FEV FONDO ESPECIAL DE VIVIENDA Santiago de Cali	ESTUDIOS PREVIOS

No. de Proceso: 4244.0.12.1.098-2026

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley y asistencia especializada para garantizar la continuidad y correcto funcionamiento del software SINAP V6. implementado en el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali.

2. ORGANISMO SOLICITANTE Y SUPERVISOR DEL PROCESO

Organismo solicitante: Fondo Especial de Vivienda

3. ORIGEN DE LOS RECURSOS

Inversión		Funcionamiento	x
Otros		Cual	

4. INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número: 00148
Fecha de expedición: 20 de octubre de 2026
Vencimiento: 90 días, conforme a lo indicado en el certificado.
Valor: TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($30.000.000).
Apropiación presupuestal: CCPET 2.1.2.02.02.008 – Servicios de soporte en tecnología de la información TI – técnico.
Fuente de financiación: 1.2.1.0.00 – Ingresos corrientes de libre destinación

5. TIPO DE CONTRATACIÓN

- Contrato de consultoría ___
- Contrato de obra ___
- Contrato de interventoría ___
- Contrato interadministrativo ___
- Contrato de suministro ___
- Contrato de compraventa ___
- Contrato de prestación de servicios profesionales ___
- Contrato de prestación de servicios de apoyo ___

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Contrato de ciencia y tecnología
- Contrato impulso actividades de interés público ____
- Convenio de asociación ____
- Convenio de cooperación
- Convenio Interadministrativo ____
- Seguros ____
- Otro __X__

¿Cuál? Contratación directa por ausencia de pluralidad de oferentes.

6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE - SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

El artículo 2 de la Constitución Política, señala que son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución así:

> "*Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo."*
>
> *Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".*

Que el Fondo Especial de Vivienda del Municipio, hoy Distrito de Santiago de Cali es entidad descentralizada del orden Distrital creada a través del Acuerdo 01 de 1996 y reglamentada por el Decreto No. 4112.010.20.0153 del 9 de marzo de 2017, que se maneja como una cuenta especial de presupuesto, con unidad de caja, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, sometido a las normas presupuestales que rigen para el Distrito de Santiago de Cali, cuyo funcionamiento se hará con el personal de planta de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat de Santiago de Cali.

Decreto No. 4112.010.20.0153, Articulo Primero.:

> *(…) El Fondo Especial de Vivienda del Municipio de Santiago De Cali, se manejará como una cuenta especial de presupuesto, con*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

unidad de caja, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, sometido a las normas presupuestales que rigen para el Municipio de Santiago de Cali, cuyo funcionamiento se hará con el personal de planta de la Secretaría de Vivienda Social y hábitat del Municipio de Santiago de Cali. (…)

Que igualmente, es competencia del Fondo Especial de Vivienda, de conformidad con el artículo tercero del Decreto No. 4112.010.20.0153 de 2017, a) Coordinar acciones con el Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA y demás entidades del Sistema Nacional de Vivienda de Interés social para la ejecución de sus políticas:

(…)(a) Coordinar las acciones con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda «FONVIVIENDA» en los términos previsto en la ley y demás disposiciones reglamentarias para la ejecución de sus políticas.
b) Armonizar con el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA la ejecución de programas de soluciones de vivienda en el sector rural.

c) Canalizar recursos provenientes del Subsidio Familiar de Vivienda otorgado por el Gobierno Nacional, las Cajas de Compensación Familiar, para aquellos programas adelantados por el Municipio de Santiago de Cali, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat — Fondo Especial de Vivienda o con su participación.

d) Adquirir conforme a los lineamientos de ley (enajenación voluntaria, expropiación o enajenación forzosa en pública subasta), los inmuebles necesarios para la ejecución de planes de vivienda de interés social prioritario, la legalización de títulos en urbanizaciones de hecho o ilegales, la reubicación de asentamientos humanos localizados en zonas de alto riesgo, rehabilitación de inquilinatos y la ejecución de proyectos de Unidades de Actuación como reajuste de tierras, integración inmobiliaria y cooperación entre participes, siempre que se trate de vivienda de interés social y prioritario.

e) Coordinar con la Secretaria de Vivienda Social y Hábitat para coadyuvar en el efectivo desarrollo de sus responsabilidades asignadas a través del Decreto Extraordinario 411.0.20.516 del 28 de septiembre de 2016.)(…)

Que el Fondo Especial de Vivienda de conformidad con las funciones de su Director, las cuales se encuentran establecidas en el Artículo 8° del Decreto No. 4112.010.20.0153 de 2017, cuenta con la facultad legal para suscribir cualquier contrato o acto administrativo requerido para cumplir sus objetivos institucionales, salvaguardar sus intereses y asegurar su correcto funcionamiento, siempre bajo el marco normativo de la contratación estatal vigente.

ARTÍCULO 8.- Funciones del Director: El Director del Fondo Especial de Vivienda del Municipio de Santiago de Cali tendrá las siguientes funciones:

b) Celebrar todos los actos y contratos de acuerdo a lo establecido en la Contratación y Decretos reglamentarios vigentes, necesarios para el desarrollo del objeto del Fondo a fin de garantizar su buen funcionamiento y la protección de sus intereses y derecho

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Que, la tecnología se convierte en una herramienta estratégica e imprescindible en una Entidad Pública principalmente para garantizar el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y objetivos de la misma, constituyendo una fuente para la innovación continua, teniendo en cuenta que la transformación del entorno nos obliga a formular nuevos modelos de negocios a través de la implementación de nuevos roles a nivel tecnológico y generando cambios en la fuerza laboral hacia la promoción del desarrollo institucional.

Que lo anterior ha generado la necesidad de que el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali mantenga la continuidad operativa del software SINAP V6 en condiciones óptimas de funcionamiento, mediante la prestación de servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley y asistencia especializada.

El Fondo Especial de Vivienda en los estudios previos que sustentaron la adquisición de 2025, identificó que sus procesos contables, presupuestales y de cartera se encontraban soportados en aplicativos independientes —CG1 versión 8.5, el aplicativo de cartera ORACLE y Publitodo—, cuya falta de integración dificultaba la consolidación y trazabilidad de la información, incrementaba las labores manuales y generaba riesgos de inconsistencias y reprocesos. Asimismo, se identificaron limitaciones en las herramientas disponibles para el registro, seguimiento y consulta de las comunicaciones y los documentos institucionales.

Que el Fondo Especial de Vivienda, para atender estas necesidades, mediante el Contrato No. 4244.0.12.1.023-2025, adquirió e implementó el software SINAP V6. Actualmente, el Fondo dispone de una solución tecnológica que permite articular los procesos financieros y administrativos a través de los módulos implementados y habilitados, centralizar su información y facilitar el registro, consulta y seguimiento de las operaciones. Esta herramienta representa un avance frente al esquema de aplicativos independientes que motivó la adquisición y proporciona soporte para la gestión institucional y la generación de reportes.

En consecuencia, la necesidad actual se concentra en preservar la continuidad y el adecuado funcionamiento de la solución implementada, mediante servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley y asistencia especializada. Estos servicios permitirán conservar las capacidades de integración y trazabilidad disponibles, atender los requerimientos de operación y mantener la herramienta ajustada a los cambios normativos que incidan en sus funcionalidades.

Que el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali, con el propósito de fortalecer su funcionamiento administrativo, financiero y de prestación de servicios al público, adquirió la licencia de uso a perpetuidad del software SINAP V6 mediante el Contrato No. 4244.0.12.1.023-2025, celebrado con INTEGRAL V6 S.A.S., cuyo objeto fue *“CONTRATAR LA ADQUISICION DE LICENCIA Y/O SERVICIO DEL SOFTWARE SINAP V6 PARA INTEGRAR LOS PROCESOS FINANCIEROS Y DE GESTIÓN DEL FONDO*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ESPECIAL DE VIVIENDA". Esta adquisición estuvo orientada a integrar la información institucional en una plataforma accesible a través de internet, facilitar la trazabilidad de las operaciones, reducir los registros manuales y optimizar los recursos públicos, e incluyó actividades de implementación, soporte técnico y capacitación para su puesta en funcionamiento.

