Bogotá, Agosto 25 de 2025

Doctor
Cristian Vargas del Campo
Gerencia de Planeación
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS
Calle 26 No. 59-65 Piso 2

Ref: Propuesta Soporte y Mantenimiento - ***ITS GESTIÓN***

Respetado Doctor Vargas:

ITS Soluciones Estratégicas SAS como propietario y desarrollador del Sistema **ITS-GESTIÓN** el cual soporta la administración de los Sistemas de Gestión (calidad - ISO 9001, medio ambiente - ISO 14001, salud ocupacional - OHSAS 18001, control interno, MECI), que fue adquirido por la AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS bajo el contrato No. 215 de 2012, presenta una oferta de actualización soporte y mantenimiento del mismo sistema.

Vigencia: Cuatro (4) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio.

Módulos Adquiridos:
Documentos
Acciones de Mejora
Auditorías
Indicadores
Planes y proyectos
Revisión por la dirección
Producto no conforme
Gestión de Riesgos
Gestión Ambiental
SG-SST
Encuestas
Actas
MECI

Responsabilidades: Durante el tiempo de vigencia del contrato ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS se compromete a:

a) Entregar las últimas versiones del Software ITS-GESTIÓN en caso que estas sean liberadas durante el tiempo de vigencia del contrato.

b) Adquisición del módulo de Seguridad de la Información el cual soporta la administración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información buscando asegurar controles de seguridad suficientes y proporcionales que protejan los activos de información y brinden confianza a las partes interesadas (Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001). Un resumen de las funcionalidades del Módulo se incluyen en el Anexo 2 de este documento.

c) Revisar y verificar el correcto desempeño de las funcionalidades utilizadas y módulos instalados en la solución existente.

d) Verificar la operatividad de la aplicación y prevenir las situaciones que puedan generar fallas futuras

e) Brindar soporte y mantenimiento en caso de falla en el funcionamiento del sistema que actualmente está instalado o sobre el que se pueda ajustar, producto de las solicitudes para consumo de horas adicionales u horas contratadas. Este servicio se realizará a través de software de acceso remoto, vía teléfono, chat y mail, o si la situación lo requiere, deberá ser atendida presencialmente.

f) Prestar los servicios de soporte y mantenimiento dentro de los tiempos establecidos en el Anexo 1 que hace parte de esta propuesta siempre y cuando se tenga un acceso remoto al servidor de la aplicación y la base de datos. De no contar con este acceso los tiempos se ampliaran en 4 veces más de lo especificado en el Anexo 1.

g) Mantener la disponibilidad del recurso humano capacitado de conformidad con la propuesta que garantice la atención oportuna de incidentes o problemas presentados sobre el software.

h) Asistir a las reuniones que el supervisor convoque.

i) Entregar al supervisor informes mensuales sobre la gestión del soporte técnico de la herramienta informática SIGECO.

j) Acatar oportuna y debidamente las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ANH por medio del supervisor del contrato.

k) Entregar un paquete de 180 horas ingeniero para desarrollos relacionados con el Módulo SGSI.

l) Entregar un paquete de 106 horas ingeniero para desarrollos adicionales para el Módulo de Mejora (Oficina Control Interno).

m) Entregar un paquete de 10 horas ingeniero para entrenamiento a los usuarios como refuerzo en el manejo del software.

n) Entregar un paquete de 20 horas ingeniero para desarrollos adicionales requeridos para SIGECO.

o) Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.

p) Cumplir totalmente con las condiciones técnicas y comerciales ofrecidas en esta propuesta.

Tiempo de Respuesta: De acuerdo con lo indicado en la página No. 2 del Anexo 1 – PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS siempre y cuando se tenga un acceso remoto al servidor de la aplicación y la base de datos. De no contar con este acceso los tiempos se ampliaran en 4 veces lo especificado en el Anexo 1.

