

Soporte de Radicado por Página Web PQR

Tipo de Solicitud: **RTA**

CAR

17/04/2024 11:00

Radicado No.:

20241039374

Origen: PRAGMATICA SOFTWARE LTDA

Destino: SAC - Dirección de Cultura Ambiental y

Adjuntos: 1

Fol: 1

Datos del Remitente:

Num Identificación: NIT 830139083-0 (CC 52222161)

Nombre: PRAGMATICA SOFTWARE LTDA (SANDRA MILENA GARZON URREA)

Cargo: REPRESENTANTE LEGAL

Dirección: CALLE 24A 59-59 Bogotá Cód Postal: 111321

Correo electrónico: admin@pragmaticasoftware.com

Teléfonos: 3202648

Asunto: OFERTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ORION JURIDICA/DISCIPLINARIO

OFERTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ORION JURIDICA/DISCIPLINARIO

Relación de archivos adjuntos:

CAR - Oferta Soporte y Mantenimiento 2024 Orion JuridicaDisciplinario 17042024.pdf



**PRAGMÁTICA
SOFTWARE
LTDA.**

Presenta a la

CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE CUNDINAMARCA - CAR

Propuesta de soporte y mantenimiento de



Procesos Jurídicos y Disciplinarios

Atentamente,

Sandra Milena Garzón Urrea
Representante Legal.

17 de Abril, 2024

Referencia: OR-SOP-4379

Este documento es propiedad de PRAGMATICA SOFTWARE y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de PRAGMATICA SOFTWARE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. PRAGMATICA SOFTWARE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Contenido

Capítulo/Sección	Página
CONTENIDO	2
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 Objeto	4
2 SOLUCIÓN PROPUESTA	5
2.1 Obligaciones específicas	5
2.1.1 Soporte y Mantenimiento	5
2.1.2 Horas de desarrollo	5
2.1.3 Capacitación	6
2.2 ESPECIFICACIONES MÍNIMAS	6
2.2.1 Soporte	6
2.2.1.1 Alcance	6
2.2.1.2 Restricciones	7
2.2.1.3 Condiciones del soporte	7
2.2.2 Mantenimiento	8
2.2.3 Horas de desarrollo	8
3 INFORMACIÓN ECONÓMICA	10
3.1 Inversión	10
3.2 Forma de Pago	10
3.2.1 Soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma ORION	10
3.2.2 Horas de desarrollo	10
4 OTROS	11
4.1 Inicio de actividades	11
4.2 Derechos de autor	11
4.3 Consideraciones especiales	11



4.4	Impuestos	11
4.5	Confidencialidad	11
4.6	Validez de la Oferta	12

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE CUNDINAMARCA - CAR requiere soporte, mantenimiento y actualización del software administrador de procesos judiciales y disciplinarios **ORION**, así como también una bolsa de horas de desarrollo para la atención de nuevos requerimientos funcionales de las áreas de Jurídica y procesos Disciplinarios.

2 SOLUCIÓN PROPUESTA

La solución propuesta se presenta conforme al anexo técnico entregado por la CAR.

2.1 Obligaciones específicas

2.1.1 Soporte y Mantenimiento

1. Brindar el servicio de soporte y mantenimiento al producto de software ORION, con el fin de atender y solucionar errores de software y cubrir actualizaciones y mejoras resultantes de cambios normativos y/o evolución del software generado por fabricante del mismo.
2. Prestar soporte remoto desde la mesa de ayuda del contratista Pragmatica Software Ltda., con un sistema de control de casos de soporte y métodos de acceso tanto vía telefónica como a través de la web, para la solución de inquietudes por parte de los usuarios y problemas del software.
3. Hacer las reinstalaciones que se requieran por actualización de tecnología, cambios regulatorios y/o normativos o cambios en la infraestructura tecnológica de la Corporación.
4. Los servicios de soporte y mantenimiento deben ser realizados por personal experto, con amplio conocimiento en el manejo y resolución de errores respecto al software ORION.
5. Los tiempos de atención y solución de requerimientos e incidentes deben ser ajustados a los términos contemplados en las especificaciones técnicas.
6. Asegurar un horario de atención de lunes a viernes de forma ilimitada e ininterrumpida entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.
7. La totalidad de visitas presenciales para efectos de mantenimiento preventivo o correctivo al software, soporte a usuarios y actualizaciones que se sean necesarias durante el plazo de ejecución del contrato, no tendrán costo adicional ni serán cargados a la bolsa de horas de desarrollo.

Todas las demás contempladas en las especificaciones técnicas.

2.1.2 Horas de desarrollo

1. Brindar Disponer de un paquete de 150 horas de desarrollo con el fin de realizar modificaciones, mejoras y ajustes a los programas que hacen parte de los módulos del producto de software ORION, sin alterar la estructura de la funcionalidad básica existente.



