



PROPUESTA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALMULTICARTO IBAGUÉ

Doctor:
ANDRÉS FABIÁN HURTADO BARRERA
Alcalde, Ibagué – Tolima

Julio 2023





Realtix brinda los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma **RealMulticarto**, que contiene el soporte en sitio, acceso a la nube, actualizaciones y mantenimiento, brindando a los usuarios una experiencia de uso de recursos y servicios informáticos a través de una conexión a internet.

Considerando que el Municipio de Ibagué cuenta con el licenciamiento del software de Gestión Catastral **RealMulticarto** que le permite, entre otros beneficios, adquirir los **SERVICIOS SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALMULTICARTO IBAGUÉ**, presentamos la propuesta técnica y económica atendiendo requerimientos solicitados.

Validez de la propuesta 30 días



COMPONENTES DE LA PROPUESTA

1. SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN CATASTRAL REALMULTICARTO Y SUS COMPLEMENTOS REALGIS Y MULTICARTOCIUDADANO.
2. ACCESO A LA NUBE REALMULTICARTO.
3. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN CATASTRAL REALMULTICARTO Y SUS COMPLEMENTOS REALGIS Y MULTICARTOCIUDADANO.

An aerial photograph of a city street, likely in Bogotá, Colombia. The street is wide and multi-lane, with many cars visible. On the left side of the street, there are several tall, modern apartment buildings. On the right side, there are more residential buildings, some with red-tiled roofs, and a large area of green trees. In the background, there are rolling hills or mountains under a clear sky. The overall scene depicts a dense urban environment.

SERVICIOS SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE REALMULTICARTO IBAGUÉ

1. SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN CATASTRAL REALMULTICARTO

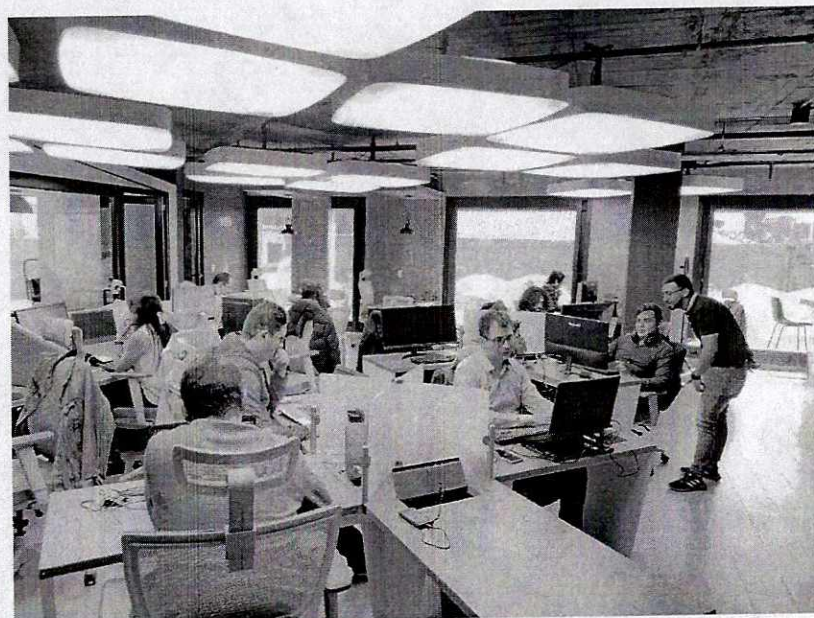
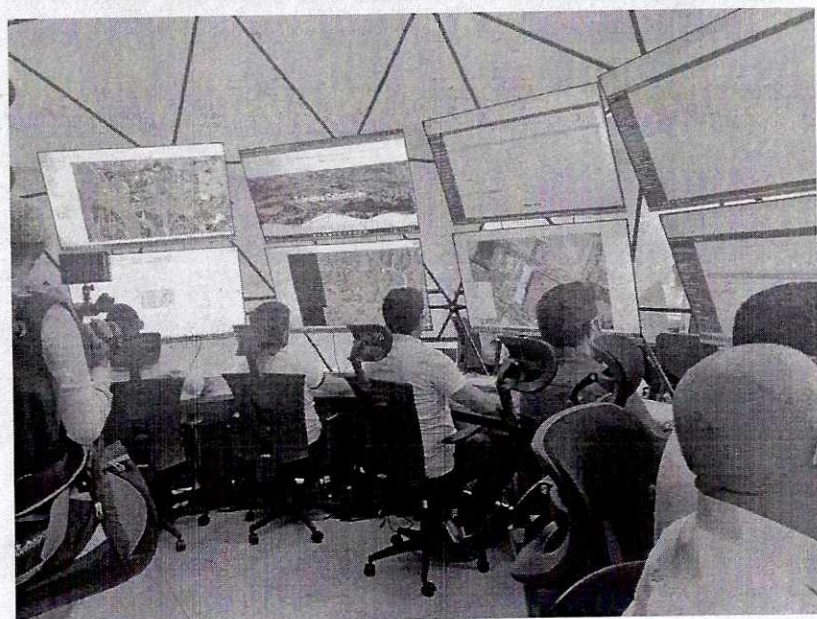
- ❖ **Soporte técnico nivel 1:** Se refiere a la orientación técnica de usuarios en el uso de las funcionalidades del Sistema de Información y Gestión Catastral RealMultiCarto y sus complementos RealGIS (software para la virtualización del territorio) y MultiCartoCiudadano (portal web de catastro para la atención al ciudadano), durante la duración del contrato por parte de un profesional idóneo en la modalidad presencial o en sitio a partir del acta de inicio del contrato.
- ❖ **Soporte técnico nivel 2:** Se refiere a la mesa de ayuda con personal experimentado para la atención de dudas complejas en el uso del sistema de información y generación de reportes. Este servicio se brinda de forma mixta, priorizando la modalidad remota. Las mesas de ayuda presenciales se realizan en los casos en que sea identificada la necesidad por parte de Realtix.

