INFORME FINAL DE ACTIVIDADES
CONTRATO DE COMPRAVENTA No. CONTRATO 1685 DE 2025

OBJETO DEL CONTRATO: ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES A LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DIGITALES, CON DERECHO AL SOPORTE, GARANTÍAS Y DEMÁS SERVICIOS CONEXOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – LOTE 15. GRUPO NO. 15

TIPO DE CONTRATO: Compraventa

FECHA DE INICIO: 14/11/2025

VALOR TOTAL INICIAL DEL CONTRATO: $37.984.800

Durante el tiempo de ejecución del contrato se llevaron a cabo las actividades de: compra, adquisición de licencias, entrega de certificado de licencias, instalación, configuración y puesta en operación de las siguientes Licencias de software contempladas en el contrato:

1. Realizar la entrega e instalación del software objeto del presente proceso, en el lugar señalado por el supervisor del contrato tanto para equipos Windows como en equipos Mac en el caso que aplique.
2. Entregar los respectivos soportes de licenciamiento del software adquirido
3. Realizar todos y cada uno de los informes solicitado por la supervisión del contrato.
4. Licenciamiento: El contratista deberá entregar al almacén a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, las licencias de software requeridas en el presente proceso, cuando se requiera.
5. Realizar la activación del licenciamiento adquirido a partir de la suscripción del acta de inicio o mínimo a partir del día siguiente al vencimiento de la suscripción actual y en un término que no supere los 5 días hábiles
6. Asumir los costos y demás gastos ocasionados con la entrega y traslados de las licencias objeto del contrato
7. Atender todas las solicitudes que hagan los supervisores, quienes informarán del funcionamiento defectuoso o la presencia de fallas en las licencias de software, las veces que sea necesario durante la vigencia del contrato y el tiempo de garantía.
8. La adquisición, renovación y/o actualización es por la vigencia de un (1) año, a partir de la instalación de las licencias requeridas en el proceso de contratación.

Finalmente, como soporte de la entrega de las licencias de software, verificación en el portal del fabricante y se realizó entrega de los informes respectivos en archivos PDF y cada una de las licencias adquiridas que hacen parte integral de los ingresos a almacén adelantados por la Entidad.

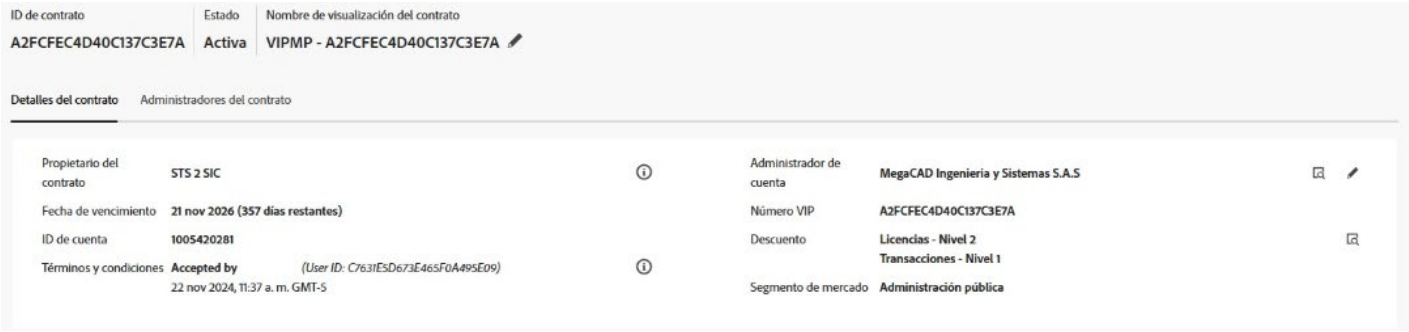
ENTREGABLE

A continuación, se deja evidencia de las licencias entregadas dando cumplimiento a los requerimientos del anexo técnico.

ENTREGA LOTE 15-LICENCIAS ADOBE

3.2.1. ANEXO 2 Lote 15 – Adobe

Se entrega licencia que esta disponible en el sitio web del Licenciamiento.



