nuevas versiones de PAS eGov, se recomienda que la renovación de la suscripción a la Mesa de Servicios sea gestionada por la entidad con una antelación mínima de ciento veinte (120) días calendario respecto de la fecha de terminación del período de suscripción vigente.

La continuidad de la suscripción permitirá mantener el acceso a las actualizaciones, mejoras, adecuaciones normativas y nuevas versiones que sean liberadas durante el período contratado, así como la atención de soporte técnico bajo las condiciones establecidas en el Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA).

En caso de que la suscripción finalice sin que se formalice oportunamente su renovación, Kishrón S.A.S. no estará obligada a mantener la actualización de la versión instalada en la entidad ni a realizar, durante el período de no suscripción, las actualizaciones, adecuaciones o migraciones que sean liberadas posteriormente.

Cuando la entidad solicite una nueva suscripción después de un período de interrupción, la actualización o migración de la versión instalada hacia la versión vigente podrá requerir actividades técnicas adicionales, tales como diagnóstico, análisis de compatibilidad, migración de información, adecuación de configuraciones, pruebas y puesta en producción. Estas actividades serán evaluadas técnicamente y, cuando excedan el alcance de la nueva suscripción, podrán ser objeto de cotización y formalización independiente.

La renovación deberá ser formalizada mediante el instrumento contractual correspondiente y estará sujeta a las condiciones comerciales y técnicas vigentes al momento de su contratación.

Puede elegir pasarse a una suscripción mensual a una vigencia anual de 12 meses prorrogables a 24 o 36 meses con un importante descuento dependiendo de la opción:

Precio de Compra de 1, 2 o 3 años de Plan de Mantenimiento	
1 año	10% del precio de activación
2 año	1 año + 15% precio de activación
3 años	2 años + 20% precio de activación

Para hacer la solicitud de la extensión deberá contactar con Kishrón y solicitar el envío del detalle del estado de la licencia actual, junto con el de la renovación de servicios. Si deja caducar la suscripción de la mesa de servicios del software de Kishrón sujeto a este tipo de servicio dejará de tener acceso a mantenimiento, soporte técnico de incidencias y al software más reciente. Kishrón se reserva el derecho a interrumpir la disponibilidad de almacenamiento en la nube según su criterio. Ni Kishrón ni sus licenciatarios o proveedores de servicios en la nube tendrán responsabilidad alguna por los errores, omisiones o defectos en las aplicaciones Kishrón y su

servicio de almacenamiento en la nube asociado, ni por la imposibilidad de usar aplicaciones Kishrón o imposibilidad de acceder a proyectos en línea, ni por pérdidas o eliminación de contenidos o datos del usuario/cliente, incluidos, entre otros, los proyectos.

Podrá cancelar la suscripción después del primer año; no obstante, para volver a suscribirse a la mesa de servicios deberá adquirir una licencia nueva. Por eso, es conveniente que renueve la suscripción anualmente. Renovar la mesa de servicios es mucho menos costoso, que comprar una licencia nueva después de que la mesa de servicios venza, por lo que le resultará rentable mantener activo la mesa de servicios.

COMUNICACIONES BASADAS EN TIC

- El correo electrónico y el portal de la Mesa de Servicios serán los mecanismos principales para el registro, comunicación y seguimiento de solicitudes de soporte. Podrán utilizarse adicionalmente las cuentas de chat o mensajería instantánea que sean acordadas entre las partes.
- Las comunicaciones, reuniones de seguimiento, asistencia técnica, capacitaciones y demás actividades de acompañamiento entre el equipo de Kishrón S.A.S. y la entidad podrán realizarse de manera virtual o presencial, de acuerdo con la naturaleza de la actividad y previo acuerdo entre las partes. Para las actividades virtuales podrán utilizarse herramientas de videoconferencia, telefonía u otros medios tecnológicos disponibles.
- Los documentos legales, administrativos y técnicos serán remitidos preferentemente en medio electrónico a través de los canales institucionales definidos. Cuando se requiera su presentación en medio físico, esta se realizará de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos por la entidad.
- Los informes parciales y demás entregables serán suministrados en formato electrónico, a través de los medios de comunicación o repositorios acordados entre las partes.
- La presentación o entrega del informe final podrá realizarse de manera virtual o presencial, de común acuerdo entre la entidad y Kishrón S.A.S., de acuerdo con las necesidades del proceso contractual. Cuando se requiera una actividad presencial, la entidad proporcionará los espacios, infraestructura y medios necesarios para su desarrollo.
- Las situaciones que requieran análisis técnico, gestión de incidentes, resolución de conflictos o toma de decisiones serán escaladas al responsable designado por Kishrón S.A.S., quien actuará como interlocutor técnico y funcional ante la entidad para los asuntos que correspondan a la ejecución del servicio. Las decisiones que impliquen modificaciones al alcance, condiciones económicas o compromisos contractuales deberán ser gestionadas por los representantes autorizados de las partes.