EQUIPO DE TRABAJO PRINCIPAL

ROL	PERFIL
Un (1) Ingeniero de Soporte TI	Profesional/técnico/tecnólogo en sistemas, desarrollo de software, Ingeniería Catastral y Geodesia, Ingeniería Topográfica, Arquitectura, Ingeniería Civil o afines.

El horario de atención de los soportes Nivel 1 y Nivel 2 será de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 1:30pm a 4:30 pm (no aplica para festivos).



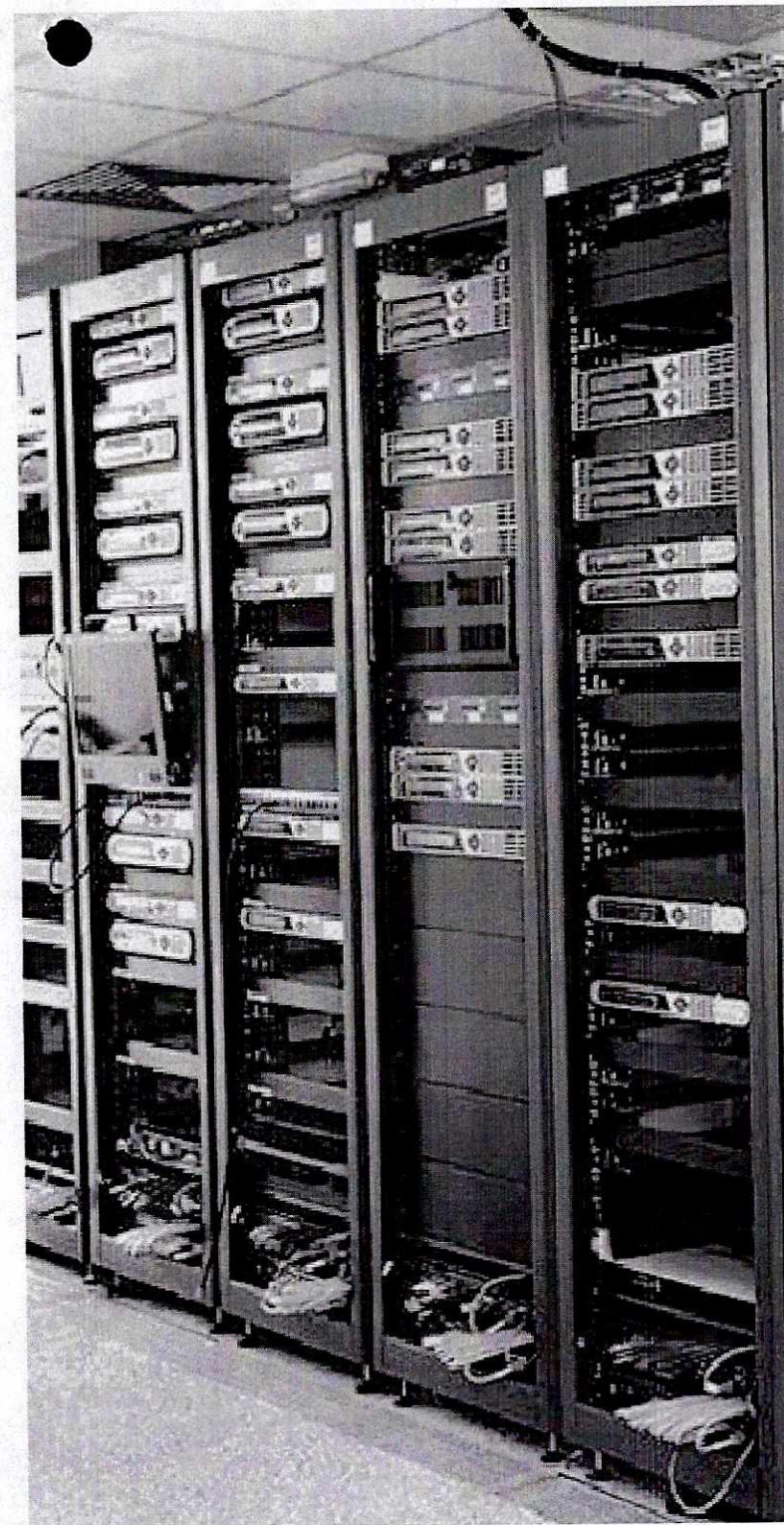


ESQUEMA DE SOPORTE DE REALTIX

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
URGENTE	Cuando se presenta una falla total del sistema que le impida prestar los servicios al software, esto quiere decir, una caída total del sistema, sin recuperación de servidores, disponibilidad de la red y sistemas de bases de datos. Afectación total del sistema.	Rango de 2 a 6 horas.
ALTA	Cuando se presenta una falla en el sistema que impide la prestación de uno o más servicios fundamentales (radicación, generación de actos administrativos, ediciones geográficas)	Inferior a 24 horas
MEDIA	Cuando se presentan fallas que detiene la operación del sistema debido a que funciones no fundamentales no operan adecuadamente o sus resultados no responden a los alcances de la funcionalidad. Afectación parcial de un servicio.	Inferior a 96 horas
BAJA	Cuando se presentan incidencias que no afectan la operación cotidiana del servicio como lo es: errores de presentación, documentación o formatos erróneos, consultas de operación del sistema. Ninguna afectación al sistema, incidente cotidiano.	Inferior a 192 horas