La licencia de uso a perpetuidad permite al Fondo continuar utilizando el software adquirido. Por su parte, la garantía prevista en la licencia comprende la corrección de fallas técnicas estrictamente atribuibles al programa, en los términos pactados. La necesidad actual comprende, además, la atención de consultas de operación, el acompañamiento a usuarios, las actualizaciones derivadas de cambios normativos y los servicios de alojamiento y respaldo definidos para el nuevo periodo contractual.

Que el Fondo Especial de Vivienda, para satisfacer las necesidades de la Entidad, debe propender por los mecanismos idóneos de contratación cuando por sus propios medios no pueda atender o satisfacer las necesidades que se le presenten.

Que el software SINAP V6, adquirido e implementado mediante el Contrato No. 4244.0.12.1.023-2025, se encuentra en funcionamiento y constituye una herramienta para la gestión de los procesos contables, presupuestales, de tesorería, cartera y gestión documental del Fondo Especial de Vivienda. En consecuencia, la necesidad actual consiste en mantener su adecuada operación mediante servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualización normativa y asistencia especializada, que permitan atender los requerimientos de los usuarios, preservar la integridad de la información y facilitar la continuidad de los procesos institucionales.

Que estos servicios resultan necesarios para mantener la adecuada operación del software SINAP V6, atender los requerimientos técnicos y funcionales de sus usuarios e implementar las actualizaciones derivadas de cambios normativos que incidan en los módulos existentes, contribuyendo a la continuidad de los procesos administrativos y financieros del Fondo Especial de Vivienda y a la protección de la información institucional.

Que, conforme a la certificación expedida el 7 de mayo de 2024 por la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, en el Libro 11, Tomo 137, Partida 39, del 15 de enero de 2020, de la categoría de Actos y Contratos del Registro Nacional del Derecho de Autor, consta la inscripción de la transferencia de derechos patrimoniales de SINAP S.A.S. a favor de INTEGRAL V6 S.A.S., identificada con NIT 901.337.523-6, mediante contrato celebrado el 19 de noviembre de 2019, por término indefinido, cuyo objeto corresponde a la compraventa de los derechos de autor y licencia del software SINAP V5 y SINAP V6.

Que la Decisión 351 de 1993 de la Comunidad Andina establece un régimen de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

protección a los autores y demás titulares de derechos sobre las obras literarias, artísticas y científicas, cualquiera que sea su género o forma de expresión. En particular, el literal l) de su artículo 4 incluye expresamente los programas de ordenador entre las obras protegidas, categoría a la que pertenece el software SINAP V6.

> Decisión 351 del 1993: *(...) Artículo cuarto: La protección reconocida por la presente Decisión recae sobre todas las obras literarias, artísticas y científicas que puedan reproducirse o divulgarse por cualquier forma o medio conocido o por conocer, y que incluye, entre otras, las siguientes: (...)*
>
> *(...) i) Los programas de ordenador (...)"*

Que el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 establece como causal de contratación directa:

> *4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:*
> *"g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".*

Que, la causal de contratación directa invocada, para contratar igualmente se encuentra contenida en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, relativa a la no existencia de pluralidad de oferentes en el mercado que establece:

> *"Artículo 2.2.1.2.1.4.8. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación."*

Que de conformidad con el artículo 8 del capítulo III de la Decisión 351 de la Comunidad Andina de Naciones, LOS TITULARES DE DERECHOS:

> *Artículo 8.- Se presume autor, salvo prueba en contrario, la persona cuyo nombre, seudónimo u otro signo que la identifique aparezca indicado en la obra".*

Que, conforme a la certificación expedida el 7 de mayo de 2024 por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, en el Libro 11, Tomo 137, Partida 39, del 15 de enero de 2020, de la categoría de Actos y Contratos del Registro Nacional del Derecho de Autor, consta la inscripción de la transferencia de derechos patrimoniales de SINAP S.A.S. a favor de INTEGRAL V6 S.A.S., cuyo objeto comprende los derechos de autor y licencia del software SINAP V5 y SINAP V6. Esta certificación constituye soporte de la titularidad de los derechos patrimoniales para sustentar, junto con las condiciones técnicas y jurídicas de los servicios requeridos, la causal de contratación directa prevista en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Que, mediante certificación expedida el 21 de octubre de 2026, Juan Esteban García Osorio, en calidad de gerente general la persona jurídica: INTEGRAL V6 S.A.S., manifestó que la sociedad no cuenta con distribuidores, intermediarios, representantes ni terceros autorizados para prestar servicios de soporte técnico y mantenimiento del software SINAP V6, siendo la única empresa autorizada para prestar directamente dichos servicios oficiales. Asimismo, certificó que el código fuente se encuentra bajo su administración, custodia y control exclusivo, sin que se hayan concedido a terceros permisos, licencias o autorizaciones para su modificación o intervención. Estas condiciones sustentan la necesidad de acudir a su titular para los servicios especializados de mantenimiento y actualización de la solución instalada en el Fondo Especial de Vivienda.

Que, para atender la necesidad descrita, el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali requiere celebrar un contrato cuyo objeto es: *"Prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley y asistencia especializada para garantizar la continuidad y correcto funcionamiento del software SINAP V6 implementado en el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali".*

En tal sentido la entidad tiene el deber de garantizar atención oportuna de incidentes, la incorporación de cambios normativos y la asistencia a los usuarios, frente afectaciones en el procesamiento y consulta de información, la generación de reportes y el seguimiento de las obligaciones de cartera. Por ello, se requiere asegurar la prestación del servicio durante el periodo previsto, con condiciones verificables de atención, seguridad y seguimiento.

Que, conforme la necesidad definida por parte de la entidad en el requerimiento técnico, el contratista deberá prestar soporte técnico especializado, mantenimiento correctivo, actualizaciones derivadas de cambios normativos, mesa de ayuda y asistencia a los usuarios sobre los módulos efectivamente implementados y habilitados del software SINAP V6. Para ello, deberá disponer de personal técnico competente, registrar y documentar las intervenciones y atender las solicitudes según su criticidad, con tiempos máximos de respuesta de cuatro (4), ocho (8), dieciséis (16) y cuarenta (40) horas, contabilizadas dentro del horario de atención establecido en los acuerdos de nivel de servicio.

Que la prestación comprenderá, además, el alojamiento del aplicativo y de la base de datos de producción en Oracle Cloud, los mecanismos de respaldo y recuperación previstos en el requerimiento técnico, el acompañamiento y la transferencia de conocimiento a los usuarios, así como la aplicación de controles de seguridad, confidencialidad y trazabilidad de la información. El contratista deberá presentar informes periódicos de las actividades ejecutadas y del cumplimiento de los niveles de servicio, cuya verificación corresponderá a la supervisión, de acuerdo con los criterios de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

aceptación establecidos en los estudios y documentos previos.

Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, se elaboraron los estudios y documentos previos que sustentan el presente proceso de contratación, en los cuales se desarrollan, entre otros aspectos: i) la descripción de la necesidad que el Fondo Especial de Vivienda pretende satisfacer; ii) el objeto a contratar y sus especificaciones; iii) la modalidad de selección del contratista y su justificación; iv) el valor estimado del contrato y su justificación; v) el análisis de los riesgos y las medidas para mitigarlos; y vi) las garantías que se exigirán en el proceso de contratación.

Que en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2.2.1.2.1.4.1, del Decreto 1082 de 2015, se procede a expedir el acto administrativo de justificación de la contratación directa.