RELACION DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS Y CUMPLIMIENTO

NO.	DESCRIPCIÓN OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES
1.	Cumplir con la oferta presentada	Se presento la oferta cumpliendo los lineamientos requeridos y exigidos.
2.	Cumplir con los anexos técnicos del presente contrato, conforme a los lineamientos y directrices impartidos por la supervisión del contrato.	Se dio cumplimiento a los anexos técnicos del presente contrato, conforme a los lineamientos y directrices impartidos por la supervisión del contrato. Se entrego a través de correo electrónico el licenciamiento correspondiente.
3.	Entregar los bienes contratados y prestar los servicios complementarios en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio o sus centros de datos, principalmente en el centro de datos principal HostDime – Nebula, ubicado en vereda Verganzo, Zona Franca de Tocancipá Int 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipaquirá, Tocancipá, Cundinamarca y el Centro de Datos Alterno y Laboratorio Forense ubicados en la carrera 13 No. 27-00 pisos 5 y 6, o en donde se requiera, conforme a las indicaciones del supervisor del contrato.	Se entrego los bienes contratados (Licenciamiento) y prestar los servicios complementarios en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a las indicaciones del supervisor del contrato realizada en las reuniones de seguimiento y ejecución.
4	Presentar para aprobación de la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio, un plan de trabajo donde se relacione la forma en la cual se cumplirá el objeto contractual que se debe presentar una semana posterior a la firma del acta de inicio, dentro del cual se incluyan las actividades a realizar, cronograma, responsables, número de personas vinculadas y que se requerirá	Se firmo el acta de inicio por las dos partes. • Documento Soporte Acta de Inicio Firmada.

	para la ejecución, y demás consideraciones requeridas para el cumplimiento total del objeto contratado, en los casos que aplique.	
5	Presentar a la supervisión del contrato, aquella opciones, alternativas y recomendaciones que mejor se adecue a las necesidades de la plataforma tecnológica y permitan un mejor uso y desempeño de configuración disponibles para la plataforma a las que se le renovará el licenciamiento y recomendar a la supervisión del contrato.	MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMAS SAS, realizara el proceso correspondiente.
6.	Presentar la factura debidamente discriminada por cada componente objeto de cobro, así como los documentos que acrediten los bienes y servicios suministrados.	La factura se presenta de acuerdo con el secop. Se da cumplimiento a la entrega de los bienes y servicios suministrados. • Factura con el cumplimiento regulatorio.
7	Documentar e implementar soluciones y mejores prácticas para la ejecución del contrato, previa aprobación de la supervisión.	Se realizó sesión telefónica con el ingeniero responsable, realizando la activación correspondiente.
8.	De ser requerido por la supervisión del contrato, entregar mensualmente, o antes, informes sobre los incidentes que se presenten sobre la puesta en producción de las licencias, recomendaciones y acciones tomadas sobre cada caso.	Se realizará actividad cuando apliquen.
9.	El contratista con el apoyo del fabricante, cuando se requiera, deberá realizar el afinamiento integral de las configuraciones, reglas y demás funcionalidades sobre las plataformas a las que se les renovaran los servicios de licenciamientos, bajo las buenas prácticas de industria, que le permitan a la Entidad optimizar y mejorar el rendimiento sobre los productos ofertados.	Se entrega la consola para el lote 15 de licenciamiento. Los canales están garantizados durante la vigencia del licenciamiento directamente con nosotros, MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMAS como GOLD PARTNER de Adobe para Colombia. El