Valor de la Propuesta:

CONCEPTO	VALOR TOTAL
Servicio de Soporte y Mantenimiento (4 meses)	16.732.000
Adquisición del módulo de Seguridad de la Información (SGSI)	46.498.000
Paquete de 180 horas ingeniero para los desarrollos solicitados por sobre el módulo SGSI	41.220.000
Paquete de 106 horas ingeniero para los desarrollos solicitados por sobre el Módulo de Mejora (Oficina Control Interno)	24.274.000
Paquete de 10 horas ingeniero para entrenamiento a los usuarios como refuerzo en el manejo del software	2.290.000
Paquete de 20 horas ingeniero para utilización en desarrollos adicionales requeridos para SIGECO	4.580.000

Valor Total Incluido IVA: 135.594.000

Forma de Pago: A acordar con el cliente

Vigencia de la Oferta: Noventa (90) días calendario



RUBEN 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.
- Días del año sin prestación del servicio:
  - Diciembre 24 y 31, después del mediodía.
  - Primera semana de enero
- Horas de prestación del servicio: Desde las 8:00 a.m. hasta las 12:30 p.m. y desde la 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m.

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.

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
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

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. Posteriormente se realizará en el motor de procesos de ITS-Procesos, el cual será comunicado oportunamente al Cliente.
- 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 SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
Calle 37 sur #33A-75 Piso 2 ▪ Bogotá, Colombia
Tel: (57-1) 478 9209 ▪ FAX: (57-1) 704 5350

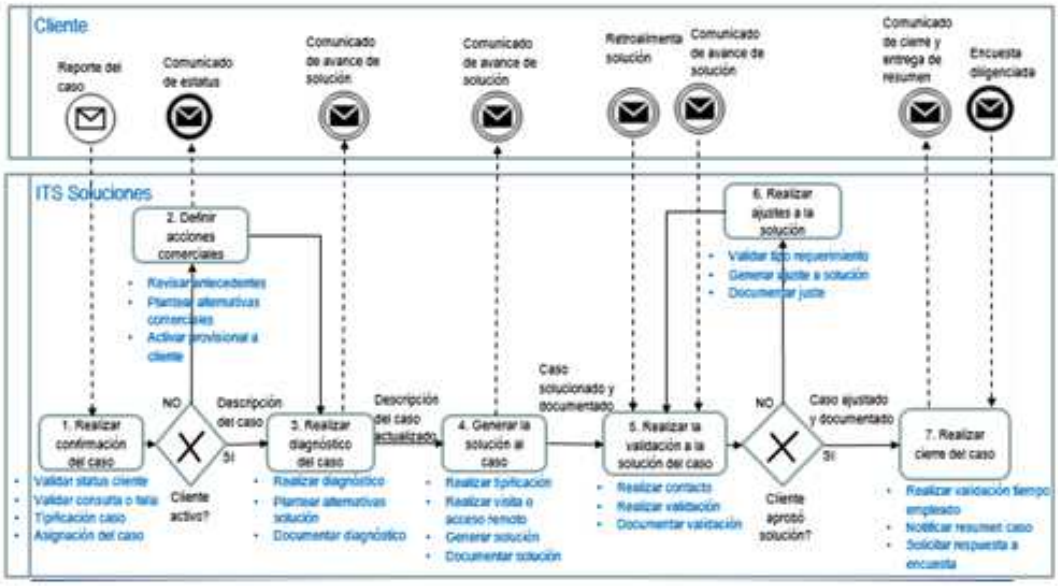
contactenos@its-solutions.net
www.its-solutions.net
www.its-solutions.com
www.sw.co

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 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.	Formato de Registro de Control de Casos.
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 la encuesta de satisfacción del servicio

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
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.

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
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

