Propuesta

Prestación de servicios para el soporte técnico de la plataforma de interoperabilidad en el marco de los proyectos de Alianza pacífico, la CAN y entre el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA con la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

El contenido de este documento es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a terceros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de los autores. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización y difusión estarán limitadas a lo expresamente autorizado en dicho contrato.

Bogotá, mayo 21 de 2.025

Señores:
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA
Oficina de Sistemas de Información
Ciudad.

Euphorianet es una compañía comprometida con el desarrollo tecnológico de la empresa colombiana prestando servicios de consultoría, desarrollo de soluciones y negocios en Internet.

Una vez revisada y evaluada la información por ustedes suministrada, Euphorianet pone en su consideración la propuesta para la prestación de servicios para el soporte técnico de la plataforma de interoperabilidad en el marco de los proyectos de Alianza pacífico, la CAN y entre el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA con la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

Estaremos gustosos de atender cualquier requerimiento acerca de la presente propuesta.

Cordialmente,

DEPARTAMENTO COMERCIAL
Euphorianet SAS

Tabla de contenido

1 Confidencialidad....4
2 Propuesta....5
2.1 Soporte y mantenimiento evolutivo....5
2.1.1 Mantenimiento evolutivo....5
2.1.2 Soporte....5
2.1.3 Mantenimiento adaptativo....5
2.1.4 Condiciones generales del servicio....5
2.1.5 Horario de atención....6
2.1.6 Procedimientos de reportes de fallas....6
2.1.7 Condiciones del servicio....7
2.2 Desarrollo de funcionalidades....7
2.2.1 Ajustes Alianza Pacífico....7
2.2.2 Ajustes Comunidad Andina....7
2.2.3 Proceso para el requerimiento del servicio....7
2.3 Condiciones generales....8
3 Precios y condiciones....9
3.1 Valor total de la propuesta....9
3.2 Tiempo de ejecución....9
3.3 Forma de Pago....9
3.4 Vigencia....9

1 Confidencialidad

Euphorianet se compromete a utilizar toda la información del cliente con estricta confidencialidad y sólo para fines del proyecto dentro de la misma empresa.

Así mismo, toda información contenida en esta propuesta es propiedad de Euphorianet y su contenido es de carácter altamente confidencial, por lo tanto, se prohíbe su copia y/o distribución o para fines diferentes a la evaluación de esta.

2 Propuesta

A continuación describimos las actividades que enmarcan el servicio con base en el objeto referido para esta propuesta "Prestación de servicios para el soporte técnico de la plataforma de interoperabilidad en el marco de los proyectos de Alianza pacífico, la CAN y entre el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA con la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE", así:

2.1 Soporte y mantenimiento evolutivo

La presente propuesta está orientada a las actividades propias para la prestación del servicio de soporte y/o mantenimiento evolutivo de la plataforma de interoperabilidad en el marco de los proyectos de Alianza pacífico, la CAN y entre el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA con la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, de acuerdo con las especificaciones técnicas:

2.1.1 Mantenimiento evolutivo

Corresponde a ajustes al producto o servicio entregado orientados a corregir errores de operación o a mejorar alguna característica del sistema que por cambios en el ambiente o los requisitos misionales así lo requieran. No corresponde a desarrollo de nuevos módulos o nuevas funcionalidades.

2.1.2 Soporte

Corresponde a la atención de eventos del sistema que requieran intervención del personal de nuestra compañía sin que esto represente consumo de horas de desarrollo. (Incluido en las horas del cargo básico). Euphorianet adicionalmente dispondrá de un ingeniero experto en los desarrollos, el cual realizará las siguientes labores:

- Asesoría en la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento del sistema.
- Asesoría para la inclusión de nuevas funcionalidades y/o mejoras al sistema.
- Asistencia a reuniones para seguimiento y control del proyecto.

Estas asesorías se harán de manera conceptual y de apoyo en las reuniones que así lo requieran, sin que exceda un máximo de seis (6) horas mensuales, no acumulables.

2.1.3 Mantenimiento adaptativo

Corresponde al desarrollo de nuevas funcionalidades o servicios como consecuencia de cambios en la operación, en el ambiente o los requisitos misionales.

2.1.4 Condiciones generales del servicio

El número de horas mínimo requerido mensualmente para el servicio de soporte y mantenimiento de las dos aplicaciones será de SESENTA (60) horas, el soporte incluye:

- Soporte integral para la solución de problemas, eventos e incidentes que se presenten y que alteren el funcionamiento normal de software y que no tengan implicación de nuevos desarrollos.

- En el caso de pérdida o daño de los productos de software y/o de sus archivos de configuración, Euphorianet se compromete con el cliente a dejar operativo el equipo siempre y cuando estén disponibles, actualizadas y en buen estado los medios de respaldo respectivos. Si no se cumple esta última condición Euphorianet no se hace responsable de la recuperación de la operatividad del sistema ni hace parte del presente contrato. Así mismo Euphorianet no asume responsabilidad alguna por los perjuicios o inconvenientes derivados de la pérdida o daño de la citada información.