Que el equipo estructurador ha dado aplicación a los lineamientos para la verificación de requisitos para la escogencia de proveedores en la contratación directa, lo cual se encuentra ampliamente documentado en los análisis de sector y estudios previos y a continuación se destacan los puntos más determinantes de dicho análisis:

Que, la empresa INTEGRAL V6 S.A.S., fue constituida por documento privado del 30 de octubre de 2019, inscrito en Cámara de Comercio de Medellín, el 2 de octubre de 2026 con el No. 38195 del Libro IX, bajo el nombre de INTEGRAL V6 S.A.S. Dentro de su objeto social se encuentran actividades encaminadas a la prestación de servicios de asesoría, consultoría e interventoría administrativa contable, y financiera al software de entidades públicas y privadas., según consta en el certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio de Medellín el día 02 de octubre de 2026. Donde además se puede verificar que su representante legal Juan Esteban García Osorio podrá celebrar y ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social o que tengan relación directa con la existencia o funcionamiento de la sociedad en cumplimento de tales funciones.

Que el Fondo Especial de Vivienda de Santiago de Cali, invitó a presentar propuesta a la empresa INTEGRAL V6 S.A.S., la cual fue analizada, en su componente legal, técnico y financiero.

Que conforme a lo anterior, Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali, concluye que la empresa INTEGRAL V6 S.A.S., cuenta con la idoneidad y la experiencia en la prestación de servicios de esta naturaleza, por tanto, tiene la capacidad de ofrecer un servicio de calidad y eficiente, a través de la suscripción de un contrato de servicios.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7. CLASIFICACIÓN UNSPSC

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software

8. ¿HACE PARTE DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA) Y ESTÁN IDENTIFICADOS LOS BIENES Y/O SERVICIOS?

SÍ [x] NO [ ]

ID en el PAA: 0146

9. ESTUDIO DEL SECTOR

De conformidad con el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"*, se establece en cabeza de las Entidades Estatales lo siguiente, *"La Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso."*

En coherencia a lo expuesto, el Organismo en la etapa de planeación del proceso realizó el estudio del sector relativo con el objeto y alcance de la necesidad que se pretende satisfacer a través del presente proceso contractual, este se constituye como un anexo al estudio previo y forma parte integral del mismo.

10. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, ALCANCE Y ELEMENTOS DEL CONTRATO A CELEBRAR

10.1 OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley y asistencia especializada para garantizar la continuidad y correcto funcionamiento del software SINAP V6 implementado en el Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

10.2 ALCANCE DEL OBJETO

El objeto por contratar contempla el siguiente alcance:

1. Descripción del servicio

El Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali requiere contratar la prestación de servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley, mesa de ayuda y asistencia técnica del software SINAP V6, previamente adquirido e implementado por la entidad, con el propósito de garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la plataforma.

El servicio deberá ser prestado por personal técnico especializado y con conocimiento suficiente de la solución SINAP V6, su arquitectura, funcionalidades, módulos, componentes y mecanismos de operación, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas por el fabricante y/o titular de los derechos de propiedad intelectual.

La prestación del servicio deberá estar orientada a atender oportunamente los incidentes, requerimientos y errores que se presenten durante la operación de la plataforma, así como a mantener actualizadas las funcionalidades que sean afectadas por cambios normativos y brindar asistencia técnica a los usuarios autorizados por el Fondo Especial de Vivienda.

2. Componentes técnicos del servicio

El servicio deberá comprender, como mínimo, los siguientes componentes:

2.1. Soporte técnico especializado

El contratista deberá proporcionar soporte técnico especializado sobre las funcionalidades efectivamente implementadas y habilitadas del software SINAP V6, mediante canales de atención previamente definidos.

El soporte deberá comprender:

- Atención de incidentes técnicos y funcionales.
- Diagnóstico de errores.
- Análisis de causas.
- Corrección de errores.
- Orientación a usuarios.
- Soporte remoto.
- Escalamiento de incidentes cuando sea necesario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Seguimiento hasta el cierre de cada requerimiento.
- Documentación de las soluciones implementadas.

2.2. Mesa de ayuda

El contratista deberá disponer de una mesa de ayuda para la recepción, registro, clasificación, seguimiento y cierre de las solicitudes realizadas por los usuarios autorizados.

Como mínimo, la mesa de ayuda deberá permitir:

Requerimiento	Especificación
Registro	Identificación y radicación de cada solicitud
Clasificación	Identificación del módulo y tipo de incidente
Priorización	Clasificación según criticidad e impacto
Seguimiento	Control del estado de cada solicitud
Atención	Registro de las actividades realizadas
Solución	Documentación de la solución aplicada
Cierre	Confirmación de la atención y cierre del incidente
Trazabilidad	Conservación del historial de la solicitud

3. Mantenimiento correctivo.

El contratista deberá realizar las actividades de mantenimiento correctivo necesarias para solucionar errores o fallas atribuibles a la administración del software SINAP V6.

Estas actividades podrán comprender:

- Diagnóstico de errores.
- Corrección de errores de procesamiento.
- Corrección de errores en consultas o reportes.
- Corrección de errores que afecten los procesos financieros o administrativos.
- Corrección de errores que afecten las funcionalidades de cartera.
- Pruebas posteriores a la implementación de las correcciones.
- Documentación de las modificaciones realizadas.

Las correcciones deberán ejecutarse procurando preservar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en el sistema.

4. Actualizaciones de ley.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El contratista deberá suministrar e implementar las actualizaciones de ley correspondientes al software SINAP V6, cuando los cambios normativos afecten las funcionalidades objeto del servicio.

Las actualizaciones deberán considerar, según corresponda, cambios relacionados con:

- Normas contables.
- Normas presupuestales.
- Normas tributarias.
- Normas relacionadas con tesorería.
- Normas relacionadas con cartera y recaudo.
- Requerimientos de reporte de información.
- Cambios en estructuras o formatos de información.
- Otras disposiciones que impacten directamente las funcionalidades del sistema.

Cuando una actualización implique modificaciones funcionales relevantes, el contratista deberá informar al Fondo Especial de Vivienda los cambios efectuados y brindar la orientación técnica necesaria a los usuarios.

5. Soporte a los módulos del sistema.

El servicio comprenderá el soporte técnico sobre los módulos efectivamente implementados y habilitados en el Fondo Especial de Vivienda, entre ellos:

- Módulo de Presupuesto. Su alcance incluye presupuesto de ingresos y gastos, modificaciones, disponibilidades y compromisos, traslados, bloqueos e informes. Reemplazó al aplicativo Publigestion (Visual Basic 6, descontinuado). El soporte técnico y funcional garantiza la continuidad de la ejecución presupuestal y de los reportes a los entes de control.
- Módulo de Contabilidad. La Contaduría General de la Nación, exige un sistema de información eficiente que integre los procesos contables. Cubre plan de cuentas, comprobantes, contabilización automática, cierres, depreciaciones e informes. El soporte asegura los cierres contables y las actualizaciones normativas
- Modelo de Tesorería**.** Incluye pagos, libro de bancos, conciliaciones bancarias y administración del PAC. El soporte evita interrupciones en el flujo de pagos y en la conciliación.
- Módulo de créditos (Cartera)**.** Hace parte del módulo de cuentas por cobrar. Administra créditos, estados de cuenta, causación de intereses, acuerdos de pago y el registro en línea de recaudos bancarios. Concentra la información histórica migrada del aplicativo anterior (Oracle, obsoleto), por lo que requiere soporte funcional para garantizar la integridad de los datos de los créditos vigentes.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Módulo de Gestión Persuasiva. Maneja el cobro persuasivo con o sin acuerdo de pago, la base de datos de deudores, las comunicaciones masivas o individuales y las estadísticas por deudor. El soporte garantiza que la entidad pueda ejercer el cobro y rendir cuentas sin recurrir a procesos manuales.
- Módulo de Gestión Coactiva o Judicial: Incluye la parametrización según la situación jurídica, la demanda ejecutiva con anexos, los expedientes digitales y las etapas procesales del Código General del Proceso. Dada su carga normativa y procesal, requiere soporte funcional para mantener la trazabilidad y los términos de los procesos.
- Módulo de Activos Fijos: Corresponde al módulo de propiedad, planta y equipo: movimientos, registro e informes. Debe mantenerse coherente con las depreciaciones y amortizaciones del módulo contable. El soporte evita descuadres entre inventario de activos y estados financieros.
- Módulo de Almacén e Inventarios: Cubre plan de compras, proveedores, bodega e informes. Reemplazó la función que cumplía CG1 8.5, un sistema de escritorio sin integración. El soporte garantiza que los movimientos de inventario se reflejen contablemente sin digitación doble.
- Módulo de Archivo y trámites: Debe aplicar la Ley General Archivo de la Nación. Atiende la radicación de correspondencia, con trazabilidad de comunicaciones internas y externas. El soporte garantiza la consulta y el control documental.
- Módulo de Administración: Cubre parametrización de procesos, asignación de permisos y roles, y administración de aplicaciones. Sin soporte, la entidad no puede ajustar el sistema a cambios en sus procesos.
- Módulo de Seguridad: El requerimiento exige control de accesos, cifrado, copias de seguridad, disponibilidad, auditoría y trazabilidad, y actualizaciones de seguridad. También exige una plataforma de respaldo y mecanismos de auditoría. El soporte mantiene esas condiciones sobre información financiera y personal.
-

6. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS.

La prestación del servicio deberá sujetarse a acuerdos de nivel de servicio que permitan establecer tiempos máximos de atención y solución de acuerdo con la criticidad de los incidentes, de la siguiente manera:

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

b. Servicios que deben ser suministrados:
- Asistencia en la identificación y verificación de incidentes o dudas sobre la funcionalidad del sistema en los módulos objeto de esta propuesta

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

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

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

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

f. Cómo pueden acceder los usuarios a los servicios de atención y mantenimiento:
- Sistema de gestión de requerimientos
- Llamada telefónica a las líneas que se les suministrarán al inicio del contrato.
- Comunicación vía correo electrónico

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

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

h. Opciones para atención del servicio de mantenimiento fuera de horario:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Llamada al celular suministrado, donde se indicará el procedimiento de acuerdo con la calificación de la incidencia.

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

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

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

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

m. Procedimientos internos de escalamiento:
- Reporte de incidente, a través del sistema de gestión de requerimientos - USUARIO
- Recepción, verificación y tipificación del requerimiento – GESTOR
- Devolución del requerimiento al usuario, en caso de aclaración inmediata – GESTOR
- Cierre de requerimiento en caso de devolución – USUARIO
- Envío de requerimiento al departamento de servicios, en caso de requiera atención técnica – GESTOR

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Definición de tiempo estimado de respuesta - ASESOR INTEGRAL
- Respuesta remota del departamento de servicios o mediante visita a la entidad - ASESOR INTEGRAL
- Registro de atención del requerimiento - ASESOR INTEGRAL
- Cierre de requerimiento – GESTOR – USUARIO

n. Procedimientos de seguimiento:

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

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

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

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

Caracterización

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

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

- Atención requerimientos:

Número de solicitudes atendidas mes * 100 > 90%
Número de solicitudes recibidas mes

- Calidad del servicio:

Soluciones efectivas (Finalizados por la entidad) * 100 > 90%
Atención requerimientos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

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

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

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

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

7. Seguridad de la información

El contratista deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio.
Para tal efecto deberá:

- Utilizar únicamente usuarios y mecanismos de acceso autorizados.
- Mantener la confidencialidad de las credenciales.
- No suministrar información institucional a terceros no autorizados.
- Registrar y controlar los accesos remotos.
- Informar oportunamente cualquier incidente de seguridad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Abstenerse de modificar información directamente en las bases de datos sin autorización y trazabilidad.
- Aplicar los controles de seguridad establecidos por el Fondo Especial de Vivienda.
-

Cuando sea necesario realizar intervenciones técnicas sobre bases de datos o componentes sensibles, deberán aplicarse los procedimientos de autorización, respaldo y trazabilidad definidos por la entidad.

8. Copias de seguridad y recuperación

El contratista deberá apoyar las actividades relacionadas con mecanismos de respaldo y recuperación de la solución.

En caso de realizar actividades que impliquen riesgo sobre la información, deberá garantizarse previamente la existencia de los mecanismos de respaldo correspondientes.

Cualquier incidente que pueda comprometer la integridad o disponibilidad de la información deberá ser informado inmediatamente al supervisor.

9. Control y trazabilidad de incidentes
El contratista deberá mantener un registro actualizado de las solicitudes e incidentes atendidos durante la ejecución contractual.

Como mínimo, el registro deberá contener:

- Número de solicitud.
- Fecha y hora de recepción.
- Usuario solicitante.
- Módulo afectado.
- Descripción del requerimiento.
- Nivel de criticidad.
- Diagnóstico.
- Actividades realizadas.
- Responsable de la atención.
- Fecha y hora de solución.
- Estado.
- Solución implementada.
- Observaciones.

Este registro deberá estar disponible para consulta del supervisor del contrato.

10. Informes técnicos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El contratista deberá presentar informes periódicos que permitan verificar la ejecución del servicio.

Los informes deberán contener como mínimo:

1. Actividades realizadas durante el periodo.
2. Número de incidentes atendidos.
3. Número de incidentes solucionados.
4. Incidentes pendientes.
5. Tiempos de respuesta.
6. Tiempos de solución.
7. Cumplimiento de ANS.
8. Actualizaciones de ley realizadas.
9. Errores corregidos.
10. Módulos atendidos.
11. Incidentes relacionados con cartera.
12. Recomendaciones técnicas.
13. Situaciones que requieran intervención del Fondo.
14. Estado general de la plataforma.

11. Recurso humano especializado

El contratista deberá disponer del personal técnico necesario para garantizar la prestación del servicio.

El equipo deberá contar con experiencia y conocimiento suficiente en:

- Software SINAP V6.
- Soporte de aplicaciones.
- Bases de datos y componentes tecnológicos relacionados con la solución.
- Mantenimiento correctivo.
- Actualizaciones de ley.
- Gestión de incidentes.
- Seguridad de la información.
- Procesos financieros y administrativos soportados por la plataforma.

Cuando se requiera intervención especializada sobre componentes de base de datos, desarrollo o programación, el contratista deberá disponer del personal técnicamente competente para realizar dichas actividades.

12. Criterios de aceptación del servicio

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Para efectos de la supervisión, se considerará cumplido el servicio cuando:

1. Los incidentes hayan sido atendidos conforme a los ANS.
2. Las correcciones hayan sido verificadas técnicamente.
3. Las actualizaciones de ley hayan sido implementadas cuando corresponda.
4. Los requerimientos hayan sido registrados y trazados.
5. Los informes hayan sido presentados oportunamente.
6. Se haya acreditado la atención de los incidentes y solicitudes del periodo.
7. Se hayan cumplido las condiciones de seguridad y confidencialidad.
8. El supervisor haya emitido la certificación correspondiente.
9. La aceptación de los servicios estará soportada en las evidencias técnicas, registros de mesa de ayuda, informes y demás documentos generados durante la ejecución contractual.

10.2 PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato se extenderá desde el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato hasta el 30 de diciembre de 2026 y/o hasta agotar los recursos, en cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución según lo señalado en la ley 80 de 1993.