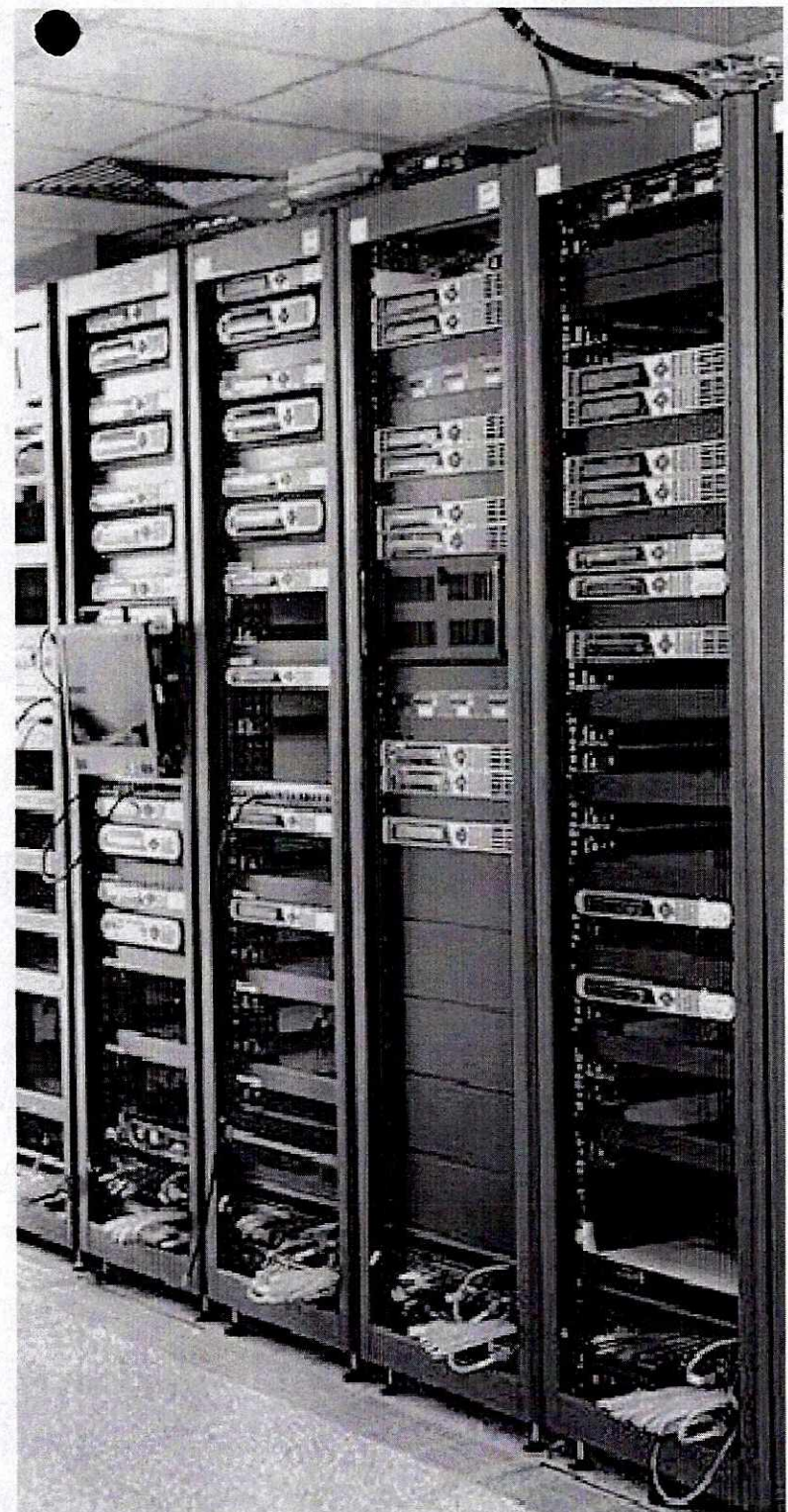
2. ACCESO A LA NUBE REALMULTICARTO

- ❖ Acceso al sistema de gestión catastral RealMulticarto a través de una interfaz web con conexión de internet segura con certificado SSL la cual brinda una medida de seguridad para las transacciones electrónicas que realiza un usuario, mediante técnicas de encriptación los datos no pueden ser vulnerados por terceros.
- ❖ Almacenamiento dinámico y completo de acuerdo con la necesidad total del sistema.
- ❖ Backup o respaldos de datos con periodicidad diaria de la instancia y de la base de datos, este servicio facilita la centralización y automatización de la protección de datos en la nube y en las instalaciones. Con este servicio, se permite la configuración de políticas de respaldo.
- ❖ Servicio de monitoreo de las instancias recopilando y procesando los datos, para convertirlos en métricas legibles para análisis de rendimiento. Ello permite obtener una mejor perspectiva acerca del desempeño de los sistemas de información RealMultiCarto. Con ello se muestra una serie de gráficos basados en los datos en función de las necesidades del proyecto.
- ❖ Con el servicio de monitoreo se permite crear alarmas de ser necesario para el seguimiento de métricas de uso de memoria, procesamiento, conexiones y almacenamiento para cada instancia.

