Jikkosoft
Innovando tu mundo

Santiago de Cali, 8 de febrero de 2024.

Señor
Mauricio Hormanza
Director Tecnología, innovación y Ciencia.
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
Palmira -Valle del Cauca

REFERENCIA: Atendiendo la invitación de la vigencia 2024, para presentar la propuesta de prestar servicios de gestión integral, soporte y mantenimiento del sistema de información "Silim" para el efectivo cobro del impuesto de alumbrado público vigencia 2024.

Nos permitimos presentar a su consideración nuestra propuesta para prestar servicios de gestión integral, soporte y mantenimiento del sistema de información "SILIM", con alcance a todos los subsistemas, módulos y funcionalidades contemplados en el actual licenciamiento, parametrizados y configurados para la Alcaldía de Palmira bajo *Infraestructura como servicio SILIM*, por una interfaz para el soporte de sus servicios en un ambiente *cloud privado*.

Nuestra propuesta será obligatoria para nosotros, hasta la expiración del periodo de validez de la oferta que es de **15 días calendario**, contados a partir de la fecha de presentación.

JUAN DAVID LÓPEZ MARÍN
Representante Legal
JIKKOSOFT S.A.S

Alcance del servicio

A continuación se detalla el requerimiento técnico para el cumplimiento del objeto contractual, conformado por dos grandes servicios:

1. **SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA, MANTENIMIENTO, CAMBIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SILIM:** Este servicio cubre las necesidades técnicas, de orientación personalizada, mantenimiento y actualización durante el plazo de ejecución del contrato de todos los subsistemas, módulos, funcionalidades y opciones que integran la plataforma de gestión de alumbrado público SILIM.

2. **SERVICIO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL**: Garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de la Administración Municipal a través de la capacidad de infraestructura tecnológica, soporte, mantenimiento y administración en nube de la plataforma de gestión de alumbrado público SILIM.

En la siguiente tabla se detallan los ítems que componen el arbol de categorías del servicio:

ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS			
ITEM	**SERVICIO**	**CATEGORÍA DEL SERVICIO**	
1	SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA, MANTENIMIENTO, CAMBIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES	1.1	SOPORTE.
		1.2	ASISTENCIA TÉCNICA
		1.3	CAMBIOS NORMATIVOS
		1.4	CAMBIOS FUNCIONALES
2	SERVICIO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL	2.1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE RECURSOS
		2.2	SERVICIO DE SUBIDA A PRODUCCIÓN DE ESQUEMA DE RESPALDO
		2.3	SERVICIOS DE COPIAS DE SEGURIDAD
		2.4	LICENCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN
		2.5	DISPONIBILIDAD
		2.6	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN
3	MATRIZ DE SERVICIOS	3.1	CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA, MANTENIMIENTO Y CAMBIOS NORMATIVOS Y FUNCIONALES

SOPORTE:

Los requerimientos de servicio de soporte y mantenimiento a los módulos y funcionalidades del sistema de información SILIM deberán ser atendidos bajo las siguientes especificaciones:

- Las actividades tendientes al soporte a la infraestructura (gestión tecnológica) y a la funcionalidad del sistema de información (lógica del negocio) de parte del proveedor podrán ser ejecutadas de forma presencial y/o remota de acuerdo al nivel de prioridad.

- Para soporte remoto: puede llevarse a cabo de forma telefónica, software de control remoto o mediante los diferentes medios de comunicación disponibles, como registro en el software de helpdesk, chat en línea, correo electrónico, guías, instructivos o manuales, entre otros, según la practicidad del medio para cada caso.

Los canales provistos por JIKKOSOFT, en donde podrán hacer seguimiento y responderá a solicitudes enviadas por los siguientes canales:

Portal de Centro de ayuda: https://soportesilim.jikkosoft.com
Solicitudes vía E-mail: silim.soporte@jikkosoft.com

El tiempo de respuesta va de acuerdo a la prioridad del problema y a la definición de los ANS según su impacto y urgencia. Estos ANS ya están definidos en el ANEXO.

ASISTENCIA TÉCNICA

- Jikkosoft brindara, cuando se requiera y/o a solicitud expresa del supervisor, la asistencia técnica integral en cuanto a la funcionalidad o lógica de negocio, por medio de los canales definidos para el soporte.

