Bogotá D.C., 21 de octubre de 2026

Doctora
GLORIA ESPERANZA NARVAEZ TAFUR
Directora Ejecutiva
CRA – Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ciudad

Asunto: PROPUESTA PARA ADQUISICIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN POR EL TÉRMINO DE CINCO (5) MESES DE LA LICENCIA DE USO, BAJO MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS), DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP) PARA LOS MÓDULOS DE CONTRIBUCIÓN ESPECIAL Y NÓMINA, INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, HORAS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES EXIGIDOS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA Y LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES.

Respetada doctora Gloria Esperanza,

Cordialmente, presentamos nuestra propuesta comercial para la prestación del servicio del asunto, para el periodo de cinco (5) meses, comprendidos entre el 23 de octubre de 2026 y el 23 de marzo de 2027.

Estaremos atentos a resolver cualquier inquietud adicional sobre el contenido de nuestra propuesta en los siguientes correos electrónicos:

fernando.ramirez@unionsoluciones.com.co
comercial@unionsoluciones.com.co

Reciba un cordial y atento saludo,



CRISTOBAL BARRERA VARGAS
Gerente General

TABLA DE CONTENIDO

PROPUESTA SERVICIO SAAS 3

Detalle de los servicios 3
Canales de contacto y escalamiento 15
Revisión de cumplimiento de ANS 17
Seguridad de la información de la CRA 17

PROPUESTA ECONÓMICA 20

Propuesta: Software Modalidad SAAS 20
Suscripción SaaS 20
Validez de la oferta 21

Propuesta servicio SAAS

El alcance del servicio SAAS, incluye la prestación de los siguientes servicios:

1.1. Servicio de alojamiento SAAS.
1.2. Servicio de soporte del Aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA.
1.3. Servicio de mantenimiento del Aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA.

Definiciones

Para efectos de interpretación de la presente propuesta, se adoptan las siguientes definiciones:

Suscripción SaaS: derecho de uso temporal del software contratado mediante acceso a una plataforma administrada por el proveedor.

Alojamiento: provisión y administración de la infraestructura tecnológica contemplada en el servicio contratado.

Soporte funcional: orientación y asistencia para el uso de las funcionalidades existentes del software.

Mantenimiento correctivo: actividades destinadas a corregir defectos atribuibles al código del software.

Actualización estándar: modificación o evolución general del producto que resulte aplicable a los módulos contratados.

Desarrollo particular: construcción o modificación de funcionalidades, integraciones o procesos específicos solicitados por la CRA y que excedan el mantenimiento estándar.

Incidente: evento que afecta o puede afectar la operación del servicio.

ANS: acuerdo de nivel de servicio que define indicadores, criterios de medición y tiempos de atención aplicables.

Primera respuesta: comunicación inicial frente a una solicitud registrada.

Solución definitiva: corrección o actuación que atiende la causa identificada del incidente.

RTO: objetivo de tiempo para recuperar un servicio después de una interrupción.

RPO: objetivo de punto de recuperación, expresado como el periodo máximo de datos que podría perderse ante un evento.

Horas: cantidad de tiempo contratado para actividades expresamente definidas, sujeta a las condiciones de consumo, acumulación y vigencia pactadas.

Las definiciones se interpretarán de manera conjunta con el alcance, las condiciones técnicas y la propuesta económica, sin ampliar por sí mismas los servicios contratados.

Detalle de los servicios

1.1. Servicio de alojamiento (Hosting)

Alcance del servicio

El servicio de alojamiento comprende la provisión, administración y operación de la infraestructura tecnológica dispuesta por UNIÓN SOLUCIONES para permitir el acceso y funcionamiento de los módulos del ERP objeto de suscripción, en los ambientes de pruebas y producción definidos para el servicio.

La administración de dicha infraestructura se limita a los componentes tecnológicos bajo responsabilidad de UNIÓN SOLUCIONES y a los recursos contemplados en la configuración contratada. La incorporación de nuevos ambientes, ampliaciones de capacidad, servicios tecnológicos adicionales o cambios de arquitectura que excedan las condiciones contratadas estará sujeta a evaluación técnica y cotización previa.

Condiciones del Servicio:

- UNION SOLUCIONES otorga el permiso de uso de ejecución sobre la versión estable del software objeto de suscripción (ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA), con los módulos contratados, en arquitectura WEB.
- UNION SOLUCIONES instalará y alojará el software en equipos servidores, dispuestos y administrados bajo su responsabilidad.
- UNION SOLUCIONES dará acceso al aplicativo instalado en los servidores, para la administración y manejo de los módulos objeto de suscripción, en los ambientes de pruebas y producción.
- El servicio tiene una disponibilidad del 99,5% del tiempo y, las ventanas para mantenimiento del Aplicativo serán acordadas con LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, las cuales no afectarán el porcentaje de disponibilidad y se programarán mínimo con ocho (8) días de antelación en horarios no laborales y serán acordadas con LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.
- La administración y operación de la infraestructura comprende los componentes y recursos tecnológicos incluidos en el servicio contratado. Las condiciones de capacidad, disponibilidad y operación se evaluarán respecto de dicha infraestructura y de los componentes bajo administración de UNIÓN SOLUCIONES, sin extender automáticamente la responsabilidad del proveedor a redes, equipos, servicios o sistemas externos ajenos a su control.

Seguridad de la información y gestión de vulnerabilidades

- UNIÓN SOLUCIONES aplicará los controles de seguridad implementados para la prestación del servicio, incluyendo mecanismos de cifrado, segregación de ambientes, análisis de vulnerabilidades y respaldos de información, de acuerdo con las configuraciones y procedimientos existentes y dentro del alcance de los componentes tecnológicos bajo su administración.

- La gestión de vulnerabilidades comprende la identificación, análisis y evaluación de los hallazgos para determinar su criticidad, impacto, aplicabilidad y las acciones de tratamiento correspondientes. UNIÓN SOLUCIONES cuenta con análisis de vulnerabilidades realizados por un tercero especializado y complementa estas actividades con análisis internos orientados a identificar y atender los hallazgos.

- Los tiempos de tratamiento y remediación de las vulnerabilidades se determinarán según su criticidad, impacto, aplicabilidad, viabilidad técnica y dependencias involucradas. UNIÓN SOLUCIONES priorizará las acciones de tratamiento de acuerdo con el riesgo identificado y comunicará a la CRA las medidas previstas y las estimaciones de atención que puedan establecerse con base en el análisis técnico correspondiente.

- Las pruebas especializadas adicionales, auditorías extraordinarias, certificaciones, monitoreo adicional o compromisos específicos que excedan los controles y actividades actualmente implementados estarán sujetos a evaluación técnica y acuerdo expreso entre las partes.

- Para reportar casos o incidencias con el funcionamiento de la infraestructura, el equipo de soporte técnico de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA lo realizará a través de la herramienta de atención de casos SAMANTA.

Tiempos de respuesta para solución de solicitudes del servicio de alojamiento:

- LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA priorizará los incidentes de acuerdo con los niveles de prioridad definidos e ingresados al momento de reportar un incidente, asegurándose que los requerimientos se prioricen de acuerdo con las siguientes definiciones:

    - **Prioridad Alta**: Es un incidente de no disponibilidad del sistema, impide ingreso al aplicativo y el equipo técnico de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA asegure que no se trata de una falla de su propia infraestructura de comunicación.

    - **Prioridad Media**: Se presenta de un funcionamiento lento de una o varias funcionalidades del sistema, pero ésta no afecta en gran medida la operación de momento y/o tiene una solución alterna.

    - **Prioridad Baja**: Se presenta cuando LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA detecta una posible vulnerabilidad del sistema que no afectan el proceso pero que debe ser incluida en el plan de mantenimiento del aplicativo.

- Los tiempos establecidos para las prioridades alta, media y baja corresponden a la primera respuesta y al diagnóstico preliminar o plan de atención, según la naturaleza del incidente. Estos tiempos no constituyen una garantía general de solución definitiva dentro del mismo plazo. La solución definitiva dependerá de la causa identificada, la complejidad técnica, la necesidad de intervención de terceros y las pruebas que deban realizarse. UNIÓN SOLUCIONES informará a la CRA el diagnóstico disponible, las acciones de mitigación que resulten viables y la

estimación de solución, cuando sea posible determinarla. Los tiempos se contabilizarán en horas hábiles conforme al horario de servicio aplicable, salvo los canales o condiciones de atención expresamente definidos para incidentes de infraestructura:

- Los casos de soporte de prioridad alta en un término no superior a cuatro (4) horas hábiles.