10.3 VALOR ESTIMADO DEL PROCESO

El presupuesto oficial estimado para el contrato es por la suma de TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($30.000.000), incluidos impuestos, tributos, contribuciones y demás costos directos e indirectos a que haya lugar con la ejecución del contrato. Contemplados de la siguiente manera

10.4 FORMA DE PAGO

El Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali pagará el valor del presente contrato con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 148 del 20 de octubre de 2026, por valor de TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($30.000.000), con cargo a la apropiación presupuestal CCPET 2.1.2.02.02.008 —Servicios de soporte en tecnología de la información TI – técnico—, fuente de financiación 1.2.1.0.00 —Ingresos corrientes de libre destinación— y centro de costos 08 —PRESUPUESTO—. El compromiso contractual estará sujeto al correspondiente registro presupuestal. La entidad pagará al contratista el valor del contrato en los siguientes términos:

- PRIMER PAGO: Por el 80% de un total VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE ($24.000.000), IVA incluido.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Valor antes de IVA: VEINTE MILLONES CIENTO SESENTA Y OCHO MIL SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($20.168.067).
IVA (19%): TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($3.831.933).

- SEGUNDO PAGO: Por el 20% de un total SEIS MILLONES DE PESOS M/CTE ($6.000.000).
  IVA: CERO PESOS M/CTE ($0). Se trata de un servicio excluido del impuesto sobre las ventas, de conformidad con el numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario.

Los pagos deberán contener los informes con las actividades desarrolladas y certificación del cumplimiento a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad de los recursos del programa anual de caja PAC del Fondo Especial de Vivienda y los recursos disponibles de la tesorería. Toda demora que se genere por la presentación inadecuada de las facturas o documentos soporte, serán responsabilidad del contratista, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Tributos: Se cobrarán los impuestos legales de orden Nacional, Departamental y Municipal a que haya lugar.

El contratista debe tener en cuenta que todo pago que efectúe el Distrito será afectado por las retenciones y deducciones que establece la Ley o cualquier otra norma obligatoria apartado 8.2 IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES para lo cual en la etapa de selección deben de realizar todas las consultas y averiguaciones del caso.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Distrito deba aplicar nuevas deducciones en cumplimiento de normas legales superiores que entren en vigor al momento de suscribir el contrato.

Para el pago, el contratista deberá presentar, además:

Factura de venta que deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario e indicar el número del contrato objeto de pago.

Si es persona jurídica: copia de las planillas de pago de las obligaciones al Sistema de Seguridad social (Pensión, Salud, ARL y Parafiscales) y certificado de cumplimiento expedido por el representante legal o revisor fiscal, según corresponda y de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Si es persona natural: planilla de autoliquidación y pago de la seguridad social integral (Pensión, Salud, ARL) mes adelantado.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Certificación de recibo a entera satisfacción de los bienes y/o servicios que constan en la factura, expedida por el interventor o supervisor del contrato.

Las situaciones acaecidas, de manera posterior a la suscripción del contrato no podrán generar costos adicionales a los ya dispuestos por la entidad. Los proponentes deben manifestar aceptación expresa a la forma de pago establecida por la Entidad.

Para efectos de los pagos el Fondo Especial de Vivienda del Distrito Santiago de Cali, verificará que el contratista acredite que se encuentran al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social integral, cuando corresponda. Adicionalmente, la entidad deberá respetar el orden y turno de que trata el numeral 1O del artículo 4 de la ley 80 de 1993 adicionado por el artículo 19 de la ley 1150 de 2007, para lo cual, dispondrá en su organización interna, los procedimientos necesarios y pertinentes para respetar el orden de presentación de los pagos por parte de los contratistas, así como establecerá mecanismos para el pronto y oportuno pago a éstos

Entre los tributos que se tienen establecidos, por concepto de estampillas, a título enunciativo, se tienen los siguientes:

CONTRATOS	% A APLICAR	DISCRIMINADOS ASI	%
Menores de $115.013.304 (2.196 UVT)	10,5%	Pro Desarrollo	1,00%
		Pro Univalle	2,00%
		Pro Hospitales	1,00%
		Pro UniPacifico	0.50%
		Pro Adulto Mayor	2,00%
		Pro Deporte y recreación	2,00%
		Justicia familiar	2,00%

Nota: Los valores anunciados pueden tener modificaciones en cualquier momento y se aplicarán los que se encuentren vigentes al realizar el pago por parte del Departamento Administrativo de Hacienda Distrital, de conformidad con los Acuerdos Distritales y Ordenanzas Departamentales, según sea el caso.

10.5 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato es la ciudad de Santiago de Cali en el Fondo Especial de Vivienda, Edificio Fuente Versalles, Avenida 5A Norte No. 20N- 08.

10.6 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

Sin perjuicio de las obligaciones propias del tipo de contrato, las derivadas de la buena fe y aquellas contenidas en la minuta de contrato y demás documentos y/o anexos del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

proceso, el contratista tendrá a cargo entre otras, las siguientes obligaciones especiales o específicas:

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

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

c. Realizar acompañamiento, documentación y transferencia de conocimiento: INTEGRAL V6 brindará acompañamiento permanente a la Entidad, de manera virtual y/o presencial, durante el plazo de ejecución contractual, atendiendo inquietudes, consultas y requerimientos relacionados con la operación y ejecución de los procesos en el sistema, de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos. Asimismo, con el propósito de fortalecer la transferencia de conocimiento, facilitar las actividades de mantenimiento y asegurar la trazabilidad de las intervenciones realizadas, se documentarán las actividades ejecutadas en el marco de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

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

e. Actualizar el sistema: Se realizarán periódicamente procesos de actualización de la versión del sistema, para implementación de cambios normativos que se puedan presentar durante la ejecución del contrato, actualización de informes de rendición.

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

- La entidad tendrá su aplicativo y base de datos de producción, en la nube de Oracle
- La nube de Oracle cuenta con data centers en 21 países y estos están interconectados, lo que brinda mayor seguridad de la información, el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contratista debe especificar en que país se encuentra el respaldo, con el fin de presentarse alguna eventualidad en la región donde desplieguen la aplicación.

- El alojamiento con Oracle Cloud, debe contar con servicio de Backup de retención de 15 días, backup mensual y backup durante la ejecución del contrato y debe ser almacenado bajo los estándares de seguridad de la información, contando con los protocolos de acceso y dos los archivos son replicados en diferentes data center para estar preparados antes alguna contingencia.
- El contratista suministrará acceso al usuario quien asigne la entidad para la extracción del Backup, siendo la entidad responsable de la custodia; después de 8 días, de dicha extracción INTEGRAL V6 no es responsable de la custodia de los Backups extraídos.
- Contar con expertos en la nube Oracle, con experiencia implementando las mejores prácticas del mercado para garantizar la continuidad del negocio.
- Contar con Recursos avanzados de seguridad.
- Ofrecer la actualización del aplicativo a la última versión disponible.
- Asegurar estricta confidencialidad de la información.
- Informar las especificaciones técnicas de los servidores donde va estar alojada la aplicación, tanto en base de datos como el servidor de aplicaciones.

Las demás que se consideren necesarias para la correcta ejecución del contrato.