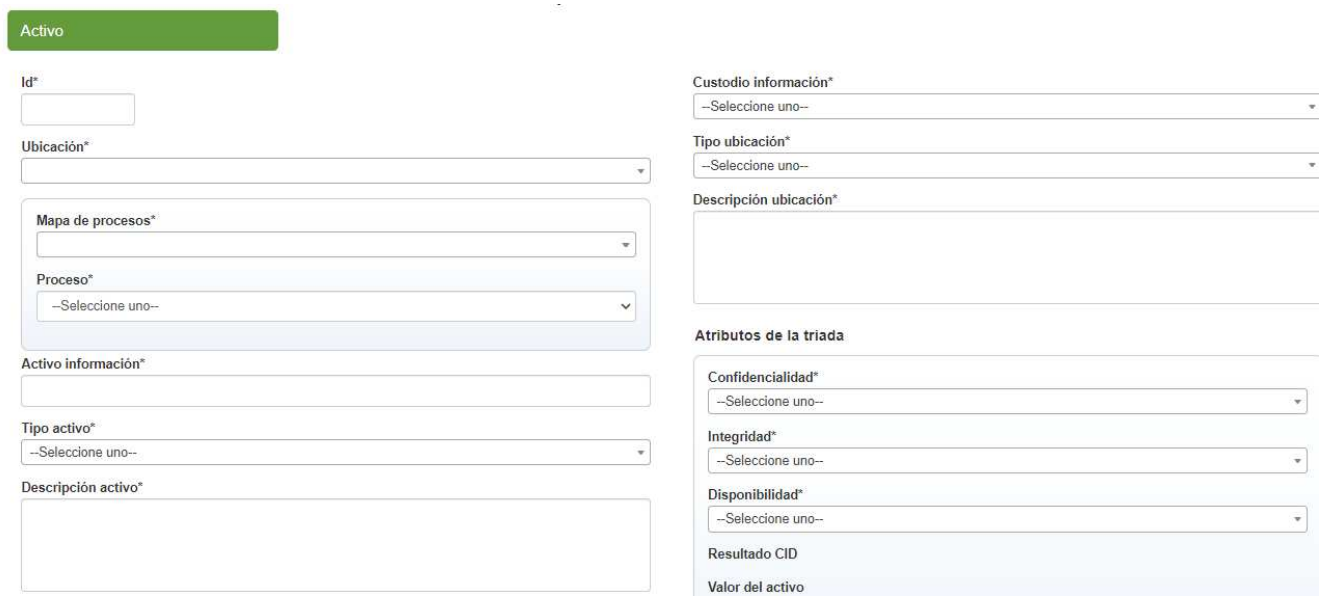
ANEXO 2

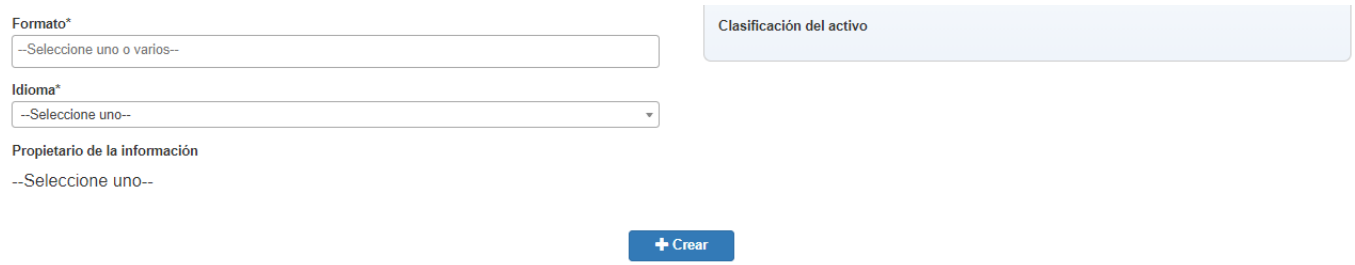
MÓDULO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

Soporta la administración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información el cual busca asegurar controles de seguridad suficientes y proporcionales que protejan los activos de información y brinden confianza a las partes interesadas (Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001).

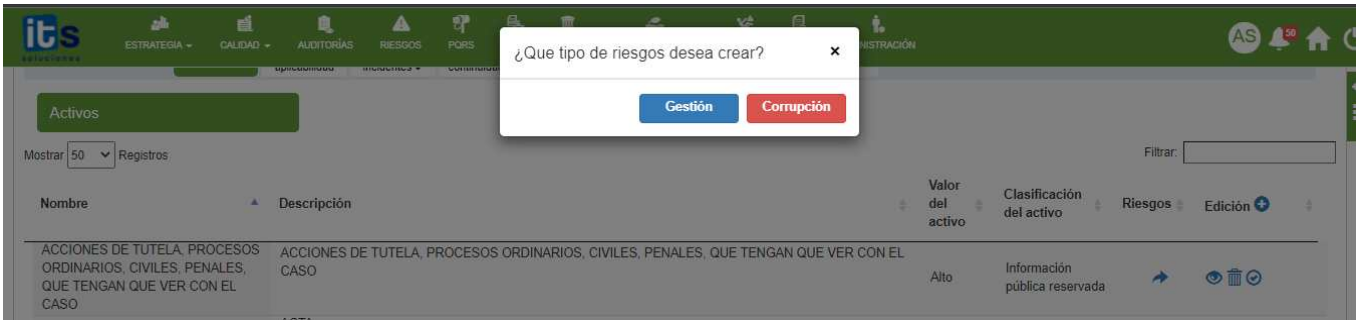


Permite la creación y clasificación de los activos de información con base en parámetros que pueden ser definidos por el administrador