- Los casos de soporte de prioridad media en un término no superior a ocho (8) horas hábiles, con un plan de mitigación y corrección del incidente para ser aprobado por las partes.

- Los casos de soporte de prioridad baja en un término no superior a dieciséis (16) horas hábiles, con un plan de mitigación y corrección del incidente para ser aprobado por las partes.

Procedimiento general de gestión de solicitudes e incidentes:

1. **Registro:** La CRA registrará las solicitudes a través de SAMANTA, indicando el módulo afectado, la descripción del evento, su impacto, la prioridad propuesta y la información necesaria para su análisis.

2. **Clasificación:** UNIÓN SOLUCIONES verificará la naturaleza de la solicitud y determinará si corresponde a un incidente de alojamiento, un defecto del software, soporte funcional, mantenimiento, parametrización, formulación o desarrollo.

3. **Priorización:** los incidentes se clasificarán de acuerdo con su impacto operativo, criticidad y urgencia. UNIÓN SOLUCIONES podrá ajustar la clasificación cuando los criterios reportados no correspondan a la afectación identificada, informando la justificación a la CRA.

4. **Diagnóstico y atención:** se analizará la causa del evento y se determinarán las acciones procedentes dentro del servicio contratado. Cuando se requiera información, acceso, aprobación o actuación de la CRA, esta circunstancia se registrará en el caso.

5. **Escalamiento:** los casos que requieran intervención de otro nivel técnico o área responsable serán escalados internamente, conservando la trazabilidad del incidente.

6. **Seguimiento:** se documentarán las actuaciones, los hallazgos, las medidas de mitigación y la estimación de solución, según corresponda.

7. **Cierre:** una vez comunicada la solución o respuesta aplicable, la CRA podrá validar el resultado y formular observaciones relacionadas con la solicitud original. Las nuevas necesidades o solicitudes independientes se registrarán por separado.

8. **Suspensión de tiempos:** los tiempos afectados por la espera de información, accesos, aprobaciones o actuaciones a cargo de la CRA, o por dependencias externas debidamente identificadas, se suspenderán durante el periodo correspondiente, dejando registro de la causa y su reanudación.

Atención concurrente y asignación de recursos:

UNIÓN SOLUCIONES gestionará las solicitudes según su prioridad, naturaleza y complejidad, procurando la atención concurrente cuando las condiciones técnicas y la disponibilidad de recursos lo permitan.

La atención concurrente no implica la asignación exclusiva de personal a la CRA ni la disponibilidad ilimitada de recursos. Los tiempos de atención de cada caso se medirán conforme al ANS aplicable y no quedarán suspendidos por la sola existencia de otras solicitudes, sin perjuicio de las suspensiones justificadas y registradas previstas en el procedimiento general.

La atención concurrente prevista en este apartado corresponde a la gestión de incidentes de alojamiento e infraestructura, y no modifica los procedimientos específicos definidos para los servicios de soporte funcional y mantenimiento.

En particular, las solicitudes de soporte funcional de la CRA se atenderán conforme al procedimiento de lista de casos previsto en el numeral correspondiente, respetando el orden de atención definido por la Entidad y las condiciones de cómputo de los ANS allí establecidas. La existencia de esta regla no modifica los ANS particulares aplicables al alojamiento ni al mantenimiento del software.

Restricciones del Servicio:

- El servicio no incluye resolución de dudas conceptuales de nómina ni soporte técnico de la infraestructura (PCs, LAN, Internet, bases de datos, servidores de correo y servidores de aplicaciones.
- La infraestructura se establece de acuerdo con los accesos esperados de acuerdo con el aplicativo y los módulos contratados, si se aumenta el número de módulos o de accesos se debe analizar la nueva infraestructura requerida y se cotizara al cliente.
- Si se disminuyen el número de acceso, existe un mínimo límite de infraestructura que se debe analizar para operar con los nuevos números de accesos.

1.2. Servicio de soporte del Aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA

Alcance del servicio:

El servicio de soporte funcional comprende la orientación y asistencia a los usuarios autorizados de la CRA para la utilización de las funcionalidades existentes de los módulos objeto de suscripción, dentro del alcance funcional contratado.

La atención se prestará mediante SAMANTA y los canales de comunicación definidos en la propuesta, de acuerdo con las condiciones y horas de soporte contratadas.

El servicio no comprende capacitación estructurada, ejecución integral de procesos por cuenta de la CRA, asesoría jurídica o laboral, nuevos desarrollos, cambios de formulación, personalizaciones ni modificaciones funcionales que no estén expresamente incluidas. Estas actividades se evaluarán y cotizarán cuando corresponda.

La corrección de defectos reproducibles atribuibles al software o a la infraestructura administrada por UNIÓN SOLUCIONES se atenderá conforme a las obligaciones de mantenimiento y alojamiento aplicables, sin consumir las horas destinadas al soporte funcional.

Si este tiempo es superior, el excedente se facturará a razón de Ciento noventa mil pesos colombianos ($190.000), antes de IVA, hora y/o según la tarifa de servicios vigente al momento de la solicitud del servicio.

Las partes acuerdan que el servicio de atención de casos de soporte, se prestarán para un solo grupo de soporte de primer nivel, definido por LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

Si LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA requiere que las horas no sean acumulables, UNION SOLUCIONES ofrecerá el servicio de HORAS de soporte, las cuales dependiendo del número anual de horas modificará el valor del contrato estándar, suscrito entre las partes.

Condiciones del Servicio:

- LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA contará de acuerdo con el contrato de suscripción SAAS, con cinco (5) horas mensuales, acumulables mes a mes del periodo contratado, para efectos del servicio de soporte del Aplicativo, a través de la herramienta de atención de casos SAMANTA.

  El tiempo invertido en solicitudes de soporte funcional se imputará a las horas contratadas conforme al tiempo efectivamente utilizado y a la unidad mínima de registro y descuento expresamente pactada.

  No se imputarán a dichas horas contratadas las actividades de diagnóstico y corrección de defectos atribuibles al código del software ni las actuaciones correctivas de infraestructura que correspondan a las obligaciones de mantenimiento y alojamiento contratadas.

  Cuando durante el análisis se determine que una solicitud corresponde a una actividad distinta del soporte funcional, se informará a la CRA la clasificación aplicable y, si genera un consumo de horas adicionales o un costo independiente, se requerirá su autorización previa.

  El tiempo mínimo descontable de la atención de soporte se encuentra dado de acuerdo con el medio de atención, así:

  - *Casos registrados en SAMANTA*: Tiempo mínimo descontable quince (15) minutos por cada caso o el tiempo de resolución si es mayor. Siempre que el caso no obedezca a errores del sistema.

  - *Casos solucionados de manera presencial*: Incluye la atención de los casos de soporte de manera presencial, con el desplazamiento de un ingeniero de soporte de UNION SOLUCIONES a las instalaciones de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, trabajando en una base de datos de pruebas con los accesos definidos por

este último. En el caso de servicios prestados de manera presencial, el tiempo mínimo descontable será de dos (2) horas más el tiempo utilizado en la labor. Esto será acordado entre LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA y el Director de Soporte de UNION SOLUCIONES.

- Sí LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA requiere horas adicionales a las estipuladas en el contrato, UNION SOLUCIONES facturará al valor de la tarifa hora adicional acordada, Previa notificación por parte de UNION SOLUCIONES y autorización de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTOBÁSICO-CRA.

- En caso de determinar casos reiterados de soporte por falta de conocimiento del software, el usuario será remitido a capacitación, servicio que es adicional al servicio de soporte.

Tiempos de respuesta y diagnóstico de soporte:

- Los tiempos de atención se contabilizarán a partir del registro del caso con la información mínima requerida, de acuerdo con la prioridad aplicable.

  - Prioridad alta: primera respuesta dentro de cuatro (4) horas hábiles.
  - Prioridad media: primera respuesta dentro de ocho (8) horas hábiles.
  - Prioridad baja: primera respuesta dentro de dieciséis (16) horas hábiles.

