Envigado, noviembre de 2026
GER - 2026 - 169

Señor
GENARO DAVID REDONDO CHOLES
Alcalde Distrital
Distrito especial turístico y cultural de Riohacha – La Guajira

Asunto: Servicio de soporte y mantenimiento del software V6 hasta diciembre 2027

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

Actualmente, la Alcaldía Distrital de Riohacha tiene en operación el software financiero y administrativo V6, conformado por los módulos de: Presupuesto, Tesorería, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Contabilidad, Nómina, Talento Humano, Almacén e Inventarios, Activos Fijos y Elementos Devolutivos, Regalías y Certificados; adicionalmente, dispone del servicio de Datacenter para alojamiento de base de datos y aplicación en ambiente de producción y calidad.

En consideración a lo anterior y con el ánimo de que podamos seguir siendo sus aliados tecnológicos hasta el mes de diciembre de 2027, le estamos ofreciendo nuestros servicios con las características técnicas y comerciales que se definen en el presente documento

Quedamos atentos a cualquier inquietud,

JUAN ESTEBAN GARCÍA OSORIO
Gerente General

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

1. Alcance de los servicios:

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

b. Webservice con el sistema tributario de la entidad.

c. Dashboard y tableros de control para el análisis y toma de decisiones en tiempo real de la información financiera.

d. Visitas periódicas presenciales por parte de los asesores.

e. Modernización de los módulos financieros según los requerimientos específicos levantados con la entidad.

f. Disposición de servidor para el alojamiento del sistema V6 ambiente de producción y calidad, con la arquitectura necesaria para lograr óptimo nivel de eficiencia, garantizando su acceso a través de internet y la asignación de un experto en la administración de la base de datos (DBA de Oracle).

2. Actividades a desarrollar:

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

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

c. 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. Visitas a la entidad: Se realizarán mesas de trabajo virtuales (previo acuerdo y solicitud de la entidad) y se realizara una visita presencial con periodicidad mensual en coordinación con 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. Actualización del sistema: Se realizarán periódicamente procesos de actualización de la versión del sistema, para implementación de cambios normativos que se puedan presentar durante la ejecución del contrato, actualización de informes de rendición.

f. Integración con SISCAR: Definición e implementación de un Web Service con el nuevo sistema tributario de la entidad, Datasoft, que permitirá afectar el sistema financiero con la causación de las liquidaciones y recaudos de los impuestos de predial, industria y comercio y otras rentas, creando en el sistema V6 los correspondientes documentos: cuenta x cobrar y comprobantes de ingreso.

El Web Service incluye los siguientes servicios:

- Extracción de información tributaria de acuerdo a las estructuras establecidas por el nuevo proveedor tecnológico Datasoft.

- Acondicionamiento, parametrización y puesta en marcha de los dos servicios propuestos

- Causación impuesto: notificación de la liquidación del impuesto con la siguiente información:
    - Tipo de impuesto: impuesto predial, industria y comercio, Otras rentas
    - Número de referencia: número del documento de cobro
    - Fecha del documento de cobro:
    - Fecha de vencimiento del documento de cobro
    - Tipo de documento del tercero
    - Número del documento del tercero
    - Primer nombre si el tercero es personal natural

- Otro nombre si el tercero es personal natural
- Primer apellido si el tercero es persona natural
- Nombre o razón social si el tercero es persona Jurídica
- Valor total
- Detalle de los conceptos del documento de cobro con: código del concepto, nombre del concepto, sector, vigencia actual o anterior, valor

Con este servicio se crea un documento de cobro en el módulo de cuentas x cobrar y se realiza la correspondiente causación contable a nivel de tercero.

- Causación del recaudo: notificación del recaudo de un documento de cobro, con la siguiente información:
  - Número de documento de referencia recaudado
  - Tipo de impuesto: impuesto predial, industria y comercio, Otras rentas
  - Fecha de recaudo
  - Cuenta bancaria del recaudo
  - Valor recaudado

  Con este servicio se crea un comprobante de ingreso para recaudar el documento de cobro, este se cancela y se realiza el correspondiente asiento contable.

Para la implementación del Web Service es necesario realizar la parametrización y definición de los datos:

- Tipos de impuestos
- Tipos de cuenta x cobrar
- Conceptos de cobro
- Códigos de cuentas bancarias
- Códigos de los sectores

g. Dash board Financiero: implementación de un Centro de Control Financiero con tableros interactivos que consolidan información de ingresos, egresos, recaudo y viabilidad financiera, facilitando su consulta y análisis.

h. Modernización de los módulos financieros:
Tesorería
• Tesorería en línea y conciliación bancaria automática: Conectamos el sistema directamente con el sistema de rentas (Web Services) para que los recaudos y pagos se concilien solos. Esto le quita una gran carga operativa al equipo de Tesorería y reduce los errores de digitación manual.

- Monitor de recaudo de rentas en tiempo real: Una herramienta visual conectada a la web para ver, minuto a minuto, cómo van ingresando las rentas del Distrito y facilitar la toma de decisiones financieras.
- Agilidad en el manejo de Caja Menor: Automatizamos y parametrizamos el ciclo completo de las cajas menores (apertura, legalización y reembolso), asegurando que cada gasto cumpla fácil y transparente con las normas locales.
- Facturación electrónica al día: Integramos la expedición y recepción de facturas electrónicas directamente en el flujo del sistema, alineados al 100% con las exigencias de la DIAN.