	trabajo durante la vigencia del contrato.	actividades establecidas para la ejecución del contrato.
11.	Proveer, mantener y garantizar durante toda la ejecución del contrato, el personal idóneo y calificado de acuerdo con lo expresado en los anexos técnicos del presente proceso.	MEGACAD INGENEIRÍA Y SISTEMAS SAS cuenta en con personal capacitado y competente requeridos para el desarrollo y operación del objeto del contrato.
12.	El CONTRATISTA deberá conocer, adoptar e implementar los procesos de control de cambios establecidos por la Entidad.	MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMA SAS acatara los lineamientos correspondientes.
13.	El proceso deberá considerar todos los aspectos que puedan afectar la operación de los servicios misionales o tecnológicos inmersos en el proyecto, sobre la cual el CONTRATISTA tenga responsabilidades o que pueda afectar el cumplimiento de estas.	Se realizarán los escalamientos correspondientes en la ejecución del contrato.
14.	El proveedor deberá entregar el certificado de titularidad de la(s) licencia(s) y/o suscripciones indicando el enlace de acceso para el uso de esta y las fechas de inicio y fin para su uso.	Se realiza entrega del licenciamiento correspondiente. • Se entregan por correo electrónico. • Se evidencia con las imágenes de los entregables.
15.	Al finalizar la ejecución del Contrato, el CONTRATISTA hará entrega formal al supervisor del contrato o quien este delegue, toda la documentación técnica generada o actualizada de los productos implementados y un informe detallado sobre el estado final del proyecto. Así mismo, entregará todos los procesos, procedimientos instrumentos de gestión y bases de conocimiento que se desarrollen durante toda la ejecución del contrato.	Se realizará el proceso correspondiente que aplique para MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMAS SAS. • Es responsabilidad de la entidad darle cumplimiento a los términos y políticas de licenciamiento del Fabricante.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMAS SAS y la SIC ejecuto el cronograma de trabajo de acuerdo con los lineamientos del contrato y el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.

PLAN TRABAJO	ENTREGABLE	FECHA	PORCENTAJE EJECUCIÓN
Reunión Inicio de Contrato	Reunión virtual de SIC y MEGACAD INGENIERÍA Y SISTEMAS SAS	**18/11/2025**	**100%**
Firma de Contrato	Contrato Firmado	**14/11/2025**	**100%**
Entrega de Pólizas de Complimiento	Pólizas	**18/11/2025**	**100%**
Entrega Acta	Acta Firmada	**18/11/2025**	**100%**
Reunión de Verificación Licenciamiento y Entrega	Reunión virtual	**28/11/2025**	**100%**
Entrega Certificado de Licencia	Certificado	**22/11/2025**	**100%**
Entrega Informe actividades	Informe	**05/12/2025**	**100%**
Entrega de Factura 60%	Factura electrónica	**25/11/2025**	**100%**

MEJORES PRÁCTICAS

En la consola de cada fabricante están disponibles los recursos que pueden dar uso para el aprovechamiento del licenciamiento.

PROCESO DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS DE INGENIERIA

Ver archivo adjunto
"Soporte y Garantía"

CUMPLIMIENTO FICHA TÉCNICA Y ENTREGA
Se realizó entrega a conformidad y ficha técnica del licenciamiento.

SITIO WEB LICENCIAMIENTO
https://adminconsole.adobe.com/

CORREO REGISTRADO
its2@sic.gov.co

NUMERO LICENCIA / CONTRATO
VIP A2FCFEC4D40C137C3E7A

Dado lo anterior dejamos evidenciado el cumplimiento de los requerimientos técnicos y la entrega del licenciamiento a la entidad. Es responsabilidad de la entidad darle cumplimiento a los términos y políticas del licenciamiento.

Megacad Ingeniería y Sistemas SAS realiza la entrega del licenciamiento enviado por correo electrónico dando cumplimiento a los requisitos estipulados en el contrato y la ficha técnica que se anexa a la factura.

Las dos partes declaran la conformidad y satisfacción de la ejecución del contrato.

MARIA DEL PILAR MENA COLORADO
REPRESENTANTE LEGAL
C.C 66.863.932 de Cali

Megacad Ingeniería y Sistemas SAS y la **Superintendencia de Industria y Comercio** declaran haber cumplido y entregado a conformidad y satisfacción los bienes y servicios del contrato.

MEGACAD
Ingeniería y Sistemas S.A.S

Nit. 805.008.189-1

Cali, 05 de Diciembre de 2025

Señores,
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Bogotá, D.C.

MEGACAD INGENIERIA Y SISTEMAS SAS realizan la siguiente claridad de los niveles de servicio referentes al soporte y garantía del contrato celebrado por LA ENTIDAD.