  La primera respuesta podrá comprender la confirmación de recepción, la clasificación del caso, el diagnóstico preliminar o la solicitud de información necesaria para continuar su análisis.

  Los tiempos anteriores corresponden a la primera respuesta y no garantizan la solución definitiva dentro del mismo plazo. La estimación de solución se comunicará de acuerdo con la causa, complejidad y dependencias identificadas.

Procedimiento para a la atención de solicitudes de soporte:

1. *Registro del caso*: LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA registra el caso por medio del sistema de atención de solicitudes SAMANTA.

2. *Autorización Horas*: SAMANTA valida la cantidad de horas que LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA hasta el momento ha utilizado, en caso de que el paquete de horas contratado haya sido sobrepasado, indica al Cliente que el caso genera un costo adicional si la causa no corresponde a algún tema de garantía.

3. En caso de autorización de horas antes de proceder con la atención LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTOBÁSICO-CRA debe aprobar las horas adicionales.

4. *Cambio de prioridad*: El Director de Soporte de UNION SOLUCIONES puede realizar ajuste a la prioridad del caso si la solicitud no se encuentra alineada con la definición dada a la prioridad con previa autorización de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

5. *Gestión y atención de casos*: os casos reportados por la CRA serán gestionados y atendidos de acuerdo con su nivel de prioridad, considerando el impacto, la urgencia y la criticidad de cada situación, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. La atención y priorización de los casos podrá realizarse de manera concurrente cuando las circunstancias lo requieran, con el fin de dar respuesta oportuna a los casos críticos, sin que el orden de registro constituya una limitación para su gestión. La atención de los casos se prestará de acuerdo con el alcance del servicio contratado, las horas de servicio disponibles, las condiciones operativas y los recursos asignados para la prestación del servicio. La recepción de múltiples casos de manera simultánea no implica la asignación exclusiva ni permanente de consultores, ni la obligación de disponer de recursos ilimitados para su atención. UNION SOLUCIONES realizará la gestión, priorización y asignación de los recursos conforme a la criticidad de los casos, los ANS pactados y la capacidad operativa prevista para el servicio. Los casos deberán corresponder al alcance funcional y técnico contratado y contar con la información necesaria para su análisis y atención. Las solicitudes que correspondan a nuevos requerimientos, desarrollos, modificaciones funcionales, actividades de capacitación o servicios adicionales serán evaluadas y gestionadas conforme a las condiciones contractuales aplicables y, cuando corresponda, estarán sujetas a cotización y aprobación previa de la CRA. Los tiempos de atención establecidos en los ANS corresponden al inicio de la gestión del caso y no implican necesariamente su solución definitiva dentro del mismo plazo, la cual dependerá de su naturaleza, complejidad y de las actividades técnicas requeridas.

6. *Asignación de consultor*: UNIÓN SOLUCIONES asignará los recursos con las competencias necesarias según la naturaleza, complejidad y prioridad del caso. La asignación se realizará conforme a la organización interna del proveedor y no implica dedicación exclusiva de un consultor a la CRA. La CRA será informada sobre el responsable de la atención y, cuando corresponda, sobre la necesidad de escalamiento técnico.

7. Cuando el caso sea asignado a un recurso de UNION SOLUCIONES, se le informará por medio de un correo electrónico al usuario que realizó la petición, con la siguiente información: quién es el recurso asignado de UNION SOLUCIONES y el tiempo en qué será solucionado el caso.

8. *Análisis de la solicitud:* El consultor realiza el estudio del caso, si es necesaria información adicional esta será solicitada al Cliente. Si es posible dar atención inmediata el consultor dará el lineamiento al Cliente de cómo realizar el proceso ya sea en forma de instructivo o como comentario dentro del caso.

9. *Tiempo de inactividad:* El sistema controla la inactividad de los casos de acuerdo con la siguiente política:

    - Si un caso de soporte se mantiene en Solicitud de información por 16 horas hábiles (dos días), este pasará automáticamente al estado Espera Aprobación.

- Una vez el caso esté solucionado, el usuario de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA lo debe cerrar. Si por algún motivo no se cumple esta tarea, pasadas 16 horas hábiles (dos días), el sistema SAMANTA cerrará el caso automáticamente. Si se requiere aclaración o ajustes sobre ese caso se debe abrir uno nuevo.

- El sistema realizará una notificación previa a la ejecución de estos procesos con ocho (8) horas hábiles de antelación con el fin de darle tiempo al Cliente para retroalimentar el caso.

10. *Traslado de servicio:* Durante el diagnóstico, UNIÓN SOLUCIONES podrá determinar que una solicitud corresponde a un servicio distinto del inicialmente seleccionado, de acuerdo con su causa y alcance. Cuando se identifique un defecto atribuible al software o a la infraestructura administrada por UNIÓN SOLUCIONES, el caso se gestionará conforme a las obligaciones de mantenimiento o alojamiento que correspondan. Cuando la solicitud corresponda a soporte funcional, parametrización, formulación, capacitación, desarrollo de nuevas funcionalidades o una actividad especializada no incluida en el servicio inicialmente solicitado, UNIÓN SOLUCIONES informará a la CRA la clasificación propuesta y sus implicaciones. Ningún traslado dará lugar al cobro de horas adicionales, al consumo de las horas contratadas o a un costo independiente sin la previa información y autorización de la CRA. Los ANS aplicables serán los correspondientes al servicio que deba atender la solicitud, según su alcance y condiciones contractuales.

    Se debe tener en cuenta que, una vez trasladado el caso a otro servicio, los ANS aplican de acuerdo con el servicio al que se traslade el caso y no los correspondientes a soporte.

11. *Acompañamiento:* Si LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA requiere acompañamiento por parte de un consultor ya sea para la ejecución de los procesos del sistema o para la revisión de los casos registrados en nuestro sistema, éste debe ser solicitado a la Dirección de Soporte, teniendo en cuenta que este tiempo será cargado al paquete contratado por LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, o previo acuerdo facturado como horas adicionales.

12. *Garantía de servicio:* Cuando la CRA identifique que una solución entregada no atiende la solicitud originalmente registrada, podrá solicitar su revisión indicando las diferencias encontradas frente al alcance aprobado. Si se verifica que la solución es incompleta o incorrecta por causa atribuible a UNIÓN SOLUCIONES, la revisión y corrección correspondiente se realizará sin costo adicional y sin consumo de horas de soporte funcional o de las horas de servicio de desarrollo, según corresponda. Esta condición no comprende solicitudes nuevas, ampliaciones del alcance inicialmente aprobado ni modificaciones derivadas de cambios posteriores en los requerimientos de la CRA. Estas se evaluarán de acuerdo con el servicio aplicable.

13. *Cierre del caso:* LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA una vez ha recibido la retroalimentación debe indicar si está de acuerdo con la respuesta para lo cual procede a aprobarla o en

caso contrario a indicar que la respuesta no es la adecuada o que al aplicar el proceso el resultado no fue el esperado.

14. Si al momento de realizar el proceso indicado por el consultor surte el efecto esperado atendiendo la inquietud inicial que motivo el registro del caso, pero surge una nueva inquietud, esta última debe ser registrada en un nuevo caso y el caso inicial debe ser cerrado por LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA. No se atenderán varias inquietudes sobre un mismo caso de soporte.

15. *Encuesta de satisfacción:* Al momento de la aprobación del caso LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA diligencia la encuesta de satisfacción, con el fin de contar con una retroalimentación que permita mejorar el servicio.

Definiciones aplicables a los ANS

- ✓ **Incidente:** evento no planificado que afecta o puede afectar el funcionamiento del servicio contratado.
- ✓ **Primera respuesta:** comunicación inicial que confirma la recepción y clasificación preliminar del caso.
- ✓ **Diagnóstico:** análisis que busca identificar la causa del evento y las acciones requeridas.
- ✓ **Mitigación:** medida temporal para reducir el impacto de un incidente, cuando resulte técnicamente viable.
- ✓ **Solución definitiva:** corrección o actuación que restablece la funcionalidad afectada o atiende la causa identificada.
- ✓ **Tiempo de atención:** periodo utilizado para las actuaciones de análisis y gestión del caso, según el servicio aplicable.
- ✓ **Cierre:** registro de la respuesta y finalización administrativa del caso conforme al procedimiento acordado.