- Los procesos de capacitación de la Administración Municipal, tanto para nuevos usuarios como para los ya existentes: capacitación e inducción en la operación funcional de los aplicativos, dictadas

dentro del periodo de ejecución del contrato, Estas tendrán sus respectivos manuales de usuario y manual técnico y/o documento que haga sus veces.

NOTA: En caso de requerir una asistencia técnica que impacte la continuidad del proyecto, no estará considerada como reunión técnica. Y correrá por parte de Jikkosoft los costos asociados a desplazamiento y viáticos.

CAMBIOS NORMATIVOS

Cambios de normatividad, tanto nacionales como locales, serán reportados a la entidad. El tiempo estimado para este tipo de cambios, se informarán para su actualización y puesta en marcha; para la determinación de tiempo, lugar e impacto.

En caso de requerirse actualizaciones particulares, estas deberán ser solicitadas a JIKKOSOFT S.A.S, especificando los requerimientos en detalle, para la correcta determinación del impacto de los mismos. Esto incluirá los formatos a utilizar. Una vez JIKKOSOFT S.A.S, obtenga los anteriores requerimientos y los entregue al municipio, este los evaluará para determinar la viabilidad en la entrega de actualizaciones. La determinación de la puesta en marcha para los soportes lógicos será designada por JIKKOSOFT S.A.S. Adicionalmente estos cambios deberán estar soportados con el respectivo cronograma de planeación e implementación que deben estar aprobados por las partes.

De manera conjunta, La Administración Municipal y Jikkosoft deberán identificar dichos cambios normativos que regulan las actuaciones de las entidades territoriales en desarrollo de su objeto misional y controlar su cumplimiento y aplicabilidad relacionada con el Sistema de Información SILIM. Una vez identificados, Jikkosoft deberá informar a través de los canales establecidos, el tiempo que tomará la aplicación/parametrización y/o desarrollo del requerimiento normativo, de igual forma el tiempo estimado para este tipo de ajuste deberá ser acordado por las partes, y se deberá definir las fechas para la entrega y puesta en marcha.

NOTA: Todas los cambios normativos requeridos por la Administración Municipal y/o propuestos por el contratista deberán ser aplicados en la vigencia del contrato.

CAMBIOS FUNCIONALES

Son todos los ajustes asociados a la estabilidad del sistema de información para el correcto funcionamiento de los módulos y funcionalidades. Para ello se requiere que:

- La entidad entregue los documentos que se requieran incluir y/ o ajustar en el sistema de información y serán puestos en funcionamiento en los tiempos acordados por las partes.

- Las nuevas funcionalidades quedarán bajo la misma licencia adquirida por la entidad. La puesta en marcha para los soportes lógicos será diseñada por JIKKOSOFT S.A.S.

Bajo la estructura *Business Continuity Plan* -Plan de continuidad de negocio JIKKOSOFT estipula un esquema de corrección de errores que cubra eventos consistentes, incluyendo pero sin limitarse a:

a. Operación diferente a la registrada en el manual de operación.
b. Bloqueo funcional atribuible al aplicativo y no a datos o a elementos de infraestructura del cliente.
c. Operación matemática incoherente.
d. Desviación evidente frente a la normatividad existente al momento de firma del contrato.
e. Alguna condición que sea evidentemente manejable con corrección en el aplicativo.

JIKKOSOFT mantendrá actualizadas las versiones de la aplicación corrigiendo la frecuencia de errores que afecten directamente las funcionalidades del Sistema de Información.

Estas correcciones están cobijadas bajo los ANS- Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos para todos los servicios objeto del contrato, los cuales podrán ser modificados en común acuerdo por ambas partes durante la ejecución del contrato previa autorización del supervisor del mismo. Estas estarán vigentes hasta la finalización de este contrato.

SERVICIO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

La plataforma Tecnológica deberá seguir gestionando sobre la infraestructura en la nube y la entidad contará con acceso permanente a SILIM, a través de internet.

JIKKOSOFT garantizará la disponibilidad de los recursos de infraestructura, estabilidad, capacidad de almacenamiento, seguridad, velocidad de los servicios para la correcta administración de servidores de base de datos, servidores de aplicativos, sistemas operativos y demás recursos involucrados en el procesamiento y almacenamiento de información del sistema de información SILIM de la Administración Municipal de Palmira. adicional a ello los recursos de infraestructura sobre los cuales opera el sistema, las copias de seguridad, soporte de afinamiento, configuración y atención de incidencias técnicas.