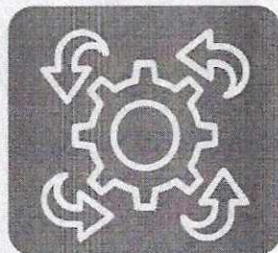


2. ACCESO A LA NUBE REALMULTICARTO

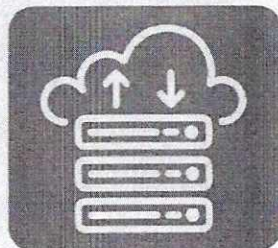
- ❖ Firewall a través de grupos de seguridad con funcionamiento como un firewall virtual para las instancias EC2 y RDS los cuales permiten controlar el tráfico entrante y saliente.
- ❖ Instalación y actualización de parches de seguridad de los sistemas operativos que soportan las aplicaciones.
- ❖ Las actualizaciones de RealMulticarto requerirán de ventanas de mantenimiento programadas con previo visto bueno del cliente.



Continuidad del Negocio



**Recuperación
ante Desastres**



**Copias de
Seguridad**



**Soporte
nivel 1**

2.1 Continuidad de los servicios RealMultiCarto

- ❖ Contamos con requerimientos de nivel de servicio o Service Level Agreement - (SLA), los cuales definen diferentes atributos del sistema de la siguiente forma:
- ❖ Disponibilidad de servicio de 99.99% eso quiere decir que nuestro sistema puede tener un tiempo fuera de línea
- ❖ 52.56 minutos durante 365 días.
- ❖ SLA de 99.99% de durabilidad esto nos indica que por giga-byte(GB) de información la pérdida de información no superaría más de 100 Bytes.
- ❖ Disponibilidad de dos (2) RPO (Recuperación de desastres), Recovery Point Objective u Objetivo de Punto de Recuperación, el cual nos indica cuánto tiempo puede existir en términos de pérdida de información. El Objetivo de Tiempo de Recuperación o Recovery Time Objective indica cuánto tiempo el sistema puede estar fuera de línea
- ❖ Application Load Balancer (ALB) – Nos permite balancear las peticiones y re direccionarlas a los puertos que se desee
- ❖ Elastic Cloud Compute (EC2) – En las instancias de EC2 se encuentran instalados los diferentes servicios RealMultiCarto, con un SLA de 90%.

2.2 Actualización del Portal WEB de Catastro – MultiCartoCiudadano como servicio complementario al Sistema de Información y Gestión Catastral – RealMultiCarto

- ❖ Actualización del Geoportal (visor geográfico web para consulta de información catastral).
- ❖ Actualización de la sección de gestión catastral en línea:
 - a. Servicios catastrales con registro: consulta certificado catastral, consulta ficha catastral, trámite catastral en línea y PQRSD
 - b. Servicios catastrales sin registro: consulta cédula catastral, consulta NUPRE de un predio, consulta nomenclatura catastral, consulta del estado de un trámite, descarga de certificaciones y preguntas frecuentes.
- ❖ Actualización sección de Datos Abiertos (contiene la información física, jurídica y económica pública de los bienes inmuebles jurisdicción del gestor catastral a la firma del contrato)
- ❖ Actualización de la sección de Observatorio Inmobiliario Catastral.
 - a) Sección de información al ciudadano para la visualización de la información del mercado inmobiliario a través de boletines y tablero de control geográfico.
- ❖ Actualización de la información de contacto y guía de uso del recurso web.

PRODUCTOS + SERVICIOS + GEOPORTAL + MULTICARTO CIUDADANO + DATOS ABIERTOS + PREGUNTAS FRECUENTES + CONTACTOS



GUÍA DE USO



Podrás Realizar tus Trámites y Productos Catastrales de Forma Presencial.

Visítanos en Nuestra Oficina
En la Cra 4 #6-7, Ibagué, Tolima



Gestor Catastral Municipio de Ibagué



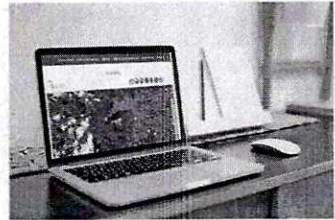
NORMATIVA


 LEY 14 DE 1983


 LEY 388 DE 1997


 LEY 1555 DE 2019


 DECRETO 1420 DE 1998



¿QUÉ ES CATASTRO MULTIPROPÓSITO?

El catastro multipropósito se define como un sistema de información de la tierra basado en el predio, el cual responde los fines fiscales o tributarios, propios del catastro tradicional, en dos aspectos: (i) brindar seguridad jurídica por medio de la inscripción o representación de los intereses sobre la tierra relacionados con su ocupación, valor, uso y urbanización y (ii) apoyar las decisiones de planeamiento territorial y de planeación económica, social y ambiental, mediante la integración de información sobre derechos, restricciones y responsabilidades, en concordancia con el principio de independencia legal.