Los tiempos de primera respuesta, diagnóstico y solución definitiva son conceptos diferentes y se medirán de acuerdo con las condiciones expresamente establecidas para cada servicio.

Restricciones del Servicio:

- El servicio no incluye resolución de dudas conceptuales de nómina ni soporte técnico de la infraestructura (PCs, LAN, Internet, servidores de correo.
- Cambios de formulación derivadas por nuevos ajustes solicitados, esto será atendido por medio del servicio de formulación, en caso de no contar con este servicio será enviada cotización para aprobación por parte de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

1.3. Servicio de mantenimiento del Aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA

Alcance del servicio:

El servicio de mantenimiento comprende las actividades de mantenimiento correctivo del software, las actualizaciones generales del producto y los ajustes estándar necesarios para conservar la operación de las funcionalidades de los módulos objeto de suscripción, dentro del alcance funcional contratado.

El mantenimiento correctivo comprende la revisión y corrección de defectos reproducibles atribuibles al código del aplicativo, de acuerdo con el diagnóstico técnico realizado.

Las actualizaciones generales del producto comprenden las versiones y mejoras que UNIÓN SOLUCIONES determine incorporar a la evolución estándar del software, siempre que resulten aplicables a los módulos contratados y no correspondan a desarrollos exclusivos solicitados por la CRA.

El mantenimiento no implica la obligación de desarrollar sin límite nuevas funcionalidades, rediseñar procesos particulares, efectuar personalizaciones exclusivas, modificar formulaciones propias de la CRA ni realizar integraciones o migraciones extraordinarias no incluidas expresamente en el contrato.

Las solicitudes que excedan el alcance del mantenimiento serán evaluadas por UNIÓN SOLUCIONES, que informará su viabilidad, esfuerzo estimado, plazo y costo, cuando corresponda. Su ejecución requerirá aprobación previa de la CRA.

Tiempos de respuesta:

- Si LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA solicita una nueva funcionalidad para el sistema o mejora a una existente, UNION SOLUCIONES dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la fecha de registro en Samanta del caso emitirá la cotización respectiva para ser aprobada por LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA. Una vez aprobada la cotización por parte de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, UNION SOLUCIONES tiene un máximo de 8 horas hábiles para indicar la fecha de entrega del ajuste en el sistema.

- Para los casos de solicitud de servicio de mantenimiento por inconsistencias del sistema atribuibles a la programación del software, se dará respuesta en un tiempo máximo de ocho (8) horas hábiles y se convendrá entre LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA y UNION SOLUCIONES el tiempo necesario para cambio de versión, pruebas e instalación de la nueva versión para solucionar el caso, de acuerdo con el tipo de bloqueo que genere y la urgencia de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

- Para los cambios de ley, LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA enviará el documento de análisis de los cambios necesarios y UNION SOLUCIONES tendrá cinco (5) días hábiles para definir y concretar con LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA los tiempos de liberación del reléase o versión que contendrá dichos cambios. Se debe tener en cuenta para esta definición de los tiempos: la vigencia de los cambios definida por el Gobierno Nacional, el tiempo de desarrollo, el tiempo de pruebas de liberación del *release* y el tiempo de pruebas de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

Procedimiento para la atención de solicitudes:

1. *Registro del caso*: LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA registra el caso por medio del sistema de atención de solicitudes SAMANTA bajo el servicio de mantenimiento. Los siguientes tipos de solicitud pueden ser registrados bajo este servicio:

    a. *Inconveniente en el aplicativo:* El sistema presenta un error de funcionamiento relacionado con su programación a nivel de código.

    b. *Nueva funcionalidad o mejora del aplicativo*: UNIÓN SOLUCIONES podrá incorporar mejoras generales al producto como parte de su evolución tecnológica y funcional, sin costo adicional para la CRA cuando correspondan al mantenimiento estándar del software objeto de suscripción. Las solicitudes particulares de la CRA serán evaluadas para determinar si corresponden a una mejora general del producto o a un desarrollo específico. La clasificación tendrá en cuenta su alcance, aplicabilidad a otros usuarios, complejidad, impacto sobre la arquitectura y esfuerzo requerido. Cuando la solicitud corresponda a un desarrollo particular o a una actividad no incluida en el mantenimiento contratado, UNIÓN SOLUCIONES presentará la correspondiente estimación técnica y económica. La ejecución se iniciará una vez aprobada por la CRA.

2. *Asesoría, apoyo, visita, otros*: Corresponde a una solicitud generada por un cambio de normatividad y/o asesoría/acompañamiento en la atención de inquietudes relacionadas con el aplicativo.

3. *Asignación de consultor*: UNIÓN SOLUCIONES asignará los recursos con las competencias necesarias según la naturaleza, complejidad y prioridad del caso. La asignación se realizará conforme a la organización interna del proveedor y no implica dedicación exclusiva de un consultor a la CRA. La CRA será informada sobre el responsable de la atención y, cuando corresponda, sobre la necesidad de escalamiento técnico.

4. *Análisis de la solicitud*: El consultor realiza el estudio del caso, si es necesaria información adicional esta será solicitada al Cliente. En caso de corresponder a una nueva funcionalidad para el sistema, el consultor evalúa la claridad de la necesidad y el alcance.

5. *Traslado de servicio*: Dentro del análisis realizado por parte del consultor o desde la revisión realizada por el Director de Soporte, el caso puede ser trasladado a otro servicio por los siguientes motivos:

    - *Servicio de Administración de Formulación*: El caso corresponde a solicitud de cambio de formulación del sistema y si LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA cuenta con este servicio, el caso será trasladado. Si no tiene el servicio será solicitada autorización de horas y las horas invertidas en este caso se sumaran a las horas adicionales para la formulación.

    - *Servicio de soporte*: El caso corresponde a configuración de parámetros del sistema y las horas invertidas en este caso se sumarán a las horas adicionales para el soporte.

    Se debe tener en cuenta que, una vez trasladado el caso a otro servicio, los ANS aplican de acuerdo con el servicio al que se traslade.

6. *Traslado de área*: Una vez aclarado el alcance de la solicitud el caso es trasladado a tecnología para surtir alguno de los siguientes procesos:

    a. *Revisión de inconsistencia del sistema:* Verifican la funcionalidad afectada, establecen si es viable una solución temporal, y proceden a realizar el ajuste en el sistema.

    b. *Evaluación nueva funcionalidad / Ajuste por ley*: Evalúa el impacto sobre las diferentes funcionalidades del sistema y establece el esfuerzo necesario para realizar el ajuste.

7. *Autorización de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA*: Cuando el caso corresponda a un defecto atribuible al software y cubierto por el mantenimiento contratado, UNIÓN SOLUCIONES realizará las actividades correctivas correspondientes sin requerir autorización de horas adicionales. Cuando el caso corresponda a una nueva funcionalidad, personalización o actividad no incluida en el mantenimiento, UNIÓN SOLUCIONES presentará el alcance, esfuerzo estimado, costo y plazo para aprobación previa de la CRA. Los ajustes que requieran instalación de una nueva versión serán sometidos a las pruebas y validaciones que correspondan, de acuerdo con la naturaleza del cambio y el procedimiento de liberación aplicable. La instalación en producción se realizará de manera coordinada con la CRA.

8. *Garantía de servicio*: Si la funcionalidad entregada por UNION SOLUCIONES no cumple con la solicitud realizada, LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA puede solicitar garantía sin costo adicional, teniendo en cuenta que para poder aplicar este proceso lo indicado por LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA como faltante debe estar descrito en la solicitud inicial.

9. *Cierre del caso*: LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA una vez ha verificado la correcta funcionalidad del sistema debe dar cierre al caso.

10. *Tiempo de inactividad*: El sistema de manera automática cierra los casos de mantenimiento una vez han transcurrido 16 horas hábiles de la entrega de la solución, a menos que se tenga retroalimentación de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

11. *Encuesta de satisfacción*: Al momento de la aprobación del caso LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA diligencia la encuesta de satisfacción, con el fin de contar con una retroalimentación que permita mejorar el servicio.