10.7 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA adquiere las siguientes obligaciones generales:

1. Cumplir con las condiciones establecidas en los Documentos del Proceso de Contratación, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas del servicio y la propuesta presentada, la cual para todos los efectos forma parte integral del contrato.
2. Desarrollar el objeto del Contrato en las condiciones técnicas, de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en los Documentos del Proceso de Contratación.
3. De manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales.
4. Presentar oportunamente la factura para el pago con sus respectivos anexos.
5. El contratista se compromete a mantener actualizados todos sus documentos en la Entidad, especialmente el RUT.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

6. Consultar con el supervisor del contrato las inquietudes que se presenten en relación con la ejecución del contrato.
7. Garantizar la calidad de los servicios prestados, de acuerdo con los documentos del Proceso.
8. Dar a conocer a la Entidad cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del Contrato o sobre sus obligaciones.
9. Dar cabal cumplimiento al pacto de transparencia y declaraciones de la carta de presentación de la oferta.
10. Comunicarle a la Entidad cualquier circunstancia política, jurídica, social, económica, técnica, ambiental o de cualquier tipo, que pueda afectar la ejecución del Contrato.
11. Durante la ejecución del contrato deberá observar las leyes y los reglamentos relativos a Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y tomar todas aquellas precauciones necesarias para evitar que se produzcan en las zonas de sus campamentos de trabajo, accidentes o condiciones insalubres; así como dotar a su personal y asegurar el uso adecuado de los elementos de protección personal (EPP).
12. Cumplir con sus obligaciones laborales respecto del personal a su cargo, y con las obligaciones tributarias y ambientales que le correspondan de acuerdo con su labor.
13. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista.
14. Atender los requerimientos de la comunidad para iniciar las actividades del objeto contractual.
15. Cumplir las demás obligaciones que se le asignen de acuerdo con la naturaleza del contrato.

11 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

A continuación, se establecen las normas aplicables a este acuerdo, las cuales permitirán determinar los elementos necesarios para garantizar la modalidad adecuada del proceso.

El artículo 2 de la Constitución Política, establece que “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. (…)”; en su artículo 209, párrafo 2, la Constitución Política establece: “Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.”. El

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define los contratos estatales como “los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad”.

El literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 establece que procede la modalidad de contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado. Esta causal se encuentra desarrollada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, que contempla la existencia de un único proveedor por su titularidad de derechos de propiedad industrial o de autor, o por su condición de proveedor exclusivo en el territorio nacional, circunstancias que deben constar en los estudios previos.

En el presente proceso, la certificación expedida por la Dirección Nacional de Derecho de Autor acredita la inscripción de la transferencia de derechos patrimoniales sobre el software SINAP V5 y SINAP V6 a favor de INTEGRAL V6 S.A.S. Adicionalmente, mediante certificación del 21 de octubre de 2026, su gerente general manifestó que la sociedad no cuenta con terceros autorizados para prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento de SINAP V6 y que mantiene el control exclusivo de su código fuente.

Estos documentos, junto con las condiciones técnicas de intervención sobre la solución instalada, sustentan la contratación directa con INTEGRAL V6 S.A.S. para prestar los servicios especializados requeridos, particularmente aquellos que involucran la actualización y modificación de componentes protegidos del software, conforme la propuesta presentada. Los soportes de titularidad y exclusividad forman parte integral de los presentes estudios previos.

12 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A CONTRATAR

12.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO

En relación con el objeto contractual, el CONTRATISTA, en cumplimiento de las obligaciones generales y específicas convenidas realizará:

1. Descripción del servicio

El Fondo Especial de Vivienda del Distrito de Santiago de Cali requiere contratar la prestación de servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento, actualización de ley, mesa de ayuda y asistencia técnica del software SINAP V6, previamente adquirido e implementado por la entidad, con el propósito de garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la plataforma.

El servicio deberá ser prestado por personal técnico especializado y con conocimiento suficiente de la solución SINAP V6, su arquitectura, funcionalidades, módulos,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

componentes y mecanismos de operación, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas por el fabricante y/o titular de los derechos de propiedad intelectual.

La prestación del servicio deberá estar orientada a atender oportunamente los incidentes, requerimientos y errores que se presenten durante la operación de la plataforma, así como a mantener actualizadas las funcionalidades que sean afectadas por cambios normativos y brindar asistencia técnica a los usuarios autorizados por el Fondo Especial de Vivienda.

2. Componentes técnicos del servicio

El servicio deberá comprender, como mínimo, los siguientes componentes:

2.1. Soporte técnico especializado

El contratista deberá proporcionar soporte técnico especializado sobre las funcionalidades efectivamente implementadas y habilitadas del software SINAP V6, mediante canales de atención previamente definidos.

El soporte deberá comprender:

- Atención de incidentes técnicos y funcionales.
- Diagnóstico de errores.
- Análisis de causas.
- Corrección de errores.
- Orientación a usuarios.
- Soporte remoto.
- Escalamiento de incidentes cuando sea necesario.
- Seguimiento hasta el cierre de cada requerimiento.
- Documentación de las soluciones implementadas.

2.2. Mesa de ayuda

El contratista deberá disponer de una mesa de ayuda para la recepción, registro, clasificación, seguimiento y cierre de las solicitudes realizadas por los usuarios autorizados.

Como mínimo, la mesa de ayuda deberá permitir:

Requerimiento	Especificación
Registro	Identificación y radicación de cada solicitud
Clasificación	Identificación del módulo y tipo de incidente

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Requerimiento	Especificación
Priorización	Clasificación según criticidad e impacto
Seguimiento	Control del estado de cada solicitud
Atención	Registro de las actividades realizadas
Solución	Documentación de la solución aplicada
Cierre	Confirmación de la atención y cierre del incidente
Trazabilidad	Conservación del historial de la solicitud

3. Mantenimiento correctivo.

El contratista deberá realizar las actividades de mantenimiento correctivo necesarias para solucionar errores o fallas atribuibles a la administración del software SINAP V6.

Estas actividades podrán comprender:

- Diagnóstico de errores.
- Corrección de errores de procesamiento.
- Corrección de errores en consultas o reportes.
- Corrección de errores que afecten los procesos financieros o administrativos.
- Corrección de errores que afecten las funcionalidades de cartera.
- Pruebas posteriores a la implementación de las correcciones.
- Documentación de las modificaciones realizadas.

Las correcciones deberán ejecutarse procurando preservar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en el sistema.

4. Actualizaciones de ley.

El contratista deberá suministrar e implementar las actualizaciones de ley correspondientes al software SINAP V6, cuando los cambios normativos afecten las funcionalidades objeto del servicio.

Las actualizaciones deberán considerar, según corresponda, cambios relacionados con:

- Normas contables.
- Normas presupuestales.
- Normas tributarias.
- Normas relacionadas con tesorería.
- Normas relacionadas con cartera y recaudo.
- Requerimientos de reporte de información.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Cambios en estructuras o formatos de información.
- Otras disposiciones que impacten directamente las funcionalidades del sistema.

Cuando una actualización implique modificaciones funcionales relevantes, el contratista deberá informar al Fondo Especial de Vivienda los cambios efectuados y brindar la orientación técnica necesaria a los usuarios.

5. Soporte a los módulos del sistema.

El servicio comprenderá el soporte técnico sobre los módulos efectivamente implementados y habilitados en el Fondo Especial de Vivienda, entre ellos:

- Módulo de Presupuesto. Su alcance incluye presupuesto de ingresos y gastos, modificaciones, disponibilidades y compromisos, traslados, bloqueos e informes. Reemplazó al aplicativo Publigestion (Visual Basic 6, descontinuado). El soporte técnico y funcional garantiza la continuidad de la ejecución presupuestal y de los reportes a los entes de control.
- Módulo de Contabilidad. La Contaduría General de la Nación, exige un sistema de información eficiente que integre los procesos contables. Cubre plan de cuentas, comprobantes, contabilización automática, cierres, depreciaciones e informes. El soporte asegura los cierres contables y las actualizaciones normativas
- Modelo de Tesorería**.** Incluye pagos, libro de bancos, conciliaciones bancarias y administración del PAC. El soporte evita interrupciones en el flujo de pagos y en la conciliación.
- Módulo de créditos (Cartera)**.** Hace parte del módulo de cuentas por cobrar. Administra créditos, estados de cuenta, causación de intereses, acuerdos de pago y el registro en línea de recaudos bancarios. Concentra la información histórica migrada del aplicativo anterior (Oracle, obsoleto), por lo que requiere soporte funcional para garantizar la integridad de los datos de los créditos vigentes.
- Módulo de Gestión Persuasiva. Maneja el cobro persuasivo con o sin acuerdo de pago, la base de datos de deudores, las comunicaciones masivas o individuales y las estadísticas por deudor. El soporte garantiza que la entidad pueda ejercer el cobro y rendir cuentas sin recurrir a procesos manuales.
- Módulo de Gestión Coactiva o Judicial: Incluye la parametrización según la situación jurídica, la demanda ejecutiva con anexos, los expedientes digitales y las etapas procesales del Código General del Proceso. Dada su carga normativa y procesal, requiere soporte funcional para mantener la trazabilidad y los términos de los procesos.
- Módulo de Activos Fijos: Corresponde al módulo de propiedad, planta y equipo: movimientos, registro e informes. Debe mantenerse coherente con las depreciaciones y amortizaciones del módulo contable. El soporte evita descuadres entre inventario de activos y estados financieros.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Módulo de Almacén e Inventarios: Cubre plan de compras, proveedores, bodega e informes. Reemplazó la función que cumplía CG1 8.5, un sistema de escritorio sin integración. El soporte garantiza que los movimientos de inventario se reflejen contablemente sin digitación doble.
- Módulo de Archivo y trámites: Debe aplicar la Ley General Archivo de la Nación. Atiende la radicación de correspondencia, con trazabilidad de comunicaciones internas y externas. El soporte garantiza la consulta y el control documental.
- Módulo de Administración: Cubre parametrización de procesos, asignación de permisos y roles, y administración de aplicaciones. Sin soporte, la entidad no puede ajustar el sistema a cambios en sus procesos.
- Módulo de Seguridad: El requerimiento exige control de accesos, cifrado, copias de seguridad, disponibilidad, auditoría y trazabilidad, y actualizaciones de seguridad. También exige una plataforma de respaldo y mecanismos de auditoría. El soporte mantiene esas condiciones sobre información financiera y personal.
-

6. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS.

La prestación del servicio deberá sujetarse a acuerdos de nivel de servicio que permitan establecer tiempos máximos de atención y solución de acuerdo con la criticidad de los incidentes, de la siguiente manera:

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

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

c. Servicios que serán excluidos:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

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

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

f. Cómo pueden acceder los usuarios a los servicios de atención y mantenimiento:
- Sistema de gestión de requerimientos
- Llamada telefónica a las líneas que se les suministrarán al inicio del contrato.
- Comunicación vía correo electrónico

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

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

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

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

j. Responsabilidades del servicio de atenciones:
- Garantizar el acceso permanente al Sistema de Gestión de Requerimientos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

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

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

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

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

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

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

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

Caracterización

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

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

- Atención requerimientos:

Número de solicitudes atendidas mes * 100 > 90%
Número de solicitudes recibidas mes

- Calidad del servicio:

Soluciones efectivas (Finalizados por la entidad) * 100 > 90%
Atención requerimientos

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

q. Reportes a ser generados por el servicio de mantenimiento:

Reporte periódico sobre bitácora de servicio de atenciones y mantenimiento a la Entidad.

r. Aclaraciones sobre el producto:

El funcionamiento, presentación de pantallas, forma de producción de informes y demás características son las que actualmente tiene el producto instalado y que son conocidas y aceptadas por la entidad. Integral V6 S.A.S se reserva el derecho de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

realizar desarrollos o cambios que puedan modificar su producto o la filosofía de este.

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

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

7. Seguridad de la información

El contratista deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio.
Para tal efecto deberá:

- Utilizar únicamente usuarios y mecanismos de acceso autorizados.
- Mantener la confidencialidad de las credenciales.
- No suministrar información institucional a terceros no autorizados.
- Registrar y controlar los accesos remotos.
- Informar oportunamente cualquier incidente de seguridad.
- Abstenerse de modificar información directamente en las bases de datos sin autorización y trazabilidad.
- Aplicar los controles de seguridad establecidos por el Fondo Especial de Vivienda.
-

Cuando sea necesario realizar intervenciones técnicas sobre bases de datos o componentes sensibles, deberán aplicarse los procedimientos de autorización, respaldo y trazabilidad definidos por la entidad.

8. Copias de seguridad y recuperación

El contratista deberá apoyar las actividades relacionadas con mecanismos de respaldo y recuperación de la solución.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

En caso de realizar actividades que impliquen riesgo sobre la información, deberá garantizarse previamente la existencia de los mecanismos de respaldo correspondientes.

Cualquier incidente que pueda comprometer la integridad o disponibilidad de la información deberá ser informado inmediatamente al supervisor.

9. Control y trazabilidad de incidentes
El contratista deberá mantener un registro actualizado de las solicitudes e incidentes atendidos durante la ejecución contractual.

Como mínimo, el registro deberá contener:

- Número de solicitud.
- Fecha y hora de recepción.
- Usuario solicitante.
- Módulo afectado.
- Descripción del requerimiento.
- Nivel de criticidad.
- Diagnóstico.
- Actividades realizadas.
- Responsable de la atención.
- Fecha y hora de solución.
- Estado.
- Solución implementada.
- Observaciones.

Este registro deberá estar disponible para consulta del supervisor del contrato.

10. Informes técnicos

El contratista deberá presentar informes periódicos que permitan verificar la ejecución del servicio.

Los informes deberán contener como mínimo:

15. Actividades realizadas durante el periodo.
16. Número de incidentes atendidos.
17. Número de incidentes solucionados.
18. Incidentes pendientes.
19. Tiempos de respuesta.
20. Tiempos de solución.
21. Cumplimiento de ANS.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

22. Actualizaciones de ley realizadas.
23. Errores corregidos.
24. Módulos atendidos.
25. Incidentes relacionados con cartera.
26. Recomendaciones técnicas.
27. Situaciones que requieran intervención del Fondo.
28. Estado general de la plataforma.

11. Recurso humano especializado

El contratista deberá disponer del personal técnico necesario para garantizar la prestación del servicio.

El equipo deberá contar con experiencia y conocimiento suficiente en:

- Software SINAP V6.
- Soporte de aplicaciones.
- Bases de datos y componentes tecnológicos relacionados con la solución.
- Mantenimiento correctivo.
- Actualizaciones de ley.
- Gestión de incidentes.
- Seguridad de la información.
- Procesos financieros y administrativos soportados por la plataforma.

Cuando se requiera intervención especializada sobre componentes de base de datos, desarrollo o programación, el contratista deberá disponer del personal técnicamente competente para realizar dichas actividades.

12. Criterios de aceptación del servicio

Para efectos de la supervisión, se considerará cumplido el servicio cuando:

1. Los incidentes hayan sido atendidos conforme a los ANS.
2. Las correcciones hayan sido verificadas técnicamente.
3. Las actualizaciones de ley hayan sido implementadas cuando corresponda.
4. Los requerimientos hayan sido registrados y trazados.
5. Los informes hayan sido presentados oportunamente.
6. Se haya acreditado la atención de los incidentes y solicitudes del periodo.
7. Se hayan cumplido las condiciones de seguridad y confidencialidad.
8. El supervisor haya emitido la certificación correspondiente.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

9. La aceptación de los servicios estará soportada en las evidencias técnicas, registros de mesa de ayuda, informes y demás documentos generados durante la ejecución contractual.

13 REQUISITOS HABILITANTES Y SU JUSTIFICACIÓN

Los requisitos habilitantes son la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, organizacional y su experiencia. El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que la Entidad Estatal sólo evalúe las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

Dada la naturaleza de la presente contratación no se solicitarán requisitos habilitantes, sin embargo, el contratista mínimamente deberá cumplir con lo siguiente:

13.1. CAPACIDAD JURÍDICA

INTEGRAL V6 S.A.S. deberá aportar los siguientes documentos que acrediten su capacidad jurídica:

1. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

INTEGRAL V6 S.A.S. presentará el Certificado de Existencia y Representación Legal o documento que haga sus veces, expedido por la entidad competente, con el cual acredite que su objeto social tiene relación directa con el objeto de la presente contratación. Dicho documento deberá haber sido expedido dentro de los sesenta (60) días calendario anteriores a la presentación de la oferta.

2. AUTORIZACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA O JUNTA DE SOCIOS

Si el representante legal de INTEGRAL V6 S.A.S. requiere autorización de sus órganos de dirección para suscribir el contrato, deberá anexar los documentos que acrediten dicha autorización y lo faculten para contratar.

3. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES

El proponente debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social integral y aportes parafiscales, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. Para tal efecto, deberá aportar certificado debidamente suscrito por el representante legal,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contador o revisor fiscal, según corresponda, donde se acredite el cumplimiento de esta obligación durante los últimos seis (6) meses.

4. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS EXPEDIDO POR LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El proponente debe anexar el certificado de antecedentes disciplinarios de la entidad y de su representante legal.

5. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES EXPEDIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

El proponente debe anexar el certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República, correspondiente a la persona jurídica y a sus representantes legales, en el cual conste que no se encuentran inscritos en el Boletín de Responsables Fiscales.

6. ANTECEDENTES JUDICIALES Y CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS —RNMC—

El proponente deberá presentar con la propuesta copia de los antecedentes judiciales del representante legal e igualmente el certificado de medidas correctivas expedido por la autoridad competente.

7. COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL

El proponente deberá presentar con la propuesta copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

8. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO —RUT—

INTEGRAL V6 S.A.S. deberá adjuntar copia del Registro Único Tributario —RUT— expedido por la DIAN, actualizado en sus actividades económicas.

9. CERTIFICACIÓN BANCARIA

INTEGRAL V6 S.A.S. deberá aportar con la propuesta la certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente activa, expedida por la entidad bancaria donde el contratista posea la cuenta. La certificación deberá haber sido expedida dentro del mes anterior a la presentación de la propuesta.

En el certificado deberá constar:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Nombre del cuentahabiente.
- Número de identificación del beneficiario.
- Número de cuenta.
- Tipo de cuenta.

10. CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Certificado donde se acredite que INTEGRAL V6 S.A.S. posee los derechos de autor y licencia del software SINAP V5 y del software SINAP V6.

11. DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El representante legal deberá declarar que ni él ni INTEGRAL V6 S.A.S. se encuentran incursos en causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición para contratar con el Estado, e informar las situaciones que puedan generar conflictos de interés relacionados con el presente proceso.

12. CERTIFICADO DEL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS —REDAM—

Se deberá aportar el certificado de consulta del representante legal de INTEGRAL V6 S.A.S. en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos —REDAM—, para verificar la restricción para contratar prevista en la Ley 2097 de 2021. mincit.gov.co

13.2. EXPERIENCIA

El proponente deberá acreditar con su propuesta mínimo tres (3) contratos similares al objeto del presente proceso, ejecutados satisfactoriamente, mediante certificaciones expedidas por entidades oficiales y/o privadas con las que haya contratado, cuya sumatoria en valor sea como mínimo el cien por ciento (100 %) del presupuesto oficial estimado para este proceso.

13.3 CAPACIDAD FINANCIERA

INTEGRAL V6 S.A.S deberá presentar los siguientes documentos de contenido financiero.

- Las cifras presentadas en los estados financieros con el RUP actualizado al 31 de diciembre de 2025
- Presentar Certificación Bancaria
- Cédula y tarjeta profesional revisor fiscal
- Antecedentes disciplinarios del revisor fiscal

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

14. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

Conforme con lo expresado en el artículo 2.2.1.2.1.4.4. del Decreto 1082 de 2015, la modalidad de selección para la presente contratación es la contratación directa, razón por la cual el Fondo Especial de Vivienda expedirá el respectivo acto administrativo de justificación de la contratación de que trata el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, en el cual se exponen las razones por las cuales es procedente la contratación directa con la empresa INTEGRAL V6 S.A.S. En consecuencia, la justificación de los factores de selección que permitan identificar la propuesta más favorable para la entidad, conforme lo establecido en el artículo 5 de la ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.2.2.2.del Decreto 1082 de 2015, no se determinarán en el presente estudio previo, toda vez que la modalidad de contratación directa, no requiere la escogencia entre varias ofertas.

13 SOPORTE QUE PERMITE LA TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

La Matriz de Riesgos anexa, incluye los riesgos que se pueden presentar durante la ejecución del contrato. Esta matriz describe cada uno de los riesgos, la consecuencia de su ocurrencia, a quien se le asigna, cual es el tratamiento en caso de ocurrencia y quien es el responsable del tratamiento entre otros aspectos.

En esta matriz se tipifican los riegos previsibles, preparada por la entidad.

14 ANÁLISIS QUE SUSTENTAN LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS

Teniendo en cuenta las características del presente proceso de contratación que dan cuenta de las actividades a desarrollarse y de los riesgos y probabilidad de ocurrencia plasmada en la tabla de riesgos del análisis del sector, se requiere la constitución de los siguientes amparos. En consecuencia, el contratista debe cubrir los riesgos que se deriven en la ejecución del contrato, por lo que se recomienda que las siguientes garantías a exigirle son:

RIESGOS	DESCRIPCION	%	VIGENCIA
Cumplimiento (Articulo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015)	Ejecución cabal de las actividades inherentes al objeto contractual por parte del contratista	20%	Por la duración del contrato y seis (06) meses mas

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Calidad del servicio (Articulo 2.2.1.2.3.1.7, articulo 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015)	Cubre a la entidad estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado por el contratista	20%	Por la duración del contrato y seis (06) meses mas

15 SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL

El proyecto necesita (alguna o las dos) Supervisión [x] Interventoría [ ]

La supervisión del presente contrato será realizada por el funcionario que designe cada una de las partes de acuerdo con su competencia.

El Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el Estatuto de Contratación, la Ley 1474 de 2011 y las demás normas establecidas sobre la materia.

16 ANÁLISIS Y APLICABILIDAD DE ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta el numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, el cual señala que las entidades públicas deben determinar si el proceso de contratación está cobijado por un acuerdo comercial; y de igual manera, el "Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación" expedido por Colombia Compra Eficiente, establece que las entidades estatales deben cumplir las obligaciones del Estado Colombiano consagradas en los Acuerdos Comerciales.

De acuerdo con lo anterior se hizo la revisión y el análisis según las indicaciones realizadas en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación expedido por La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente versión M-MACPC- 14, así:

Acuerdo		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	NO	NO
	Perú	SI	NO	NO	NO
Chile		SI	NO	NO	NO
Corea		NO	NO	NO	NO
Costa Rica		SI	NO	NO	NO
Estados AELC		SI	NO	NO	NO
Estados Unidos		NO	NO	NO	NO

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

México		NO	NO	NO	NO
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	NO	SI
	Guatemala	SI	SI	NO	SI
	Honduras	NO	NO	NO	NO
Unión Europea		SI	NO	NO	NO
Comunidad Andina		SI	SI	NO	SI

Fuente: Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación

En constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali, a los treinta (30) días del mes de octubre de 2026.

Cordialmente,

Responsables

Rol Financiero
(FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE)
Andres Felipe Zuluaga Ocampo
Contratista

Rol Técnico
(FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE)
Wilson Andrés Robayo Manrique
Contratista

Rol Jurídico
(FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE)
Carlos Andrés Burbano
Contratista

Rol Técnico
(FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE)
Iván Javier Martínez Arturo
Profesional Universitario

Proyectó: Carlos Andrés Burbano – Contratista
Revisó: Julián Hernando Gutiérrez - Contratista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.