COMPRE MÁS

CONTACTO

 Cra. 4 No. 6-75 / Barrio La Pola, Ibagué - Tolima

 6010 2770484

 Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Este sitio cumple con el nivel de Accesibilidad Web A según los requisitos de conformidad de la WCAG 2.0 y NTC 5864.

Para una correcta visualización y navegación en el sitio, se recomienda usar las últimas versiones de los



3. Mantenimiento a Distancia del Sistema de Información y Gestión Catastral y sus Complementos

- ❖ El CONTRATANTE contará con el servicio de actualización de funcionalidades del sistema de información y gestión catastral RealMultiCarto, durante la vigencia del contrato contado a partir de la suscripción del acta de inicio.
- ❖ Las actualizaciones provistas por REALTIX serán las liberadas durante el periodo del servicio de actualización, una vez finalizado el periodo, el CONTRATANTE podrá adquirir el servicio por un término igual o superior para continuar recibiendo las actualizaciones que se liberen.
- ❖ Las actualizaciones al sistema comprende las actividades de levantamiento de requerimientos, análisis de factibilidad, desarrollo, pruebas Internas, pruebas externas y puesta en producción de aquellos requerimientos que se acuerden entre las partes a través del soporte técnico nivel 2 y que cumplan con la normatividad catastral vigente y que en el mismo sentido sean desarrollables durante la vigencia del contrato.

APARTADO DE CONSIDERACIONES.

- ❖ **Revisión.** De acuerdo con las actividades propuestas, el Contratante tendrá un máximo de 10 días hábiles para realizar la revisión y observaciones a los informes y entregables correspondientes.
- ❖ **Espacios.** El gestor catastral deberá garantizar los espacios y equipos de cómputo necesarios para el desarrollo de las actividades del equipo de Realtix.
- ❖ **Garantía.** REALTIX garantiza que los servicios contratados y prestados a través del software REALMULTICARTO a favor del cliente tendrán una garantía de funcionamiento por la vigencia del contrato que se llegue a suscribir por las partes. Esta garantía está sujeta a las siguientes limitaciones: *La garantía tendrá una vigencia igual al periodo del contrato que se suscriba. *No cubre los problemas causados por mal uso, uso inadecuado, alteración no autorizada, intentos de alteración, ataques al software, no cobertura de internet, o que se deriven de hechos que no sea atribuible a la empresa REALTIX. *No se aplica a problemas ocasionados por el incumplimiento de los requisitos mínimos de funcionamiento del software REALMULTICARTO. *No se aplica a periodos de tiempo de inactividad, interrupción, suspensión, no cobertura del servicio o no vigencia del contrato.
- ❖ **Propiedad Intelectual.** Realtix como distribuidor exclusivo del Software RealMulticarto es el único proveedor del soporte lógico, por lo tanto, el cliente no tiene autorizado realizar ninguna actividad económica, comercial ni usar la imagen de la plataforma mencionada.



4. PROPUESTA ECONÓMICA.

Para el desarrollo de las actividades propuestas se presenta la siguiente oferta económica:

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	UND	CANT.	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
SERVICIOS SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA REALMULTICARTO IBAGUÉ	DÍAS	150	\$ 700.000.000
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA IVA INCLUIDO			\$ 700.000.000

Nota: Los valores aquí presentes son expresados en pesos colombianos y solo cobijan las actividades ejecutadas hasta el 31 de diciembre de 2023

Agradeciendo su atención y atento a sus consideraciones o solicitud de ampliar información, me despido.

Muy atentamente,

Bárbara Milena Bibiana Sánchez
R.L Realtix S.A.S.
bsanchez@realtix.co



REALTIX
Valor Compartido

COMENCEMOS UN PROYECTO JUNTOS



www.realtix.co

Bogotá, Colombia

Av. Carrera 19 # 114 – 65.
Edificio Nueva Avenida
Empresarial, Piso 4.

PBX: 60 (1) – 6400322

Medellín, Colombia

Carrera 55 # 42 – 90
Centro Cívico Plaza de la
Libertad Oficina 102

PBX: 60 (4) – 261 1811



AS