Restricciones del Servicio:

- UNIÓN SOLUCIONES incluirá dentro del mantenimiento las actualizaciones generales del producto que sean necesarias para mantener las funcionalidades estándar de los módulos contratados alineadas con los cambios normativos aplicables. La CRA deberá informar oportunamente los cambios que afecten sus procesos particulares y suministrar la documentación funcional y las definiciones requeridas para su evaluación. Cuando la implementación de un cambio normativo exija parametrizaciones particulares, ajustes de formulación, desarrollos exclusivos, rediseño de procesos, integración con terceros o actividades de consultoría que excedan la actualización estándar del producto, UNIÓN SOLUCIONES identificará el alcance adicional, las responsabilidades de cada parte y los tiempos requeridos. Las actividades adicionales requerirán aprobación previa de la CRA y se ejecutarán conforme al alcance y las condiciones económicas acordadas. Los plazos de liberación tendrán en cuenta la entrada en vigor de la norma, su complejidad, la disponibilidad de información y los ciclos de pruebas y aprobación.

- Pueden salir versiones que no interese a LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA por ser mejoras o modificaciones a módulos no adquiridos los cuales no se requieren instalar, pero se hace necesario una vez requiera instalar versión ejecutar todas las versiones anteriores hasta llegar a la requerida, siempre y cuando no afecte la funcionalidad.

- UNIÓN SOLUCIONES será responsable de implementar las actualizaciones generales del producto que correspondan al mantenimiento contratado. La CRA será responsable de suministrar las definiciones funcionales, criterios de aplicación y parámetros particulares que deban utilizarse en sus procesos, así como de validar los resultados conforme a sus competencias institucionales. Las actividades de interpretación jurídica, asesoría legal, definición de criterios institucionales y modificación de formulaciones particulares no se entienden incluidas automáticamente en el mantenimiento. Cuando se requiera asistencia especializada para estas actividades, se determinará su alcance y se cotizará por separado, salvo que exista un servicio específico contratado que las contemple.

Canales de contacto y escalamiento

Los canales de registro y atención disponibles para la atención de incidentes son:

- Sistema Samanta

https://apps.unionsoluciones.com/soporte/webcommon/acceso.jspx - Disponibilidad 7X24X365

- Soporte Telefónico (incidencias urgente, alta, media).

Teléfono Fijo: 6392203 – Disponibilidad 5X8
Celular: 3138866364 - Disponibilidad 7X24X365 para el soporte del servicio de alojamiento.

- Correo Electrónico

  soporte@unionsoluciones.com.co – Recepción y respuesta Disponibilidad 7X24X365

Los sistemas de comunicación estarán disponibles en todo momento pero se deben analizar los ANS de acuerdo con cada uno de los servicios, para determinar los niveles de atención, los cuales se definen en el presente documento.

La disponibilidad no indica atención de casos de soporte ni de mantenimiento 7X24X365 y se deben descontar las ventanas de mantenimiento del aplicativo Samanta.

Los canales de registro y comunicación estarán disponibles conforme a las condiciones técnicas y operativas de cada canal. La disponibilidad de un canal de registro no implica que todos los servicios de soporte funcional, mantenimiento o acompañamiento se presten de manera continua durante las veinticuatro (24) horas del día.

Los tiempos de atención y escalamiento se regirán por los ANS aplicables al servicio contratado y por la prioridad del incidente. Los canales de atención de incidentes críticos de infraestructura tendrán las condiciones de disponibilidad expresamente indicadas en esta propuesta.

A continuación, se define el proceso de escalamiento para todos los incidentes presentados en los servicios contratados:

Escalamiento

El proceso de escalamiento ha sido definido con el fin de asegurar un tiempo de respuesta que incluya la estimación de tiempo de la solución del incidente de manera oportuna. A partir de la creación del caso en la mesa de servicios iniciarán los tiempos de atención.

La comunicación del incidente debe hacerse como primera medida al Nivel 1 de soporte de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, según los niveles de escalamiento proporcionada, la persona que atiende el incidente está encargada de dar solución o de enrutar el incidente a la persona idónea para la solución.

Niveles de escalamiento

El siguiente cuadro ilustra los procedimientos de escalamiento para la solución de incidentes.

Por parte de Unión Soluciones

TECNICO Y SERVICIO AL Cliente				
Escalamiento	**Encargado / Cargo**	**Nombre**	**Teléfono Fijo / Celular**	**Correo Electrónico**
Primer Nivel	Directora de Soporte			
Segundo Nivel	Gerente de Operaciones			
Tercer Nivel	Gerente de Tecnología			

TECNICO Y SERVICIO AL Cliente				
Escalamiento	**Encargado / Cargo**	**Nombre**	**Teléfono Fijo / Celular**	**Correo Electrónico**
Cuarto Nivel	Gerente General			

Revisión de cumplimiento de ANS

Cuando se identifique un posible incumplimiento de los ANS, las partes revisarán los registros de SAMANTA, las marcas de tiempo, la clasificación del incidente, las causas identificadas y las dependencias que hayan afectado la atención.

UNIÓN SOLUCIONES documentará las causas atribuibles a su gestión y las acciones correctivas que correspondan. Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, se acordará un plan de acción con responsables y fechas de seguimiento.

Las consecuencias contractuales derivadas de un incumplimiento se aplicarán únicamente conforme al régimen expresamente pactado y a las disposiciones legales que resulten aplicables. La inclusión de este procedimiento no crea por sí misma penalidades, descuentos o compensaciones adicionales.

Seguimiento del servicio

La supervisión contractual podrá realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de las obligaciones y ANS, mediante revisión de los reportes de servicio, casos registrados, incidentes relevantes y acciones de mejora.

Para la vigencia contractual, las partes coordinarán las reuniones de seguimiento que resulten necesarias, de acuerdo con la duración del contrato y las condiciones de operación. El seguimiento no implica la incorporación de servicios adicionales ni modifica el alcance contractual.

Seguridad de la información de la CRA

Para Unión Soluciones una de las prioridades es la seguridad de la infraestructura y la información del cliente.

Por esto, después de un análisis adecuado, determinamos tener como aliado para el manejo de infraestructuras SAAS, a Amazon Web Services, empresa reconocida mundialmente por su calidad y altos niveles de seguridad.

Para más información se pueden consultar las páginas:

https://aws.amazon.com/es/security/
https://aws.amazon.com/es/whitepapers/ y
https://d0.awsstatic.com/whitepapers/aws-security-whitepaper.pdf.

Adicionalmente, nuestra Compañía se basa para el manejo de seguridad informática en las mejores prácticas recolectadas por el "Center for Internet Security (CIS) Benchmarks", quienes para nuestro entendimiento presentan el mejor marco con los ajustes técnicos recomendados para sistemas operativos, aplicaciones de middleware y de software y dispositivos de red.

Seguridad de la información y protección de datos personales

UNIÓN SOLUCIONES aplicará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y apropiadas para proteger la información administrada en desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con la naturaleza de los datos, los riesgos identificados y los controles implementados en la infraestructura bajo su responsabilidad.

La CRA actuará como responsable del tratamiento de los datos personales respecto de los cuales determine las finalidades y medios del tratamiento. UNIÓN SOLUCIONES actuará como encargado cuando trate datos personales por cuenta de la CRA y siguiendo sus instrucciones documentadas, conforme a las funciones efectivamente desempeñadas por cada parte y a la normativa aplicable.

UNIÓN SOLUCIONES limitará el acceso a la información a las personas autorizadas que lo requieran para la prestación del servicio, sujetas a obligaciones de confidencialidad. Las partes cumplirán las obligaciones que les correspondan en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.

La CRA deberá informar las instrucciones institucionales de tratamiento, las restricciones de acceso y los requerimientos de seguridad particulares aplicables al servicio. Las partes coordinarán la atención de incidentes que comprometan o puedan comprometer la información objeto del contrato, conforme a los procedimientos de notificación, análisis, contención y seguimiento acordados.

La utilización de servicios de infraestructura tecnológica de terceros, incluidos los servicios de nube, se realizará bajo las condiciones contractuales y técnicas aplicables. Las transferencias o transmisiones internacionales de datos, cuando correspondan, deberán sujetarse a las disposiciones legales aplicables y a las condiciones que deban observar las partes.

