Bogotá, Diciembre 11 de 2025

Señores
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
Ciudad

Ref: Propuesta Soporte y Mantenimiento - ITS GESTIÓN
Horas de Desarrollo

Respetados Señores:

ITS Soluciones Estratégicas SAS como propietario y desarrollador del Software **ITS-GESTIÓN** el cual soporta la administración de los Sistemas de Gestión y que fue adquirido por la **SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT** bajo el contrato No. 576 de 2019 presenta la siguiente oferta comercial para el servicio de soporte y mantenimiento y un paquete de horas ingeniero para el desarrollo de nuevas funcionalidades:

Vigencia:	Doce (12) meses contados a partir de la firma del acta de inicio.
Módulos Adquiridos:	Administración Documental Auditorías Acciones de Mejora Salidas No Conformes Riesgos y Controles Indicadores Revisión por la Dirección Gestión Ambiental Seguridad y Salud en el Trabajo MIPG
Responsabilidades:	Durante el tiempo de vigencia del contrato ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS se compromete a:

a) Entregar toda actualización que se requiera en el caso de producirse un cambio legal o funcional durante la ejecución del contrato. La nueva versión se entrega con sus funcionalidades estándar, como son lanzadas por ITS y cualquier solicitud de personalización o ajuste propio para la entidad, incurrirá en costo adicional, o en caso de contratar un paquete de horas para desarrollos, éstos serán descontados de este.

b) Entregar un plan de trabajo para la ejecución del contrato.

c) Análisis del estado actual del sistema: Verificar la operatividad de la aplicación y prevenir las situaciones que puedan generar fallas futuras.

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

e) Brindar soporte y mantenimiento en caso de falla en el funcionamiento del sistema que actualmente posee la Corporación o sobre el que se pueda ajustar, producto de las solicitudes para el consumo de horas contratadas.

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 para prestar el servicio de manera remota.

g) Disponer de una línea de atención al usuario para el soporte y mantenimiento con un horario de atención de lunes a viernes 8:00A.M.a 1:00 pm y de 2:00 a 6:00 P.M.

h) Resolver problemas del sistema por defectos en el código.

i) Mantener la disponibilidad de recursos técnicos, tecnológicos y del recurso humano capacitado de conformidad con la propuesta que garantice la atención oportuna de incidentes o problemas presentados y de las mejoras sobre el Sistema ITS-Gestión

j) Proporcionar una bolsa de doscientas (200) horas ingeniero para desarrollos requeridos sobre el software.

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 cuatro (4) veces lo especificado en el Anexo 1.

Valor de la Propuesta:

CONCEPTO	Valor Unitario	Valor Total
Soporte técnico y funcional por doce (12) meses	4.231.000	50.772.000
Bolsa de hasta doscientas (200) horas para desarrollos	164.706	32.941.176
IVA		15.905.504
TOTAL		**99.618.680**

Forma de Pago: A acordar con el cliente.

Cordialmente



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

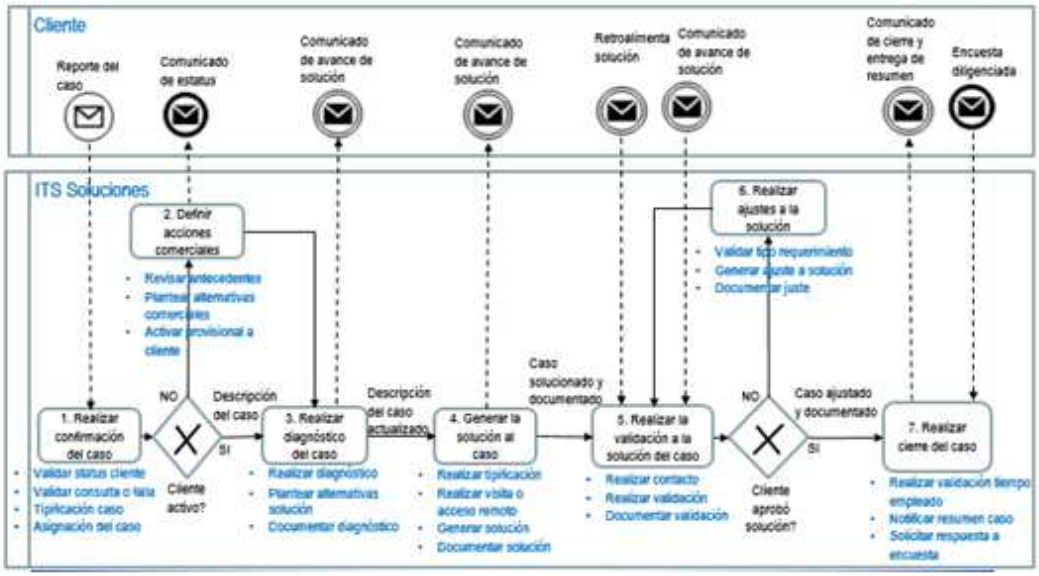
contactenos@its-solutions.net
www.its-solutions.net
www.its-solutions.com
www.sw.co

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.