NIVELES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO:

- Nivel 1, Son todas aquellas actividades de contacto inicial entre el administrador y el usuario que utiliza la herramienta, en este nivel el usuario administrador trata de evidenciar el problema e identifica si es problema de la herramienta o es un tema relacionado a la capacitación en el uso. Este nivel corresponde al usuario administrador de LA ENTIDAD el área de sistemas de la Organización.

  Para la atención a este nivel se capacitará a las personas designadas por LA ENTIDAD para que éstos realicen la atención directa al usuario.

- Nivel 2, Son todas aquellas incidencias relacionadas directamente con la configuración o acceso a las opciones del sistema. Ejemplo: ERRORES en la asignación de licencias. Este nivel corresponde al analista de soporte de MEGACAD.

Para la atención de este nivel LA ENTIDAD del proporcionará un usuario y contraseña para que el nivel 1 o Subdirección de relacionamiento reporten el caso en la herramienta “Creative Cloud”, cuyo enlace es https://helpx.adobe.com/la/support.dc.html

- Nivel 3, Son todos aquellos incidentes que requieran de alguna manera intervenir código, presentación, temas de rendimiento, accesos denegados, entre otros. Este nivel corresponde al Analista de Desarrollo a que se le asigne el caso.
- Para la atención de Nivel 3 se prestará a través del Programa de Soporte Withe Globe

UBICACIÓN Y MEDIOS DE CONTACTO CON EL CANAL

MEGACAD tiene ubicada sus instalaciones en la ciudad de CALI, en Cra. 84 A No. 14A-16 ingenio 2 y cuenta con personal de apoyo en la ciudad de Bogotá, sin embargo, el prestador del servicio de soporte y mantenimiento es Adobe Systems, para poder usar este servicio se puede acceder desde la consola o contactar a las siguientes personas

- Javier Iván Velasco Grajales – Director de Mercadeo y Ventas – marketing@megacad.com.co – Celular Corporativo 3186233654 – 3153357201
- Liza Fernanda Agron González – Analista de Licitaciones – licitaciones@megacad.com.co – Celular Corporativo 3153357201- 3105433620
- En caso de requerir el soporte el canal MEGACAD redirige el caso y realiza la conexión correspondiente.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LA CONSOLA CREATIVE CLOUD

Todos y cada uno de los incidentes o solicitudes de servicio que se notifiquen serán registrados, un número de caso será entregado a la persona que solicitó el servicio para su correspondiente seguimiento; a partir de la fecha y hora de creación del tiquete que registra el sistema, se inicia el cálculo de tiempo para el control de los tiempos comprometidos.

DEFINICIONES DE CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD:

- Actividad Crítica: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de un sistemas de producción.
- Urgente: El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes.
- Actividad Importante: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.

1. Visualización de Informes.
2. Cambio de proceso de un colaborador de un estado a otro.
3. Falla en alguna de las opciones del sistema, que no afectan el proceso principal
4. Cargas masivas de empleados

- Actividad Menor: El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.

1. Envío de notificaciones.
2. Opciones que no afectan procesos principales.
3. Opciones de administración que no afecten el funcionamiento general de la aplicación

Una vez que el usuario de LA ENTIDAD realiza el registro de una incidencia. Se debe informar por medio de un correo electrónico al Área de TI encargada del contrato para así hacer el debido seguimiento.

Los estados por los que una incidencia pasa son:

- Nueva: Cuando el usuario registra la incidencia.
- Asignada: La incidencia ha sido escalada al analista de soporte.
- Aceptada: Se informa que tipo de actividad es la incidencia de acuerdo con el análisis realizado entre el Área de TI y el Analista de Soporte.

- Se necesitan más datos: Cuando se reporta una incidencia que no es lo suficientemente clara o falta algún tipo de información.
- Resuelta: El analista ha solucionado el error o la falla reportada y ya está actualizada en los servidores (BD o Aplicación), para posterior análisis o verificación del cliente.
- Cerrada: Si el cliente determina que ha sido corregida la incidencia, él es el único que podrá realizar el cierre de esta.
- Reabierta: Cuando el cliente determina que la solución generada no cumple con lo solicitado y persiste el error.