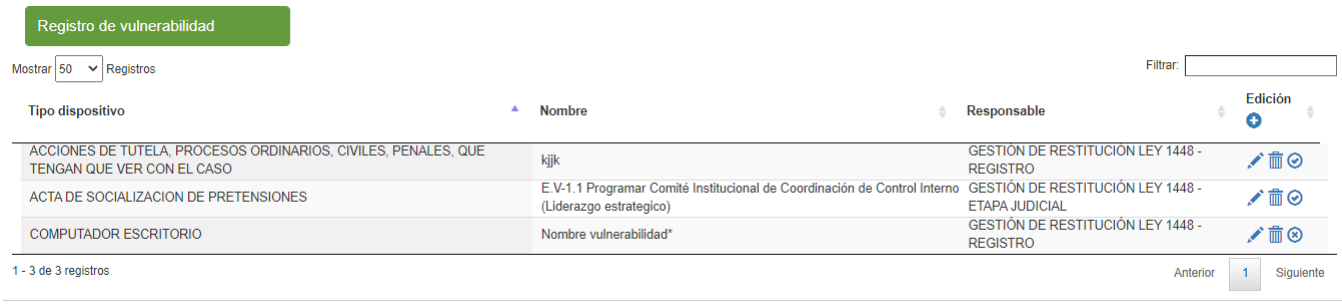




Igualmente permite la valoración de los riesgos de los activos de la información realizando una conexión con el Módulo de Riesgos.



El sistema permite el registro y control de las vulnerabilidades detectadas

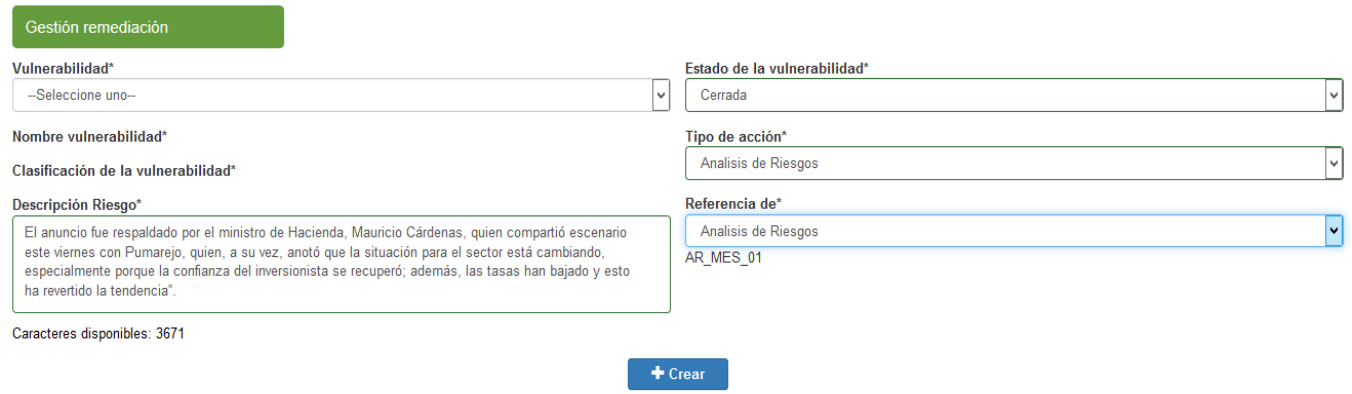


Asociado con las vulnerabilidades, el sistema permite registrar y hacer seguimiento al plan de remediación