2. Realizar el levantamiento de información y análisis de historias de usuario para cada requerimiento de desarrollo que se genere.
3. Estimar los esfuerzos de desarrollo en términos de eficiencia, efectividad y eficacia.
4. Desarrollar las modificaciones, mejoras y ajustes a los programas objeto de manera profesional y en observancia de las mejores prácticas y especificaciones correctas del mercado de software.
5. Documentar los desarrollos realizados y actualizar los manuales de administración y de uso para cada uno de los desarrollos implementados.
6. Hacer uso de metodologías de desarrollo ágiles y los estándares y mejores prácticas en cuanto a desarrollo de software.
7. El tiempo que se invierta en la migración a una nueva versión no afectará el número de horas que se ofrece para soporte a usuario.

Todas las demás contempladas en las especificaciones técnicas

2.1.3 Capacitación

1. Realizar las sesiones de capacitación con respecto a las modificaciones, actualizaciones y nuevas versiones, previa aprobación de la supervisión, con respecto a los temas a abordar en las mismas.
2. Entregar acta y/o informe de cada una de las sesiones de capacitación con lista de asistentes, temas tratados y anexando las ayudas visuales o pedagógicas utilizadas.
3. El tiempo que se invierta en las capacitaciones no afectará el número de horas que se ofrece para soporte a usuario.

Todas las demás contempladas en las especificaciones técnicas.

2.2 ESPECIFICACIONES MÍNIMAS

2.2.1 Soporte

Está enfocado a prestar los servicios de asistencia técnica y de usuario para garantizar que la CAR pueda realizar todas sus operaciones normales sobre la herramienta **ORION**.

2.2.1.1 Alcance

El soporte incluye los siguientes ítems:

- Resolver dudas puntuales de los usuarios sobre las funcionalidades del software ORION. Las dudas o preguntas de los usuarios serán canalizadas a través del supervisor, quien de ser necesario comunicará al usuario con los ingenieros de soporte del contratista.
- Corrección de errores que pueda generar alguna de las funcionalidades del sistema ya sea sobre el código fuente o la base de datos.
- Hacer las reinstalaciones que se requieran por actualización de tecnología o cambios en la infraestructura tecnológica de la CAR, garantizando la integridad de la información.
- Realizar las capacitaciones cuando se requiera, ya sea por cambio de administrador o por implementación de nuevas funcionalidades y/o nueva versión del Software. Cuando la capacitación sea por cambio de administrador se debe capacitar sobre todos los módulos del sistema. Cuando la capacitación sea por adición de nuevas funcionalidades y/o nueva versión del software la capacitación se hará a todos los usuarios del sistema específicamente sobre la nueva funcionalidad y/o cambios de la nueva versión. La forma de realizar la capacitación (virtual o presencial) se acordará con el supervisor del contrato. Las capacitaciones hacen parte del soporte y no generan costos adicionales ni consumen horas de desarrollo contratadas.
- Adaptar el sistema ante una nueva necesidad por Cambios de ley. Cuando se requiera adición o modificación de módulos o funcionalidades del sistema por nueva normatividad, esta se hará como soporte del software y no generará nuevos costos ni consumirá horas de desarrollo contratadas.

2.2.1.2 Restricciones

El soporte no incluye los siguientes ítems:

- Funcionalidad adicional a la instalada.
- Modificación o entrega de estructura del modelo de datos.
- Análisis y manipulación de información de usuario.
- Instalaciones de software diferente a **ORION**.
- Migración de datos desde y hacia sistemas externos.

2.2.1.3 Condiciones del soporte

El soporte se ofrece bajo las siguientes condiciones:

- Soporte telefónico o por e-mail en Horario: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.
- Soporte telefónico y por vía e-mail será ilimitado y se hará a través del supervisor, quien de ser necesario comunicará al usuario con los ingenieros de soporte del contratista.

- Soporte presencial que se requiera en el Horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes. La solicitud de soporte presencial se hará a través del supervisor del contrato o el funcionario asignado por el mismo. El número de horas ofrecidas son de cuatro (4) horas máximo de soporte presencial por mes (las horas no son acumulables entre meses).
- Cuando se requiera acceso remoto al software ORION, el profesional encargado de la administración de la infraestructura de la oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creará el acceso requerido.
- Las solicitudes de soporte deben ser enviadas al correo electrónico soporte@pragmaticasoftware.com la solicitud del soporte debidamente aprobado por el coordinador del contrato o el funcionario asignado por el mismo.
- Para la ejecución del contrato de soporte y mantenimiento debe existir un interlocutor del área Jurídica y del área técnica.
- Tiempo de respuesta máximo esta dado de acuerdo a las Prioridades del servicio estipuladas por la CAR contemplados en las especificaciones técnicas.