- Está cubierto por el contrato, la recuperación de la información del usuario que haga parte de los parámetros de funcionamiento del software.
- El contrato de mantenimiento no incluye el remplazo de elementos de hardware o software propios del aplicativo.

2.1.5 Horario de atención

El servicio de soporte se debe prestar en días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:30 P.M.

Los servicios que se generen después del horario anteriormente mencionado, serán descontados y su tiempo iniciará a partir del día siguiente en la hora hábil

2.1.6 Procedimientos de reportes de fallas

Durante el tiempo de soporte, dispondremos de los siguientes mecanismos para solicitar un servicio o soporte:

2.1.6.1 Centro de soporte

Se dispondrá de un software para el control y distribución de solicitudes, la cual permite evaluar la calidad del servicio y tiempos de respuesta. Al igual se contará con un correo electrónico el cual direcciona las solicitudes a nuestro centro de soporte, quedando registrado toda la gestión y control de soportes solicitados.

Si el servicio se atiende mediante una visita a sus instalaciones, les solicitaremos firmar la constancia que les presentará el Ingeniero.

2.1.6.2 Tiempos de respuesta y niveles de servicio.

Euphorianet ofrece un esquema de atención al MINCIT ante eventos del sistema que requieran intervención del personal de nuestra compañía. Estos eventos se clasifican en tres niveles diferentes

Problemas Críticos: El sistema no está operando, es decir los usuarios no pueden acceder al mismo, o a funcionalidades que son vitales para su funcionamiento y por lo tanto el servicio no se está prestando con los niveles mínimos exigidos.

Problemas Graves: El sistema en general está operando, pero algunas de sus funcionalidades no lo hacen o están presentando errores.

Problemas Menores: El sistema está operando pero es deseable mejorar alguna funcionalidad por presentar errores que se ocasionan bajo circunstancias específicas que normalmente corresponden a casos de excepción.

Tiempos de respuesta:

Evento	Tiempo Respuesta [1]	Tiempo máximo solución
Crítico	2 horas	8 horas
Grave	6 horas	24 horas
Menor	24 horas	3 días

2.1.7 Condiciones del servicio

Para ofrecer el servicio de soporte y mantenimiento de los aplicativos, el Ministerio debe permitir el acceso remoto vía, VPN, ftp o web, según el caso; desde las instalaciones de Euphorianet, a los directorios donde se encuentra instalado el software y la base de datos.

2.2 Desarrollo de funcionalidades

Para la ejecución de mantenimiento adaptativo se desarrollarán actividades y/o funcionalidades para los siguientes desarrollos:

2.2.1 Ajustes Alianza Pacífico

Se desarrollarán todas aquellas funcionalidades o ajustes a los desarrollos del proyecto de certificación electrónica con Alianza Pacifico AP; las cuales se puedan cubrir y que no hacen parte del soporte y mantenimiento evolutivo.

2.2.2 Ajustes Comunidad Andina

Se desarrollarán todas aquellas funcionalidades o ajustes requeridos de los proyectos requeridos en el marco de la Comunidad Andina.

2.2.3 Proceso para el requerimiento del servicio

- El Ministerio solicitará detalladamente mediante la asignación de un caso en JIRA o la plataforma que se esté empleando en el momento de la ejecución del contrato, as tareas o actividades a realizar.
- Euphorianet estimará e informará al Ministerio el número de horas requeridas para el desarrollo de este requerimiento.
- El Ministerio aprobará por escrito las horas requeridas.

[1] El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que se recibe el requerimiento, se documenta, se hace el análisis del problema y su solución y se procede a tomar las acciones orientadas a resolverlo.

- Euphorianet realizará o desarrollará los requerimientos establecidos.
- El Ministerio probará, validará y remitirá para implementación en ambiente de producción.
- Euphorianet remitirá el informe mensual con las evidencias para liquidar y facturar el cumplimiento de las obligaciones y el número de horas aprobadas.
- El Ministerio validará y aprobará la factura para su correspondiente pago.

2.3 Condiciones generales

Durante la vigencia de este contrato y durante los doce (12) meses posteriores a su terminación, ninguna de las partes contratantes podrá iniciar procesos de selección y/o contratación de los empleados o ex empleados de la otra parte que hayan prestado servicios en la ejecución del presente contrato, salvo que exista autorización previa y escrita de la contraparte.

3 Precios y condiciones

3.1 Valor total de la propuesta

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	HORAS	VALOR HORA INCLUIDO IVA	TOTAL
Prestación de servicios para el soporte técnico de la ´plataforma de interoperabilidad en el marco de los proyectos de Alianza pacífico, y la CAN, entre el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA con la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.	2025	712	$132.209	$94.132.808

NOTA:

- Los precios están expresados en pesos colombianos.

3.2 Tiempo de ejecución

El tiempo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2.025 o hasta agotar el número de horas contratadas, lo que primero se cumpla

3.3 Forma de Pago

- Para el servicio de soporte y mantenimiento se facturarán SESENTA (60) horas mensuales.
- Para el desarrollo de funcionalidades, se facturará mensualmente de acuerdo con las horas utilizadas para cada desarrollo, previa presentación del informe correspondiente.

3.4 Vigencia

La presente propuesta tiene una vigencia de tres (3) meses calendario.