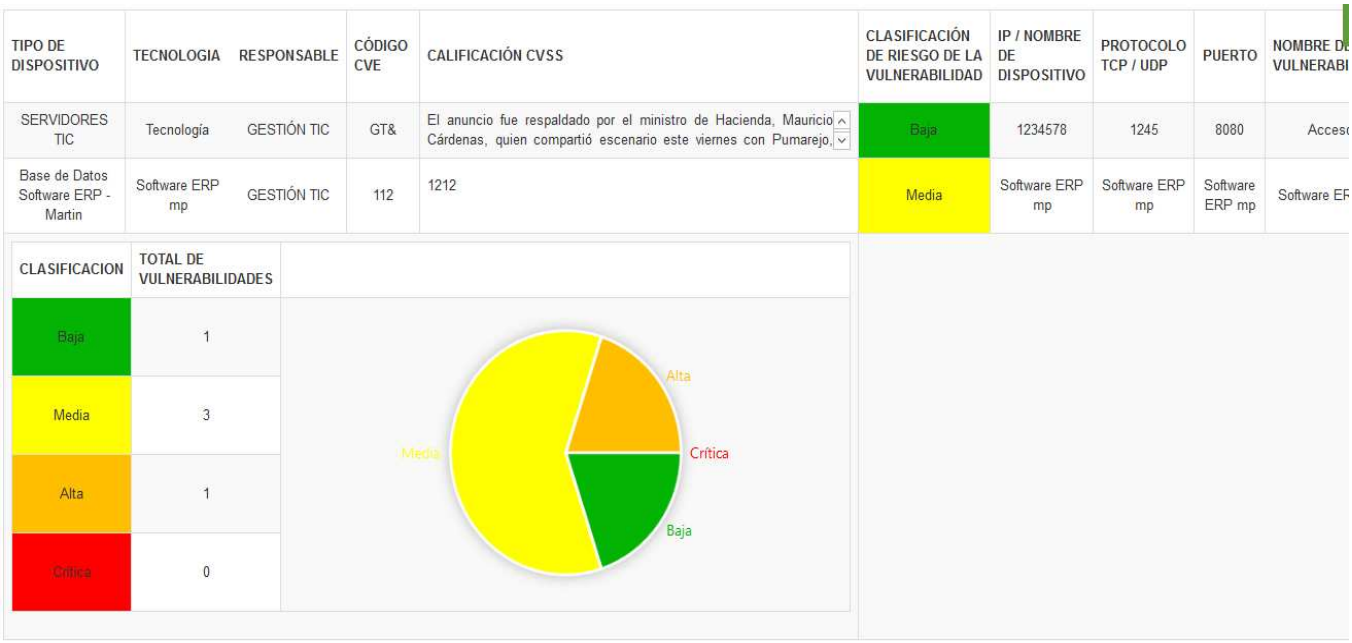


ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
Calle 37 sur #33A-75 Piso 2 ▪ Bogotá, Colombia
Tel: (57-1) 478 9209 ▪ FAX: (57-1) 704 5350

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



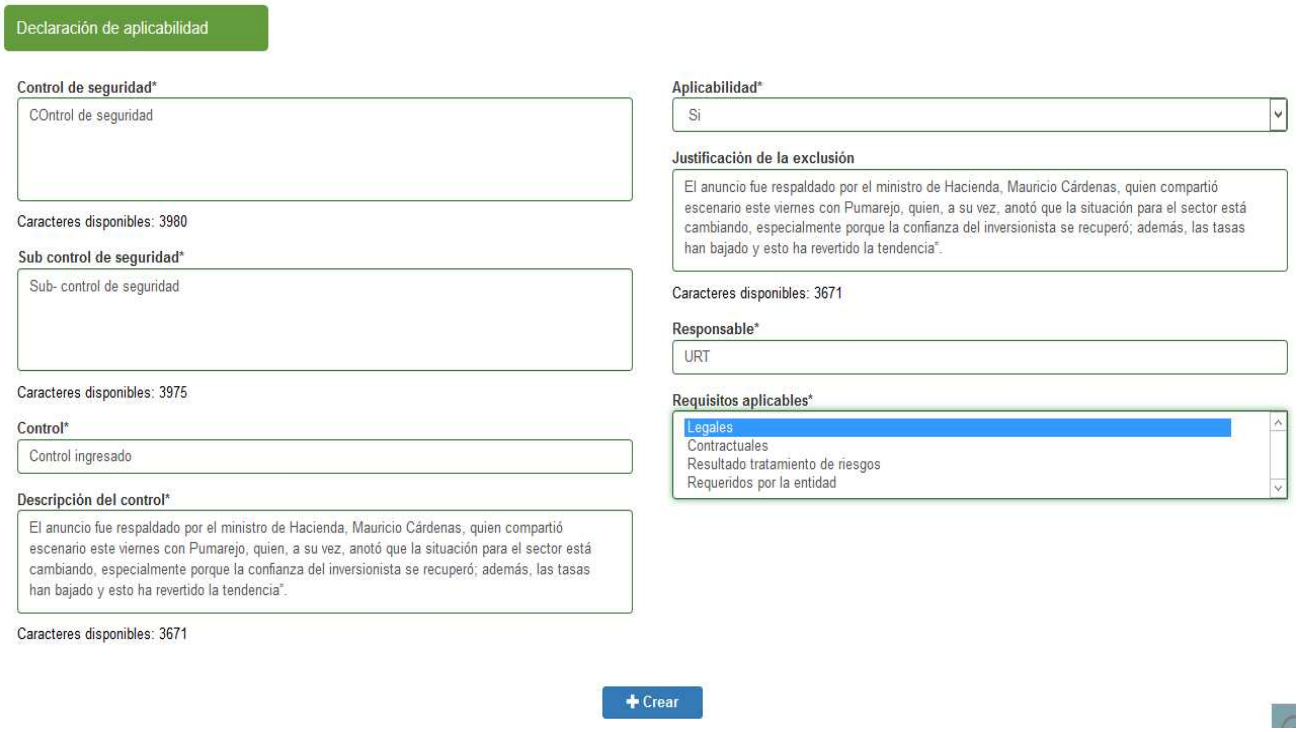
Con base en la información reportada el sistema genera la Matriz de Vulnerabilidades:



TIPO DE DISPOSITIVO	TECNOLOGIA	RESPONSABLE	CÓDIGO CVE	CALIFICACIÓN CVSS	CLASIFICACIÓN DE RIESGO DE LA VULNERABILIDAD	IP / NOMBRE DE DISPOSITIVO	PROTOCOLO TCP / UDP	PUERTO	NOMBRE DE VULNERABI
SERVIDORES TIC	Tecnología	GESTIÓN TIC	GT&	El anuncio fue respaldado por el ministro de Hacienda, Mauricio Cárdenas, quien compartió escenario este viernes con Pumarejo,	Baja	1234578	1245	8080	Acces
Base de Datos Software ERP - Martin	Software ERP mp	GESTIÓN TIC	112	1212	Media	Software ERP mp	Software ERP mp	Software ERP mp	Software ER

CLASIFICACION	TOTAL DE VULNERABILIDADES
Baja	1
Media	3
Alta	1
Crítica	0

Permite el cargue y administración de la Declaración de Aplicabilidad en el cual se describe los objetivos de control y los controles pertinentes y aplicables para el SGSI de la organización.



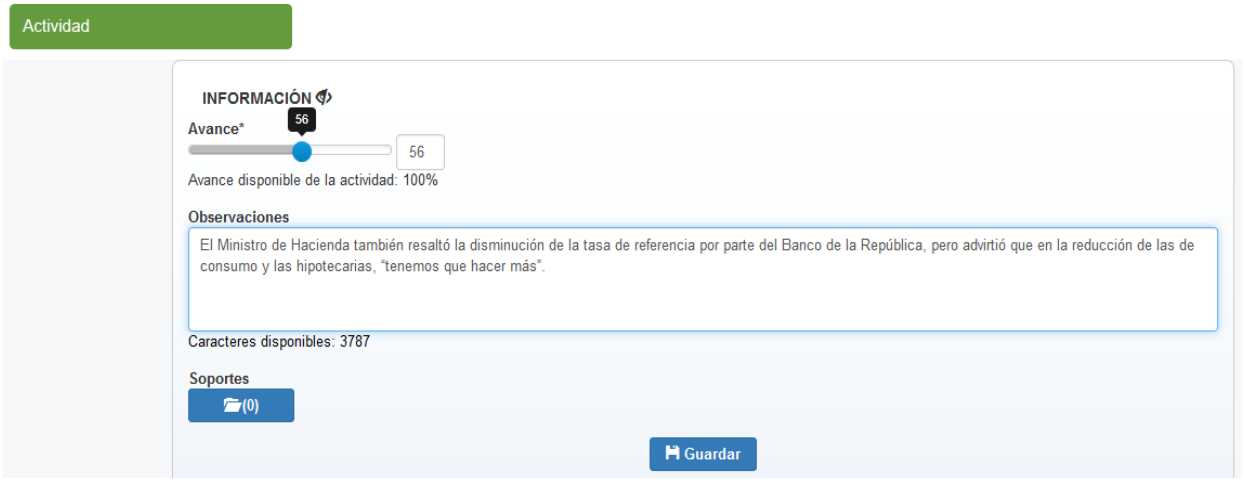
El sistema genera con base en la información reportada la Matriz de Aplicabilidad.



