PRAGMÁTICA SOFTWARE LTDA.

PRAGMÁTICA SOFTWARE LTDA.

Presenta al

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU

Propuesta de Soporte, actualización y mantenimiento de ORION Procesos Judiciales.

Orión

Atentamente,

Sandra Milena Garzón Urrea
Representante Legal.

15 de enero, 2025

Referencia: OR-SOP-4927

Contenido

Capítulo/*Sección*		*Página*
CONTENIDO		**2**
1	**INTRODUCCIÓN**	**3**
1.1	Objeto	3
2	**SOLUCIÓN PROPUESTA**	**4**
2.1	Soporte	4
2.1.1	Descripción	4
2.1.2	Condiciones del soporte	4
2.2	Actualización y mantenimiento	6
2.2.1	Descripción	6
2.2.2	Esquema de trabajo	6
2.3	Requerimientos adicionales	6
3	**INFORMACIÓN ECONÓMICA**	**7**
3.1	Inversión básica	7
3.2	Forma de pago	7
3.3	Condiciones de pago	7
3.4	Validez de la Oferta	7

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU requiere el servicio de soporte, actualización, mantenimiento (SAM) del sistema de información ORION para el manejo de los procesos judiciales del área de Dirección Técnica de Gestión Judicial.

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia

2 SOLUCIÓN PROPUESTA

2.1 Soporte

2.1.1 Descripción

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

Se entiende como soporte o asesoría aquella solicitud que no está cubierta por la garantía y que no es una mejora o adición.

2.1.1.1 Alcance

El soporte incluye los siguientes ítems:

- Dudas puntuales de usuario sobre la herramienta ORION
- Soporte técnico a la aplicación.
- Reinstalaciones
- Transferencia de conocimiento a usuarios funcional.

2.1.1.2 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.

2.1.2 Condiciones del soporte

El soporte se ofrece bajo las siguientes condiciones:

- Soporte por correo electrónico.
  - Horario: 8:30 a.m. a 5:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.
  - Soporte por correo electrónico es Ilimitado.
- Soporte presencial.

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia

- Horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes
- El número de horas ofrecidas son de cuatro (4) horas máximo de soporte presencial por mes (las horas no son acumulables entre meses).
- Las horas de soporte presencial no son acumulables entre meses.
- Enviar por correo electrónico la solicitud del soporte presencial, debidamente aprobado por el líder funcional o técnico del contrato.

- Para la ejecución del contrato de debe existir un interlocutor del área Jurídica y del área técnica.

- Metodología para la solicitud: El esquema de solicitud y atención de soportes consisten en:

  - Todas las solicitudes deben ser enviadas al correo electrónico **soporte@pragmaticasoftware.com.**
  - El sistema interno de Pragmática de "ORION Soportes" radicada inmediatamente la solicitud de manera automática y es asignada al respectivo personal de soporte.
  - Se realiza el diagnóstico de la solicitud para su atención.
  - Se atiende el soporte, puede llegar a requerir aclaración o autorización por parte del Cliente.
  - Una vez atendido se da respuesta por correo electrónico al usuario para su respectiva verificación.

- Niveles de servicio: Con el fin de agilizar y garantizar un mejor servicio y el del registro y solución de requerimientos, se definen los siguientes niveles de atención:

  - Atención de primer nivel: Esta atención de primer nivel será realizada por el área técnica del IDU, y en esta se atenderán los siguientes tipos de requerimientos o solicitudes que sean ajenas a ORION:

    - Conectividad (Que el usuario tenga acceso a la aplicación a nivel de red local -LAN, VPN u otro medio dispuesto para tal fin).
    - Problemas técnicos en los pc de los usuarios.
    - Problemas técnicos en los servidores.
    - Problemas con software de terceros (diferentes a ORION).
    - Problemas técnicos en redes.
    - Actualización de equipos.

  - Atención de Segundo Nivel: Esta atención de segundo nivel será realizada por el área de Soporte de Pragmática Software, donde se atenderán:

    - Incidentes

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia

- Reinstalaciones
- Capacitaciones
- Dudas puntuales de usuario sobre la herramienta ORION
- Problemas técnicos en la aplicación.

- Acuerdo de servicios:

CLASIFICACIÓN TIPO DE EVENTO	TIEMPO ANÁLISIS (horas hábiles)	TIEMPO SOLUCIÓN (horas hábiles)
Errores No permiten la utilización de la herramienta.	2 horas	4 horas
Errores Funcionales	1 día hábil	El tiempo se acordará de acuerdo con el trabajo a realizar
Solicitud de Soporte	2 día hábil	El tiempo se acordará de acuerdo con el Trabajo a realizar

2.2 Actualización y mantenimiento

2.2.1 Descripción

Corresponde a la actualización en la plataforma del IDU de las versiones liberadas de ORION Jurídica durante el período de vigencia del contrato, así como a brindar el servicio de mantenimiento de la plataforma instalada de ORION Jurídica para el área Jurídica.

Dentro del servicio de actualización y mantenimiento se contemplan las mejoras y las nuevas versiones por cambios de ley.

2.2.2 Esquema de trabajo

- Evaluación del impacto de la versión a instalar en la Entidad.
- Se plantea cronograma y plan de trabajo acordado por las partes.
- Instalación de la actualización.
- Transferencia de conocimiento de las modificaciones instaladas.
- 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.

2.3 Requerimientos adicionales

En caso de que se requieran labores no contempladas en la presente propuesta se deberá establecer un acuerdo entre las partes para dimensionar el esfuerzo y tiempo requerido, realizar una cotización y la orden de trabajo correspondiente para el inicio de las labores.

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia

3 INFORMACIÓN ECONÓMICA

3.1 Inversión básica

Item	Valor Unitario $	Valor Total $
Diez (10) meses de Soporte, actualización y mantenimiento de ORION Procesos Judiciales.	$5.100.000	$51.000.000
	SUBTOTAL	$51.000.000
	IVA 19%	$ 9.690.000
	TOTAL	$60.690.000

3.2 Forma de pago

Mes vencido en cuotas iguales.

3.3 Condiciones de pago

El pago se realizará en pesos colombianos.

3.4 Validez de la Oferta

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

+57(1) 3202648 • 3104210370 • ventas@pragmaticasoftware.com • Calle 24ª No.59-59 Torre 7 701 • Bogotá, D. C., Colombia