Los controles adicionales, auditorías especiales, certificaciones, reportes extraordinarios y compromisos técnicos específicos que no estén contemplados en el servicio contratado serán evaluados por las partes y, cuando impliquen actividades o recursos adicionales, requerirán acuerdo expreso.

Gestión de incidentes de seguridad

Cuando UNIÓN SOLUCIONES identifique un incidente de seguridad que afecte o pueda afectar de manera material la información de la CRA bajo su administración, lo comunicará a la entidad sin demora injustificada, una vez exista información suficiente para identificar razonablemente el evento.

La comunicación incluirá, en la medida en que la información esté disponible, la descripción del incidente, los componentes afectados, el impacto preliminar y las medidas de contención o mitigación adoptadas o previstas. La información se actualizará conforme avance el análisis.

Las partes cooperarán en la gestión del incidente dentro de sus respectivas responsabilidades. La notificación no constituye por sí misma una admisión de responsabilidad, la cual se determinará según las causas identificadas, las obligaciones contractuales y el régimen legal aplicable.

Respaldos y continuidad del servicio

UNIÓN SOLUCIONES administrará los mecanismos de respaldo y recuperación que se encuentren implementados para la prestación del servicio contratado, conforme a las condiciones técnicas y operativas aplicables.

Las políticas de frecuencia, retención, pruebas de restauración y objetivos de recuperación deberán corresponder a las capacidades efectivamente implementadas y a las condiciones acordadas para el servicio.

La entrega periódica de copias completas de la información a la CRA, la definición de objetivos específicos de tiempo de recuperación (RTO) y punto de recuperación (RPO), así como las pruebas extraordinarias de recuperación ante desastres, no se entenderán incluidas automáticamente cuando no estén expresamente contempladas en el alcance contractual. En esos casos, las partes deberán definir previamente los requerimientos, la viabilidad técnica, los recursos necesarios, las responsabilidades y las condiciones económicas aplicables.

Objetivos de recuperación del servicio (RTO y RPO)

Para la atención de incidentes de infraestructura, UNIÓN SOLUCIONES aplicará los procedimientos de restauración a partir de los respaldos periódicos implementados para el servicio.

Los tiempos de recuperación del servicio (RTO) y el punto de recuperación de la información (RPO) dependerán de la naturaleza del incidente, el tipo de componente afectado y el volumen de datos, orientándose a minimizar el impacto operativo bajo un esquema de atención prioritaria, sin que ello implique tiempos máximos garantizados de restablecimiento.

Entrega de copias de seguridad a la CRA

Como mecanismo de disponibilidad de la información institucional, UNIÓN SOLUCIONES realizará la entrega quincenal de copias de seguridad de la información administrada en el servicio contratado, de acuerdo con los procedimientos y las capacidades técnicas actualmente implementados.

La transferencia se realizará mediante un sitio FTP o repositorio seguro suministrado y habilitado por la CRA. Los archivos se entregarán cifrados mediante GPG, previa configuración de la conexión y coordinación del procedimiento de intercambio y custodia de las llaves entre los responsables técnicos designados por ambas partes.

La CRA será responsable de suministrar y mantener disponible el sitio FTP o repositorio seguro requerido para la recepción de las copias. Una vez habilitado el mecanismo de transferencia, UNIÓN SOLUCIONES realizará la preparación y entrega periódica de los archivos conforme a las condiciones técnicas acordadas.

La entrega comprende la información que pueda respaldarse y exportarse mediante los procedimientos y mecanismos actualmente disponibles para el servicio. El formato de entrega será GPG, de acuerdo con el mecanismo de cifrado establecido.

La preparación y entrega quincenal no generará costos adicionales siempre que la CRA suministre el sitio FTP o repositorio seguro requerido y que la actividad pueda realizarse con los recursos y procedimientos actualmente implementados. Las necesidades adicionales de almacenamiento, infraestructura, automatización, conversión de datos o procesamiento que excedan estas condiciones deberán evaluarse de manera independiente.

La entrega de copias de seguridad no comprende el código fuente, imágenes completas de infraestructura, credenciales privilegiadas ni herramientas o componentes tecnológicos de titularidad de UNIÓN SOLUCIONES o de terceros. Tampoco constituye una garantía de portabilidad, compatibilidad con plataformas distintas ni de puesta en operación del sistema en una infraestructura diferente.

La entrega de las copias no sustituye ni amplía automáticamente las obligaciones de continuidad, recuperación ante desastres o migración de la plataforma. Cualquier requerimiento adicional deberá evaluarse técnica y comercialmente y acordarse previamente por las partes.

Amazon Web Services (AWS):

La seguridad, disponibilidad y recuperación del servicio se soportan en los controles y mecanismos implementados en la infraestructura utilizada por UNIÓN SOLUCIONES y en las responsabilidades propias del proveedor de infraestructura y del prestador del servicio. Los compromisos aplicables se circunscriben a los componentes administrados por UNIÓN SOLUCIONES y a las condiciones expresamente establecidas en la presente propuesta.

- ✓ La infraestructura AWS ha sido diseñada para ser uno de los entornos de cloud computing más flexibles y seguros, disponibles hoy.

- ✓ Está diseñado para proporcionar una plataforma altamente escalable y confiable que permite a los clientes Implementar aplicaciones y datos de forma rápida y segura.

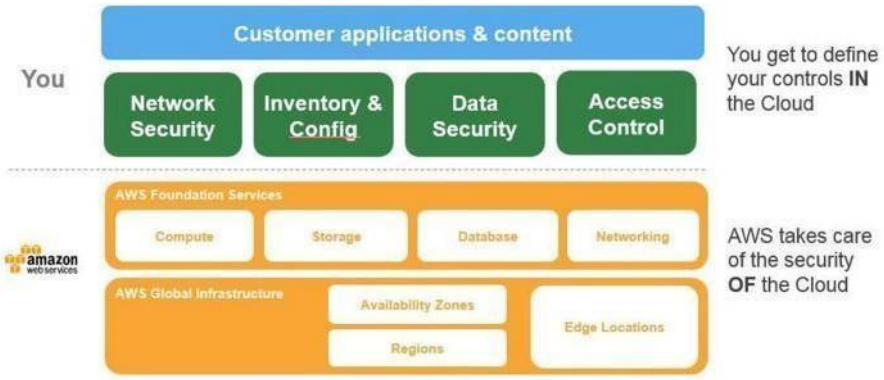
- ✓ Esta infraestructura se construye y gestiona no sólo de acuerdo con las mejores prácticas y estándares de seguridad, sino necesidades únicas de la nube.

- ✓ AWS utiliza controles redundantes y en capas, validación y pruebas continuas, y una cantidad sustancial de automatización para garantizar que la infraestructura subyacente es supervisada y protegida 24x7.

- ✓ AWS Asegura que estos controles se replican en cada nuevo centro de datos o servicio solicitado por Unión Soluciones.

- ✓ Todos los clientes de AWS se benefician de un centro de datos y una arquitectura de red construidos para satisfacer los requisitos Sensibles a la seguridad. Esto significa que Unión Soluciones apoyado en AWS ofrece a sus clientes, una infraestructura resistente, diseñada para una alta seguridad.

- ✓ AWS opera bajo un modelo de responsabilidad compartida de seguridad, donde AWS es responsable de la seguridad de la Cloud y Unión Soluciones es responsable de asegurar las cargas de trabajo que implementa en AWS. Esto le da la Flexibilidad y agilidad que necesita para implementar los controles de seguridad más aplicables para sus funciones empresariales en ambiente AWS.



Con AWS, Unión Soluciones tiene a su disposición una infraestructura informática global escalable para atender a sus clientes SAAS, la cual es segura y de confianza. AWS Aplica un enfoque integral para proteger y reforzar nuestra infraestructura, incluidas medidas físicas, operativas y de software.

Trabajando como aliado con AWS, Unión Soluciones cuenta con un cortafuegos virtual para que su instancia controle el tráfico entrante y saliente (a nivel de Ips y Puertos) “Security Groups”.

Center for Internet Security (CIS) Benchmarks:

CIS provee un marco con los ajustes técnicos recomendados para sistemas operativos, aplicaciones de middleware y de software y dispositivos de red. Desarrollado en un proceso único basado en consenso compuesto por cientos de profesionales de la seguridad en todo el mundo como estándares de configuración y las mejores prácticas.

