Bogotá, Julio 7 de 2025

Doctor
MILTON RICARDO VILLAR MOTATTO
Oficina Asesora de Planeación
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Ref: Propuesta Soporte – Mantenimiento Y Desarrollos SOFTWARE ITS GESTIÓN

Respetado Doctor:

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS, como propietario y desarrollador del Sistema **ITS-GESTIÓN** que permite la administración del Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, presenta la siguiente oferta con el fin de prestar el Servicio de Soporte, Mantenimiento para el producto en referencia así como un paquete de horas ingeniero para los desarrollos solicitados:

Vigencia	Ocho (8) meses.
Responsabilidades	Durante el tiempo de vigencia del contrato ITS Soluciones Estratégicas SAS se compromete a:

1. **Soporte Funcional y Técnico:**

1.1. Disponer de una línea de atención al usuario para el soporte y mantenimiento incluido en la actualización de las licencias, con un horario de atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 6:00 pm.

1.2. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en la propuesta, en cuanto a la solución de problemas o defectos del código del sistema (ver Anexo 1 y 2)

1.3. Mantener la disponibilidad del recurso humano capacitado de conformidad con la propuesta que garantice la atención oportuna de incidentes o problemas presentados sobre el Sistema ITS-Gestión.

1.4. Atender los incidentes o reporte de problemas presentados sobre el ambiente de producción.

1.5. Prestar el servicio de soporte y/o mantenimiento en caso de presentarse problemas del sistema por defectos en el código.

1.6. Proporcionar una bolsa por un total de TRESCIENTAS CUARENTA Y TRES (343) horas ingeniero para los desarrollos y/o capacitación (hasta por 20 horas incluidas en las misma bolsa) en los módulos de Auditorias, Mejora, Indicadores, Riesgos y Documentos

Valor de la Propuesta:

CONCEPTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio de Soporte y Mantenimiento (8 meses)	2.601.000	20.808.000
Paquete de 343 horas ingeniero para los desarrollos y/o capacitación (hasta por 20 horas) en los módulos de Auditorias, Mejora, Indicadores, Riesgos y Documentos	210.000	72.030.000
	Valor Total Incluido IVA:	**92.838.000**

Forma de Pago A acordar con el cliente

Cordial Saludo,



Rubén Darío Yunda Espejo
Gerente Línea TI
ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS

ANEXO 1- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS

1- OBJETIVO

Con este procedimiento se pretende, dar atención a consultas o solución a fallas en los productos de software instalados en las organizaciones Cliente.

2- ALCANCE

El presente documento aplica a los acuerdos con los clientes para la solución de casos.

3- POLITICAS

3.1 Se definirán los siguientes términos para efectos del alcance del procedimiento:

- Consulta: Es la petición de información, opinión o consejo con referencia al uso y manejo de los productos de ITS Soluciones.
- Incidente: Cualquier evento que no forma parte de una operación normal de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad de un servicio.
- Problema: Causa subyacente desconocida de uno o más incidentes.

3.2 Estrategia del servicio:

5 x 8, donde:

- Días de prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes.
- Horas de prestación del servicio: Desde las 8:00 a.m. hasta las 6:00pm

3.3 Alternativas de comunicación:

- Correo electrónico: Mecanismo principal de recepción, interacción, información de avance y solución del caso.
- Vía telefónica / celular: Mecanismo alterno de comunicación, usado como instancia final.
- Acceso remoto: Mecanismo principal empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, el cual será previamente acordado.
- Visita en sitio: Mecanismo alterno empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, cuando éste no autoriza acceso remoto o por necesidades del servicio sea requerido, el cual será previamente acordado.

3.4 Registros de los casos:

- Se registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida.

- Plataforma de registro: Se efectuará inicialmente en archivo de Office Excel.
- Alcance del lenguaje técnico: Se describirá en lenguaje de usuario final.

3.5 Tipología y tiempo de respuesta de los casos:

Prioridad	Tiempo de respuesta estimado*	Tiempo de solución estimado *
Crítico: Interrupción total del sistema	3 horas	12 horas hábiles
Alto: Interrupción severa del sistema	4 horas	24 horas hábiles
Medio: Falla de una única función	6 horas	48 horas hábiles
Leve: Problema menor o sobre Procedimiento	8 horas	96 horas hábiles

Los tiempos de solución pueden variar dependiendo de la disponibilidad del Cliente para apoyar la solución.

El tiempo máximo dado para validación de un caso es de 4 días hábiles, después de este tiempo en caso de no recibirse comentarios se asumirá que la solución es satisfactoria y se procederá a cerrar el caso.

4- PROCEDIMIENTO:

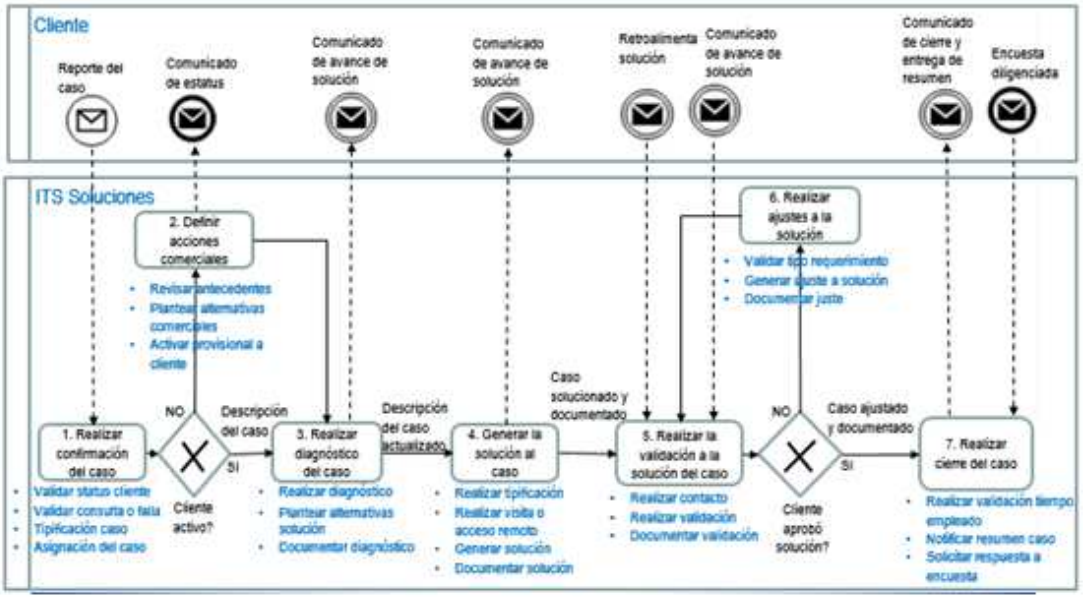
Resp.	Descripción	Registro
Cliente	Reportar caso a ITS: La organización cliente reportará a través del Administrador de la solución los casos identificados y documentados por los líderes funcionales, empleando para ello el formato suministrado.	Formato de reporte del caso
ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	1. Realizar confirmación del caso. El Agente de Servicio o el Director de Servicio al Cliente validarán el alcance del caso y lo tipificará como consulta, incidencia o problema y realizará la solución primaria, diligenciando para ello el formato de Registro de Control de casos en el cual se asignará un número de ticket y se enviará mediante correo electrónico la respuesta al cliente	Formato de Registro de Control de Casos. Correo electrónico

	informándole el número de ticket asignado. En caso de requerirse apoyo del Equipo de Desarrollo, escalará el caso según corresponda al Coordinador de cada producto previa validación del estado del cliente ante ITS Soluciones.	
ITS – Director Comercial	2. Definir acciones comerciales. Efectúa la revisión del estado del cliente y determina las acciones correspondientes, realiza la respectiva comunicación al cliente.	Correo electrónico
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	3. Realizar diagnóstico del caso. Realiza el diagnóstico del caso y determina las posibles alternativas solución e implementa la solución. Documenta el diagnóstico y la solución implementada del caso. De requerirse apoyo de los desarrolladores escalará el caso según corresponda.	
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	4. Generar la solución al caso. Realiza la evaluación del alcance de la solución a desarrollar e implementar, coordinado para ello los accesos a la plataforma del cliente. Genera y documenta la solución.	
ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	5. Realizar la validación a la solución del caso. Se efectúa el contacto con el Administrador de la solución y se realiza la validación de la solución implementada. El cliente realiza las validaciones respectivas para verificar que la solución implementada fue exitosa. En caso contrario, se reenvía el caso al coordinador para los ajustes respectivos. Se documenta la validación.	
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	6. Realizar ajustes a la solución. Efectúa la revisión de la validación y determina el alcance de los ajustes a realizar. Genera el ajuste a solución y documenta el ajuste.	
ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	7. Realizar cierre del caso. Genera el informe de cierre del caso y realiza la notificación al cliente. Solicita respuesta a encuesta mediante correo electrónico.	Formato de informe de cierre del caso
Cliente	Diligenciar encuesta de satisfacción. Realiza el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.	Formato de encuesta

ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS
Calle 37 sur #33A-75 Piso 2 ▪ Bogotá, Colombia
Tel: (57-1) 478 9209 ▪ FAX: (57-1) 704 5350

contactenos@its-solutions.net
www.its-solutions.net
www.its-solutions.com
www.sw.co

5- Diagrama de flujo del procedimiento.



6- Control de Cambios

Control de Cambios	Descripción de la Actualización
Versión 1	Elaboración del documento inicial, con los acuerdos de operación dados para el proceso de Servicio al Cliente.

ANEXO 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Item	ANS	Definición	Medición	Nivel Reque-Rido	Perio di-Cidad	Descuento	Aplica A
1	TRM - Tiempo Máximo de respuesta en llamadas	Tiempo máximo en minutos para que una llamada o caso que ingresa a las líneas de servicio, sea respondida por uno de los agentes de soporte.	Porcentaje de cumplimiento = Número de casos que no excedieron 90 minutos / Número total de casos reportados * 100%	>=95%	Mensu al	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Solución de Requerimie ntos
2	TMD - Tiempo máximo de diagnóstico	Tiempo de respuesta que le toma al proveedor informar a LA ENTIDAD el diagnóstico que causa la incidencia	Número de horas hábiles requeridos para la atención ➢ Prioridad Critica: 3 horas ➢ Prioridad Alta:4 horas ➢ Prioridad Media: 6 Horas ➢ Prioridad Leve: 8 horas Porcentaje de cumplimiento = Número de casos que no excedieron el tiempo previsto/ Número total de casos reportados * 100%	>= 96%	Mensu al	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Diagnóstico de falla
3	TSI - Tiempo de Solución a incidentes	Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver un incidente una vez este ha sido registrado	Número de horas hábiles requeridos para la solución ➢ Impacto Critico: 12 horas ➢ Impacto Alto: 24 horas ➢ Impacto Medio: 48 Horas ➢ Impacto Leve: 96 horas Porcentaje de cumplimiento = Número de incidentes que no excedieron el tiempo previsto / Número de incidentes reportados * 100%	>= 95%	Mensu al	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Solución de Incidentes