CALENDARIO DE SERVICIO DEL PROVEEDOR PARA SOLUCIÓN DE INCIDENTES

Calendarios Incidentes				
	Calendario	**Descripción**	**Detalle**	**Observaciones**
Fabrica Adobe	1	Horario Regular	24 horas x 7 días - 365 días al año – inglés	N/A
MEGACAD	1	Horario Regular	8 horas x 5 días	N/A

CALENDARIO DE SERVICIO DEL PROVEEDOR PARA CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

PERIODO DE TIEMPO	OBSERVACIONES
Lunes a viernes de 8AM a 5PM.	Únicamente días hábiles.

MEGACAD
Ingeniería y Sistemas S.A.S

Nit. 805.008.189-1

CONTINGENCIAS DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RECUPERACIÓN

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica.	Interrumpe el acceso al aplicativo.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes	Una hora	24 hasta 96 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	96 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.	Un día hábil	96 hasta 128 horas.

PLAN DE ESCALAMIENTO

El plan busca definir los niveles de escalamiento ante posibles novedades o consultas en la prestación del servicio, se define el siguiente canal de comunicación oficial a Nivel Técnico y Jerárquico.

NOTA: Es responsabilidad de MEGACAD informar a la ENTIDAD si existen cambios deberán reportasen oficialmente al Superior Técnico del Contrato relacionado en la página número dos del presente documento.

RESPONSABILIDADES DE COOPERACIÓN

Con el ánimo de construir una adecuada relación en torno al servicio entre LA ENTIDAD y MEGACAD, y de manera clara poder satisfacer las expectativas mutuas, en la siguiente tabla se muestra la distribución de responsabilidades entre los mismos:

TEMA	RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR	RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE
Actualizaciones y nuevas versiones del Software	• Desarrollar y/o generar las actualizaciones y nuevas versiones del software. • MEGACAD debe garantizar que tiene implementada las mejores prácticas para el desarrollo, con estándares de calidad de software, manteniéndose a la vanguardia de este tema.	Aprobar o no la adopción de actualizaciones o nuevas versiones. Coordinar la transición a producción del servicio, garantizando la exitosa liberación y entrega dentro de los plazos acordados con MEGACAD

	• Notificar y presentar LA ENTIDAD las actualizaciones disponibles o nuevas versiones de software, con las respectivas recomendaciones de adopción y sus implicaciones, así como entregar la documentación técnica de apoyo para poder actualizar el producto. • Bajo aprobación de LA ENTIDAD implementar o no actualizaciones y/o nuevas versiones del software, cumpliendo con el proceso exigido por Gestión de Cambios de MEGACAD teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Generar y entregar a LA ENTIDAD para su aprobación y control de ejecución, el plan de actividades de actualización que se debe seguir. Planear y ejecutar en conjunto con MEGACAD , el adecuado protocolo de pruebas a realizar para garantizar el cumplimiento de los criterios de aceptación del servicio. Ejecutar actividades de la transición del servicio que aseguren la exitosa liberación y entrega de las	Garantizar la adecuada definición de criterios de aceptación del servicio, que permitan determinar el éxito de la puesta en producción de las actualizaciones y/o nuevas versiones. Realizar revisiones a la post-implementación en la Consola de administración, actualizaciones y/o nuevas versiones, que permitan identificar posibles oportunidades de mejora.

	actualizaciones y/o nuevas versiones.	
	Como expertos en la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO DE USO DE LA SOLUCIÓN DE CREATIVE CLOUD, deben asesorar y acompañar a LA ENTIDAD en el diseño y transición del servicio a producción, así como en la estabilización y operación de las actualizaciones y/o nuevas versiones.	
Retroalimentación de LA ENTIDAD	Obtener retroalimentación de las reuniones efectuadas. Presentación de planes de mejora en el servicio, en caso de que LA ENTIDAD así lo requiera.	Evaluar tendencias y generar diagnósticos basados en estadísticas de las herramientas de gestión y de la experiencia de los usuarios finales del servicio y/o aplicación. Participar en los planes de mejora del servicio.
Alineación a la Estrategia de LA ENTIDAD	Analizar y comunicar el impacto potencial de cambios por actualizaciones o versiones del software OBJETO DEL CONTRATO.	Proporcionar información sobre: Los requerimientos de MEGACAD- Cambios en la organización que estén relacionados con el servicio/aplicación.