Nuestras instancias cuentan con el proceso de aseguramiento que CIS recomienda a nivel de sistemas operativo y servidores de aplicación.

Si se requiere más información se puede consultar la página:

https://benchmarks.cisecurity.org/

Lista de empresas que tiene su infraestructura en AWS.

https://aws.amazon.com/es/solutions/case-studies/?nc2=h_ql_ny_livestream_blu

Alcance general de la suscripción

La suscripción comprende el derecho de uso temporal, no exclusivo y no transferible, durante la vigencia contractual, de los módulos del Sistema de Gestión de Recursos Empresariales (ERP) expresamente contratados por la CRA, bajo modalidad Software as a Service (SaaS), junto con los servicios de alojamiento, soporte y mantenimiento definidos en la presente propuesta.

El servicio se limita a los módulos, funcionalidades, ambientes, condiciones operativas y servicios expresamente incluidos en el alcance contractual. No comprende la cesión de la propiedad intelectual del software, del código fuente ni de los componentes tecnológicos de titularidad de UNIÓN SOLUCIONES.

Las actividades, desarrollos, servicios especializados y prestaciones que no estén expresamente contemplados en el alcance contratado deberán ser objeto de evaluación previa y, cuando corresponda, de cotización y aprobación por las partes antes de su ejecución.

Infraestructura tecnológica, redundancia y disponibilidad del servicio

El servicio de alojamiento de la plataforma se prestará sobre infraestructura de Amazon Web Services (AWS), cuya arquitectura tecnológica se fundamenta en la distribución de recursos, la redundancia y la resiliencia de sus componentes.

Es importante precisar que la clasificación Tier IV, establecida por el Uptime Institute, se orienta a evaluar la infraestructura física de un centro de datos individual, bajo criterios específicos de redundancia y tolerancia a fallos. Por su parte, los proveedores de nube como AWS implementan modelos de arquitectura distribuida que permiten diseñar soluciones con redundancia entre múltiples Zonas de Disponibilidad (Availability Zones), reduciendo la dependencia de una única instalación física.

En este contexto, la resiliencia de la solución no debe evaluarse exclusivamente a partir de la certificación individual de un centro de datos, sino también considerando la arquitectura implementada, la distribución de los recursos, los mecanismos de redundancia, la recuperación ante fallos y los compromisos de disponibilidad aplicables al servicio contratado.

AWS cuenta, además, con informes de auditoría y certificaciones internacionales de seguridad y control, entre ellos SOC 1, SOC 2, SOC 3 e ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018, según el alcance aplicable a los servicios utilizados.

Por lo anterior, UNION SOLUCIONES propone que la evaluación de la infraestructura tecnológica se realice considerando estos mecanismos de redundancia, resiliencia, seguridad y disponibilidad, como sustento para valorar la equivalencia funcional frente al requisito de certificación Tier IV, sin perjuicio de los requisitos contractuales que la CRA determine como obligatorios.

Propiedad de la información, respaldos y recuperación de datos

La información transaccional registrada y gestionada por la CRA a través de la plataforma será de propiedad de la entidad. UNION SOLUCIONES permitirá la generación y entrega de un respaldo técnico de la base de datos con la información transaccional de la CRA, conforme al alcance, formato, periodicidad y procedimiento que se acuerden entre las partes.

La entrega del respaldo tendrá como finalidad facilitar la conservación, consulta y disponibilidad de la información de la entidad, sin que ello implique la transferencia de propiedad de los componentes de software, herramientas, estructuras propietarias o demás elementos de propiedad intelectual de UNION SOLUCIONES o de terceros.

Las condiciones de solicitud, generación, entrega y recepción de los respaldos, así como las responsabilidades asociadas a su custodia, conservación, restauración y utilización posterior, se sujetarán a las condiciones contractuales y técnicas acordadas entre las partes.

Alcance del servicio SaaS y exclusiones de los entregables

El servicio contratado corresponde a la suscripción bajo el modelo Software como Servicio (SaaS), que comprende el acceso, uso y prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y alojamiento expresamente incluidos en la propuesta comercial.

En consecuencia, la suscripción no implica la adquisición o transferencia de propiedad del software ni la entrega de su código fuente, programas fuente, modelo entidad-relación, diccionario de datos u otros componentes internos de la arquitectura de la plataforma, los cuales se mantienen bajo la titularidad y protección de propiedad intelectual que corresponda a UNION SOLUCIONES o a sus respectivos titulares.

Los entregables del servicio se limitan a aquellos expresamente definidos en la propuesta y el contrato, sin perjuicio del derecho de la CRA sobre su información y de la entrega de los respaldos de datos que se acuerden contractualmente.

Propiedad intelectual

La suscripción no transfiere a la CRA la titularidad del software, el código fuente, la arquitectura, las herramientas, las metodologías ni los componentes preexistentes de propiedad de UNIÓN SOLUCIONES o de terceros.

La CRA conservará los derechos que le correspondan sobre sus datos, documentos y materiales institucionales. El uso de la información se limitará a la prestación de los servicios contratados y a las finalidades autorizadas.

Las mejoras generales del producto, los componentes reutilizables y las evoluciones desarrolladas por UNIÓN SOLUCIONES continuarán sometidos al régimen de propiedad intelectual que les resulte aplicable. Los desarrollos particulares que eventualmente sean contratados deberán sujetarse a las condiciones de titularidad, licencia o derechos de uso que se definan expresamente en la cotización y en el instrumento contractual correspondiente.

La presente cláusula no implica una cesión automática del código fuente, de la plataforma ni de los componentes tecnológicos utilizados para prestar el servicio.

Responsabilidad contractual y eventos externos

Cada parte responderá por el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan conforme al contrato y a la normativa aplicable.

La responsabilidad de UNIÓN SOLUCIONES se determinará considerando las obligaciones expresamente asumidas, la causa del evento, el daño acreditado y las reglas legales aplicables. No se entenderá asumida responsabilidad automática por hechos atribuibles exclusivamente a la CRA, terceros, operadores externos, servicios ajenos a su control o eventos que reúnan los requisitos legales para ser considerados fuerza mayor o caso fortuito.

Ante eventos tecnológicos que puedan afectar la prestación del servicio, las partes cooperarán en la identificación de las causas, la adopción de medidas razonables de mitigación y la recuperación de la operación, de acuerdo con el alcance y las capacidades del servicio contratado.

Los límites de responsabilidad, exclusiones, mecanismos de compensación y consecuencias contractuales deberán establecerse expresamente en el instrumento contractual y estarán sujetos a las disposiciones legales aplicables.

Equipo de Trabajo

UNION SOLUCIONES durante el término de suscripción de la licencia de uso, deberá garantizar la operación de los sistemas mediante la disposición de un equipo de soporte y mantenimiento. Para ello, deberá designar un líder funcional para cada uno de los aplicativos, SARA y SOFIA, quienes brindarán el soporte requerido en los asuntos de su competencia. Dichos líderes deberán contar con la autorización de la Directora de Soporte y estarán sujetos a la autorización por parte del supervisor del contrato.

No.	Rol	Experiencia Mínima Acreditada
1	Líder Funcional Contribución Especial	Mínimo 1 año en temas relacionados el soporte y mantenimiento implementación de los módulos implementados de la Contribución Especial.
2	Líder Funcional Nómina	Mínimo 2 años en temas relacionados el soporte y mantenimiento implementación de los módulos de la nómina.

UNION SOLUCIONES deberá acreditar el perfil requerido del equipo de trabajo señalado con precedencia, en caso de cambio de estos, deberá acreditar iguales o mejores condiciones, previa aprobación del supervisor del contrato.

Por su parte la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico podrá designar a un par equivalente previa acreditación de competencias técnicas y funcionales de los aplicativos Sara y Sofia.

Capacitación

UNION SOLUCIONES deberá realizar una (1) jornada mínima de 3 horas de capacitación funcional y técnica para cada uno de los módulos de nómina y contribución para cada uno de los aplicativos a los funcionarios que la entidad designe, la cual, deberá ser realizada dentro del plazo de ejecución del contrato.