Contabilidad Clara, Automatizada y en Norma CGN

- Cálculo automático de depreciación y deterioro: Nos olvidamos de los comprobantes manuales. El módulo calcula y contabiliza automáticamente el desgaste y deterioro de los bienes del Distrito, cumpliendo rigurosamente con los lineamientos de la Contaduría General de la Nación (CGN).
- Control de diferidos sin enredos: Automatizamos la amortización de activos y pasivos diferidos para que se reflejen directamente en la contabilidad sin reprocesos.
- Control a las cuentas por pagar y vigencias futuras: Le hacemos un seguimiento automatizado a los compromisos presupuestales que pasan de una vigencia a otra, protegiendo las finanzas del Distrito en cumplimiento del Decreto 111 de 1996.

Presupuesto, Planeación y Tranquilidad en los Cierres

- Clasificador CCPET para inversión y gasto: Implementamos el Clasificador Central de Productos (CCPET) dentro de la ejecución presupuestal de egresos, logrando una estructura limpia y ordenada de los proyectos de inversión.
- Conexión entre Planeación y Presupuesto: Unimos técnicamente el Plan de Desarrollo Distrital y el Banco de Proyectos (BPIM) con la ejecución del presupuesto, garantizando que cada peso gastado responda a las metas de la alcaldía.
- Cierre fiscal y rendición CHIP / CGR a un solo clic: Diseñamos el módulo para que la generación de reportes hacia la Contraloría (CGR) y el CHIP sea un proceso rápido, automático y sin contratiempos de última hora.

3. Alojamiento del sistema en Datacenter

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Servicio de Datacenter para alojamiento de base de datos y aplicativo de producción y calidad. El servicio incluye servidor de aplicaciones, servidor de

bases de datos y conexión a internet de alta velocidad, con las siguientes características:

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

4. Acuerdo nivel de servicios (ANS):

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

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

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

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

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

f. Cómo pueden acceder los usuarios a los servicios de atención y mantenimiento:

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

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

g. Horario de atención del servicio de mantenimiento:

- Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:30 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
- Atender oportunamente las llamadas telefónicas
- Dar respuestas claras y concretas a las inquietudes de los usuarios
- Clasificar los requerimientos por tipo de incidencia y definir tiempo de respuesta para cada uno, para efectos de medición.
- Cumplir con la atención de requerimientos dentro del tiempo estipulado, según el tipo de incidencia.
- Registrar en el Sistema de Gestión de Requerimientos el detalle de la atención ofrecida, conformando una bitácora para efectos estadísticos.

k. Límites de los servicios de atención y mantenimiento:

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

l. Procedimiento usuario para el registro de requerimientos:

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

m. Procedimientos internos de escalamiento:

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

n. Procedimientos de seguimiento:

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

o. Prioridad de los llamados y tiempos de respuesta requeridos:
Para la atención del servicio se define la prioridad de acuerdo con la calificación de la incidencia, con el siguiente criterio y tiempo de respuesta (contabilizado dentro del horario de atención del servicio):

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

Caracterización

Extrema: Error que no permite ingresar al sistema (relacionado con la base de datos o el aplicativo)

Alta: Error en una página o proceso que impide continuar

Media: Error que permite continuar con el mismo u otro proceso.

Baja: Mejora requerida, que no impide el registro y que no requiera actualización general del sistema.

Sugerencia: Nueva funcionalidad o ajuste del sistema que no afecta la operación actual.

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

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

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

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

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

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

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

causados, todo lo anterior en lo que tenga relación con la presente propuesta.

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

5. Descripción de la inversión económica:

5.1 Alcance de los servicios contratados

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

Actualización, soporte y mantenimiento		
Ítem	Descripción	Valor
1	Servicios de Soporte y mantenimiento, sistema de información ERP V6	$ 263.037.150
2	Integración Web Service con software tributario	$ 24.000.000
3	Dashboard financiero	$8.500.000
4	Visitas periódicas presenciales	$19.500.000
5	Modernización de los módulos financieros	$7.339.271
IVA		$61.251.520
Subtotal incluido IVA		$ 383.627.941

El costo de los servicios de alojamiento del software V6 en Datacenter para el funcionamiento del aplicativo de producción hasta diciembre de 2027, es como se detalla a continuación:

Datacenter		
Ítem	Descripción	Valor
6	Servicio de Datacenter para alojamiento de base de datos de producción y calidad, el cual tiene disponibilidad 7*24, licencia de Oracle Enterprise	$ 133.500.000

TOTAL PROPUESTA Actualización – Soporte - Mantenimiento – Visitas - Datacenter	$517.127.941

**Con fundamento en el numeral 24 del Artículo 187 de la Ley 1819 de 2016, nos abstenemos de facturar IVA para los servicios relacionados en la presente propuesta, que tienen que ver con "servicio de servidores hosting".*

5.2 Facturación y forma de pago:

- 30% a la firma, legalización y comprobación que este activo el certificado de seguridad.
- 70% en cuatro (04) cuotas iguales de 17,5% en los meses de marzo, julio, octubre y diciembre.

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

5.3 Vigencia del contrato:

Se contempla la prestación de los servicios en forma permanente hasta diciembre de 2027