2.2.2 Mantenimiento

Corresponde a brindar el mantenimiento de la plataforma instalada de la herramienta **ORION** para el Dirección Jurídica y la Dirección de Control Disciplinario Interno, por las versiones liberadas durante el período de vigencia del contrato de soporte y mantenimiento. Para lo cual se seguirá el siguiente esquema de trabajo:

Evaluación del impacto de la versión a instalar en la Corporación: Una vez se libere la nueva versión se acordará con el supervisor del contrato el cronograma y plan de trabajo para realizar la instalación de la actualización. Una vez instalada y verificado su correcto funcionamiento se realizará la capacitación sobre las nuevas funcionalidades instaladas a los usuarios del sistema, ya sea presencial o virtual según se acuerde con el supervisor del contrato.

Nota 1: El tiempo que se invierta en la migración a una nueva versión no afectará el número de horas que se ofrece para soporte a usuario.

Nota 2: Si durante la vigencia del contrato no se liberan nuevas versiones del software no se afectará el desarrollo del contrato.

2.2.3 Horas de desarrollo

Se ofrecen cincuenta (150) horas para ser utilizadas en los ajustes requeridos a los módulos de procesos judiciales o procesos disciplinarios durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento.



Corresponde a las horas necesarias para realizar el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o mejoras que llegue a requerir la Entidad, sin alterar la estructura de la funcionalidad básica existente del Sistema ORION, y siguiendo el procedimiento establecido por la Corporación de buenas prácticas para la optimización y aprovechamiento de las horas contratadas.

El procedimiento para realizar los desarrollos es el siguiente: Definir el requerimiento. Presentar la solicitud al contratista para la validación del requerimiento, quien deberá analizar y determinar la viabilidad y el número de horas requeridas, entregando la propuesta del cambio a realizar basado en el requerimiento. Una vez aprobado por la Corporación se inicia la ejecución, seguimiento y entrega de las labores requeridas. Siguiendo el procedimiento de TIC-PR-12 Aseguramiento de la Calidad en el Desarrollo de Proyectos de Software y Control de Cambios.

3 INFORMACIÓN ECONÓMICA

3.1 Inversión

PRESUPUESTO					
OBJETO: SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE ADMINISTRADOR DE PROCESOS JUDICIALES Y DISCIPLINARIOS ORION					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total (antes de IVA)
1	Soporte y mantenimiento ORION (Procesos Judiciales y Disciplinarios).	MESES	8	2.493.000	\$ 19.944.000
2	Bolsa de horas de desarrollo para la implementación de nuevos requerimientos para el software ORION .	HORAS	150	158.616	\$ 23.792.400
Subtotal					\$ 43.736.400
IVA (19%)					\$ 8.309.916
TOTAL					\$ 52.046.316

3.2 Forma de Pago

3.2.1 Soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma **ORION**

- El soporte y mantenimiento se pagará mensualmente por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE (\$2.966.670), Incluido IVA, previa presentación del informe de actividades de soporte y mantenimiento realizadas durante el mes y realizada la verificación y aprobación por parte del supervisor del contrato.

3.2.2 Horas de desarrollo

De acuerdo a las horas de desarrollo invertidas, al recibo a satisfacción de la funcionalidad entregada.

4 OTROS

4.1 Inicio de actividades

A la firma del contrato/acta de inicio.

4.2 Derechos de autor

PRAGMATICA SOFTWARE LTDA garantiza que es el titular legítimo y/o tiene derechos suficientes sobre el software de que trata la presente oferta, para efectos de la licencia de uso que otorgará sobre el mismo. Los derechos morales y patrimoniales de autor sobre el software **ORION** no son objeto de transferencia, y se mantendrá en cabeza de PRAGMATICA SOFTWARE, de acuerdo con la ley.

4.3 Consideraciones especiales

El valor de este contrato no incluye las acciones asociadas con trasladar equipos, verificar si el hardware está correctamente instalado, tampoco incluye el soporte de funcionamiento, instalación o entrenamiento específico sobre sistemas operacionales, manejadores de bases de datos, redes y en general, cualquier software o hardware externo diferente a **ORION**.

4.4 Impuestos

El presupuesto anterior incluye solamente el impuesto de IVA.

Salvo que específicamente se diga lo contrario en cada caso, sobre los valores mencionados en la presente propuesta se aplicaran las cargas tributarias a que haya lugar. En consecuencia, cualquier impuesto, tasa, gravamen o retención que corresponda, será asumido por la parte que, de acuerdo con la Ley Colombiana, tuviere la calidad de contribuyente.

4.5 Confidencialidad

Toda información que se intercambie, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea pública, se manejará en forma estrictamente confidencial. En consecuencia, las partes tomarán todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del presente proyecto.



4.6 Validez de la Oferta

La validez de esta oferta es de 60 días a partir de la presentación de la propuesta.