Permite la captura (reporte) y soporta la Gestión que se realza a los Incidentes presentados relacionados con la seguridad de la información.



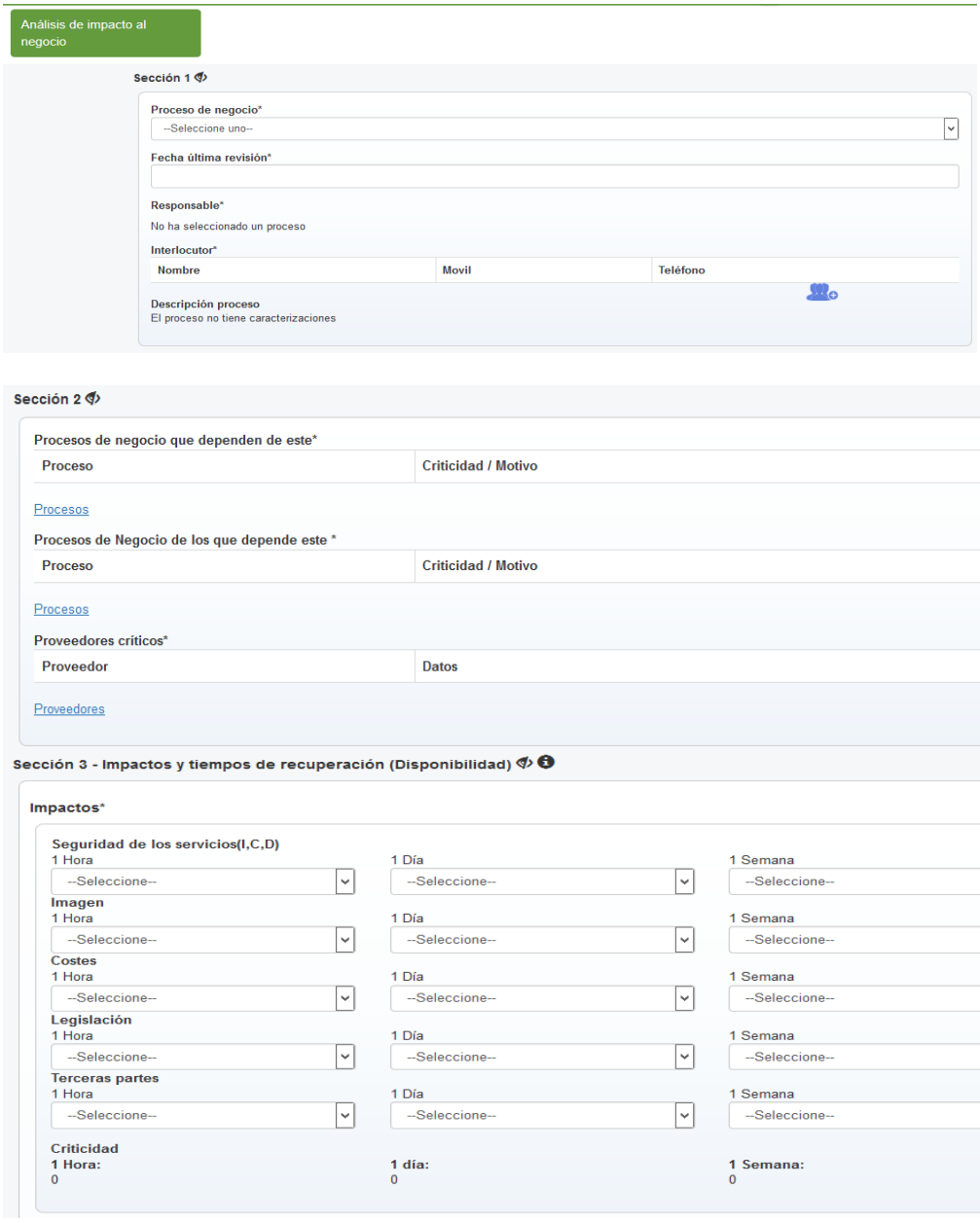
Permite definir y hacer seguimiento a los planes de acción diseñados para contrarrestar los incidentes.



El sistema con base en la información reportada genera la Matriz de Gestión de Incidentes.



Permite la definición del Plan de Continuidad de Negocio.



ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
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