Comunicación entre LA ENTIDAD y MEGACAD	Asignar un Profesional de Niveles de Servicio.	Mantener informado de manera oportuna al Profesional de Niveles de Servicio o su equivalente de parte de MEGACAD, sobre los
	Asignar un Analista o su equivalente para gestionar las relaciones con LA ENTIDAD. Mantener informado a LA ENTIDAD sobre los planes de mejoramiento continuo del servicio.	cambios en el modelo operacional de LA ENTIDAD que impacten la operación de las herramientas.

ANS ESTABLECIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los servicios que ofrece MEGACAD se basan en los siguientes conceptos, los cuales se deben tener como lenguaje común para las partes involucradas.

INCIDENTE

Cualquier suceso que no forma parte del funcionamiento normal de un servicio y que genera o puede generar una interrupción o degradación (reducción en la calidad) de ese servicio.

IMPACTO

Es una medida del efecto de un Incidente en los procesos de negocio. El Impacto a menudo se basa en cómo los Niveles de Servicio se verán afectados, la siguiente es la escala de Impacto definida en LA ENTIDAD

VALOR	ESCALA	IMPACTO
1	Alto	El Incidente está afectando a toda la Organización, o Ciclos de Negocio completos, o una o varias Sedes completas.
2	Medio	El Incidente está afectando parcialmente a Ciclos de Negocio o Sedes.
3	Bajo	El Incidente está afectando a un usuario, o grupo de usuarios inferiores a 10 personas.

URGENCIA

Una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un Incidente tenga un impacto significativo en el negocio.

VALOR	ESCALA	IMPACTO
1	Alto	Determinado por la Categoría con la cual se tipifique el Incidente.
2	Medio	Determinado por la Categoría con la cual se tipifique el Incidente.
3	Bajo	Determinado por la Categoría con la cual se tipifique el Incidente.

PRIORIDAD

Es una categoría usada para identificar la importancia relativa de un Incidente. La prioridad está basada en el Impacto y la Urgencia y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.

ANS COMPROMETIDOS PARA INCIDENTES

El cálculo de la prioridad que determina los ANS para solución de Incidentes se base en la siguiente matriz:

Matriz Priorización definida por LA ENTIDAD

URGENCIA	IMPACTO		
	1. ALTO	2. MEDIO	3. BAJO
	(Toda la Organización o Ciclos de Negocio Completos o Sedes Completas)	(Ciclos de Negocio o Sedes parcialmente afectadas)	(Un usuario o grupo de usuarios inferiores a 10)
1. ALTA	P1=4 horas	P2=6 horas	P3=8 horas
2. MEDIA	P4=10 horas	P5=12 horas	P6=14 horas
3. BAJA	P7=16 horas	P8=18 horas	P9=20 horas

Matriz Priorización definida por MEGACAD- ADOBE

URGENCIA	IMPACTO		
	1. ALTO	2. MEDIO	3. BAJO
	(Toda la Organización o Ciclos de Negocio Completos o Sedes Completas)	(Ciclos de Negocio o Sedes parcialmente afectadas)	(Un usuario o grupo de usuarios inferiores a 10)
1. ALTA	P1=3 horas	P2=5 horas	P3=8 horas
2. MEDIA	P4=8 horas	P5=12 horas	P6=14 horas
3. BAJA	P7=14 horas	P8=20 horas	P9=24 horas

MEGACAD
Ingeniería y Sistemas S.A.S

Nit. 805.008.189-1

SOLICITUDES DE SERVICIO

Es una solicitud formal que se realiza a TI a través del Catálogo o la Mesa de Servicios de Tecnología, dichas solicitudes no comprometen la operación normal de, La ENTIDAD pues no se realizan para solucionar Incidentes que estén afectando la operación.

Estas Solicitudes de Servicio las pueden generar las partes involucradas y se crean para solicitar información que apoya al negocio (reportes), instalaciones, gestión de cuentas y accesos, cambios estándar, parametrizaciones y configuraciones menores.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MENA COLORADO
Representante Legal
MEGACAD INGENIERIA Y SISTEMAS SAS