Para los casos que se requiera JIKKOSOFT desplegará un esquema de gestión tecnológica para recuperación de desastres DRP Disaster Recovery Plan (Plan de Recuperación de Desastres) o BCP Business *Continue planning* - Plan de continuidad de negocio que permitirán para garantizar la seguridad de la información y la continuidad de operación de la Administración Municipal.

El servicio de Gestión Tecnológica Integral debe incluir, entre otros los siguientes: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE RECURSOS-SERVICIO DE SUBIDA A PRODUCCIÓN DE ESQUEMA DE RESPALDO-SERVICIOS DE COPIAS DE SEGURIDAD y LICENCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN incluidos en el ANEXO TÉCNICO de esta invitación.

Adicional a esto y acorde a previa aprobación de la entidad, Jikkosost podrá entregar de los registros DNS necesarios (SPF, DKIM y DMARC) en caso de que la entidad desee utilizar su propio dominio para las urls del aplicativo SILIM. Además, la evaluación del comportamiento de la disponibilidad de la plataforma SILIM, con el fin de proponer soluciones y toma de decisiones oportunas que permitan Investigar, probar e implementar estrategias si es es el caso de defensa de la infraestructura de SILIM, para repeler o mitigar posibles ataques o software malicioso.

Por otro lado JIKKOSOFT, recomienda enseñar al personal de la entidad prácticas seguras en el manejo de las opciones diarias en SILIM, así como el uso de accesos, credenciales e información privilegiada.

DISPONIBILIDAD.

JIKKOSOFT garantizará que la plataforma se encuentre disponible acorde a los niveles de servicio definidos, en el anexo 2, brindando funcionalidad del sistema de información a la comunidad y a los usuarios de la administración municipal en todo momento.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

JIKKOSOFT en calidad de encargado de la información implementa el uso de buenas prácticas en el manejo de la seguridad y privacidad de la información, en procura del cumplimiento cabal de la Ley 1581 de 2012. Adicionalmente se acoge a las políticas definidas por la entidad sobre políticas de seguridad y privacidad de la información de la entidad, las cuales estarán alineadas con la RESOLUCIÓN No. 012 de Abril 22 de 2022 "POR MEDIO DE LA CUAL EL MUNICIPIO DE PALMIRA ADOPTA LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN".

Una vez el ente gubernamental defina las políticas de retención y rotación sobre las copias de seguridad, basados en los tiempos que se requieran de respaldo y aplicarlas sobre las tareas automáticas. Se procederá a su entrega.

Si es necesario JIKKOSOFT Implementara o re-configurar servidores de borde y/o firewall sobre sistema operativo Linux, para proteger las redes privadas de la entidad y los servicios que se publiquen a internet o vía VPN con proveedores y usuarios finales, estas se deben informar para poder ajustar los parámetros de conectividad. Estos están sujetos a la aprobación de la entidad en cabeza de la supervisión contractual.

CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La ejecución de la siguiente propuesta está ligada entre el 01 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre 2.024.

Propuesta económica

El servicio de soporte, asistencia técnica, mantenimiento, cambios normativos y funcionales del sistema de información SILIM y el servicio de gestión tecnológica integral, tiene un valor de **SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($776.959.946) IVA incluido.**

SILIM MUNICIPIO DE PALMIRA **$776.959.946 COP**

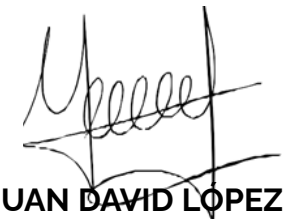
*Este valor incluye el valor de todos los impuestos.
Nota: *El valor de vigencias futuras. será el valor de Precio de referencia Actualización SILIM + el aumento del IPC desde la compra* 30%. y tendrá una vigencia anual.*

Duración: El plazo de ejecución del presente contrato será del 01 de febrero hasta 31 de diciembre de 2024, que se contará desde la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento del contrato.

Forma de pago:

El valor total del contrato es de **SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($776.959.946) IVA incluido,** pagaderos de la siguiente manera:

Los precios cotizados se expresan en pesos colombianos ($COP), mes vencido y se determina por pagos mensuales así: Once pagos de SETENTA MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE ($70.632.723 IVA incluido, a partir del mes de febrero 2024), Pagos realizados en máximo 5 días después de presentar la respectiva factura.



JUAN DAVID LÓPEZ MARÍN
Representante Legal
JIKKOSOFT S.A.S