OFERTA DE VALOR

Kishrón S.A.S. dispone de los derechos y elementos de propiedad intelectual asociados a la solución PAS eGov, así como del conocimiento especializado sobre su arquitectura, componentes funcionales, configuración, evolución y operación. Esta condición permite asegurar la continuidad tecnológica de la plataforma implementada en la entidad, preservar la integridad y compatibilidad de la información existente y realizar de manera consistente las actividades de soporte, mantenimiento, actualización y evolución requeridas sobre la solución:

1. Certificado derechos de autor con el Certificado de Registro de Soporte Lógico, expedido por el Ministerio del Interior y de Justicia.
2. Certificado titularidad de la marca Pas con la copia del certificado expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Certificado sello Apps.co de MinTIC.
4. Constancia de estar vinculado como solucionador del ecosistema Govtech en la vitrina virtual de MiLAB: Laboratorio Govtech y de Impacto Público en cabeza de Innpulsa Colombia, espacio que reúne soluciones tecnológicas con capacidad de generar valor público.

REFERENCIAS COMERCIALES SOLUCIONES TIC

Kishrón S.A.S. cuenta con experiencia en el desarrollo, implementación, licenciamiento, soporte, mantenimiento, actualización y capacitación de soluciones tecnológicas orientadas a la gestión institucional y la transformación digital. Esta trayectoria se encuentra respaldada por referencias comerciales y por su inscripción vigente en el Registro Único de Proponentes (RUP), en el cual se acreditan experiencias y clasificaciones relacionadas con software funcional, administración de componentes de sistemas, mantenimiento y soporte de software, servicios de datos y administración de acceso.

La experiencia acreditada, junto con el conocimiento especializado y los derechos asociados a PAS eGov, permiten a Kishrón S.A.S. atender integralmente las necesidades de continuidad, operación y evolución de la plataforma, manteniendo la trazabilidad de las configuraciones y desarrollos realizados para la entidad y evitando afectaciones derivadas de intervenciones de terceros que no cuenten con el mismo conocimiento técnico y funcional de la solución implementada.

VIGENCIA DE LA PROPUESTA

Los precios de esta propuesta son válidos por 20 días.

Atentamente,

BIBIANA Y. GARCES CONSTAIN
Gerente Desarrollo del Negocio e Innovación
KISHRÓN S.A.S.
Nit: 900892750-7
bibiana.garces@kishron.com.co
Celular: 3006545131

Copias adjuntas:
1. Registro DNDA Pas eGov.pdf
2. Certificado Signos Distintivos PAS eGov.pdf
3. Certificado AppsCo Equipo.pdf y AppsCo MINTIC Reconocimiento.pdf
4. Constancia MiLAB .pdf
5. CC Representante Legal.pdf
6. Certificado Aportes a Seguridad Social Kishron 2026.pdf
7. RUT Kishrón 2026.pdf
8. RUP Kishrón.pdf
9. Cámara Comercio Kishrón 2026.pdf
10. Antecedentes Fiscales_Contraloria_Kishron 2026.pdf

11. Antecedentes_Fiscales_Contraloria_RL_Kishron 2026.pdf
12. Antecedentes Medidas Correctivas_RNMC 2026.pdf
13. Antecedentes Disciplinarios_Procuraduria RL 2026.pdf
14. Antecedentes Penales RL Kishrón 2026.pdf
15. Certificado REDAM RL 2026
16. Formato HV Persona Jurídica Kishrón