Propuesta Económica

Propuesta: Suscripción del software bajo modalidad SaaS

Suscripción

Ítem	Valor cinco (5) meses de servicio
SUSCRIPCIÓN POR EL TÉRMINO DE CINCO (5) MESES DE LA LICENCIA DE USO, BAJO MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS), DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP) PARA LOS MÓDULOS DE CONTRIBUCIÓN ESPECIAL Y NÓMINA, INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, HORAS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES EXIGIDOS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA Y LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES. INCLUYE DOCE (12) HORAS DE SERVICIO PARA PROCESOS DE PERSONALIZACION, AJUSTES Y NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LOS MODULOS DEL SISTEMA O NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LA CRA.	$84.327.342

NOTA: De conformidad con el Concepto DIAN 100202208-0820 del 25 de agosto de 2017, el servicio SAAS ofrecido por nosotros está excluido de IVA.

Alcance de los componentes incluidos en la suscripción

El valor de la suscripción comprende el derecho de uso de los módulos contratados y los servicios de alojamiento, soporte y mantenimiento definidos en la presente propuesta, bajo las condiciones técnicas y operativas expresamente establecidas.

La inclusión de estos servicios no implica la incorporación automática de desarrollos particulares, nuevas funcionalidades exclusivas, servicios especializados de migración, auditorías extraordinarias, certificaciones ni actividades de continuidad y recuperación adicionales a las expresamente contempladas.

La entrega quincenal de copias de seguridad se encuentra incluida bajo las condiciones técnicas y operativas descritas en el apartado correspondiente, siempre que la CRA suministre el sitio FTP o repositorio seguro requerido y que la actividad pueda realizarse con los recursos y procedimientos actualmente implementados.

Las actividades adicionales que resulten necesarias serán evaluadas técnica y comercialmente, y se ejecutarán previa aprobación de la CRA cuando corresponda.

Estos costos incluyen:

Acceso

- ✓ Acceso al Aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA, instalado en los servidores definidos por Unión Soluciones, para la administración y manejo de los módulos de Compensaciones, Hoja de Vida, Planta de Personal, Proyecciones, Actos Administrativos, Portal de Autoservicio del Funcionario, APP, Contribución Especial y Autoservicio del Contribuyente de LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA.

NOTA: El costo de la licencia es para un solo servidor y grupo de entidades.

Soporte, mantenimiento y alojamiento

- ✓ Servicio de soporte y mantenimiento de los módulos durante el periodo de suscripción SAAS del Aplicativo, periodo durante el cual el número de horas de soporte, a través del software de servicio al cliente SAMANTA, correo electrónico o telefónico, será de CINCO (5) horas por mes calendario, acumulables mes a mes; siempre que no se superen las veinticinco (25) horas de servicio disponibles para el periodo de servicio contratado (5 meses); si este tiempo es superior, el excedente se facturará a razón de Ciento noventa mil pesos colombianos ($190.000), antes de IVA, hora, según la tarifa de servicios vigente al momento de la solicitud del servicio.

- ✓ Administración, operación, soporte y mantenimiento de la Infraestructura hardware y software incluyendo sistema base, motor de base de datos y los demás componentes que requiera el sistema para un óptimo funcionamiento del aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA en los ambientes de pruebas y producción.

- ✓ Administración, operación, soporte y mantenimiento funcional y técnico del aplicativo ERP CONTRIBUCIONES ESPECIALES Y NÓMINA en los ambientes de pruebas y producción.

- ✓ Disponibilidad del 99,5% del tiempo y las ventanas para mantenimiento del Aplicativo serán acordadas con LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA, las cuales no afectarán el porcentaje de disponibilidad y se programarán mínimo con ocho (8) días de antelación en horarios no laborales y serán acordadas con LA COMISION DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA. Lo anterior, teniendo en cuenta que. durante el proceso de nómina se hace necesario tener ventanas de mantenimiento por los constantes cambios que se deben hacer sobre todo en el tema de autoliquidación, como UNION SOLUCIONES no conoce los cambios que hacen los operadores y no son programados, no se incluye el 100% de disponibilidad, con el fin de tener espacios de cambios de versión en casos de ser necesarios.

NOTA: Seguimiento y notificación del consumo de horas: UNION SOLUCIONES informará oportunamente a la CRA cuando las horas disponibles de los servicios de soporte y ajustes y/o desarrollos se encuentren próximas a agotarse, indicando el saldo de horas disponible, con el fin de facilitar el seguimiento del consumo y la planeación de las actividades pendientes. La continuidad de los servicios que requieran horas adicionales estará sujeta a la disponibilidad de horas contratadas o a la aprobación y formalización de las condiciones comerciales correspondientes entre las partes.

Capacitación funcional y técnica

- ✓ UNION SOLUCIONES deberá realizar una (1) jornada mínima de 3 horas de capacitación funcional y técnica para cada uno de los módulos de nómina y contribución para cada uno de los aplicativos a los funcionarios que la entidad designe, la cual, deberá ser realizada dentro del plazo de ejecución del contrato.

Horas para ajustes y nuevas funcionalidades

- ✓ Doce (12) horas para los procesos de personalización, ajustes y nuevas funcionalidades de los módulos del sistema o nuevos requerimientos de LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, acumulables durante el periodo de servicio contratado de cinco (5) meses.

Condiciones de uso

- ✓ El derecho de uso bajo suscripción comprende los módulos expresamente relacionados en la propuesta y su operación en la infraestructura definida para el servicio.

  El alcance se limita al servidor, grupo de entidades, ambientes, usuarios y condiciones operativas acordados. La ampliación de estos elementos estará sujeta a evaluación técnica y comercial cuando implique recursos adicionales o modificación de las condiciones contratadas.

Condiciones comerciales

- ✓ Los precios del servicio se incrementan al inicio de cada año de servicio, según el IPC del año inmediatamente anterior.

- ✓ Vigencia para el uso de las horas de servicio: Las horas incluidas en la presente propuesta podrán ser utilizadas durante la vigencia del contrato de suscripción, de conformidad con las condiciones pactadas entre las partes. En consecuencia, las horas que no hayan sido utilizadas al vencimiento del plazo contractual no podrán ser utilizadas con posterioridad, salvo que las partes acuerden expresamente una condición diferente.

Forma de pago

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) cancelará el valor del objeto contractual en:

- ✓ Un primer (1) pago correspondiente al 70% del valor del contrato, por la suma de CINCUENTA Y NUEVE MILLONES VEINTINUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE ($59.029.140), incluidos todos los impuestos y la totalidad de costos directos e indirectos a que haya lugar, previa entrega y recibido a satisfacción de la suscripción por cinco (5) meses del licenciamiento de uso, bajo la modalidad de software como servicio (Saas), del sistema de gestión de recursos empresariales (ERP) para los módulos de contribución especial y nómina, de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas y las obligaciones contractuales. La obligación principal se materializa y se entiende cumplida, en el momento exacto en que el contratista activa, entrega las credenciales y garantiza el acceso a la suscripción del (ERP) con los módulos de contribuciones y nómina y todos los elementos técnicos y funcionales que hacen parte del ecosistema que proporciona UN&ON SOLUCIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAS.

- ✓ Un segundo pago correspondiente al 30% del valor del contrato, por la suma de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($25.298.202), incluidos todos los impuestos y la totalidad de costos directos e indirectos a que haya lugar, previa realización de la jornada de capacitación funcional y técnica a funcionarios que la entidad designe y demás obligaciones que deban cumplirse durante el plazo de ejecución del contrato.

- ✓ OPORTUNIDAD DE LOS PAGOS: Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el CONTRATISTA presente los informes de actividades y que el supervisor expida la certificación en la que conste el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato y que verificó que el CONTRATISTA se encuentra al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente.

  El pago estará sujeto a la asignación de recursos y a la Programación del PAC. El término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad DEL CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

  Para el pago se deben presentar y entregar previamente los siguientes documentos:

- ✓ Copias de los documentos que acrediten el pago mensual de sus obligaciones derivadas de la vinculación al sistema de seguridad social en salud, pensiones y ARP, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.
- ✓ Factura (si hay lugar a ello).
- ✓ Certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato.

Los precios están dados en pesos colombianos.

Validez de la oferta

Treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de la presente propuesta.