UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

Bogotá D.C. 2025/11/04 9:01:12 AM

MEMORANDO INTERNO 20251200014310 3

PARA: Señor
HECTOR HERNADO ACOSTA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Gestión en Contratación, Inteligencia de Mercado y Analítica de Datos

DE: **CARLOS ALBERTO DE LA OSSA HURTADO**

ASUNTO: Solicitud estudio de mercado, para Contratar el soporte técnico y desarrollo, incluida la actualización del sistema de información ITS-GESTION junto a sus componentes Gestión y Procesos para la Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierra Despojadas y Abandonadas Forzosamente.

Cordial Saludo,

La Oficina de Tecnologías de la información requiere una vez efectuada la mesa técnica del proceso para "Contratar el soporte técnico y desarrollo, incluida la actualización del sistema de información ITS-GESTION junto a sus componentes Gestión y Procesos para la Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierra Despojadas y Abandonadas Forzosamente" solicita dar inicio al proceso de estudio de mercado, con los siguientes soportes:

- Ficha Técnica
- Cotización

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO DE LA OSSA HURTADO
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

Anexos: Trece(13) Folios
Copia: N/A
Proyectó: Josse Santiago Navarro Lázaro – Profesional - Contratista - Oficina Tecnologías de la Información
VoBo: N/A

4 NOV-25

GD-FO-15
V.8

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 1 DE 21
	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: GC-FO-02
	FICHA TÉCNICA	VERSIÓN: 9

Clasificación de la Información: Pública ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ **Fecha de aprobación:** 14/08/2025

OFICINA: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE REALIZAN LA SOLICITUD: CARLOS ALBERTO DE LA OSSA HURTADO

FECHA DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN: OCTUBRE DE 2025

1. OBJETO

Contratar el soporte técnico y desarrollo, incluida la actualización del sistema de información ITS-GESTION junto a sus componentes Gestión y Procesos para la Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierra Despojadas y Abandonadas Forzosamente.

2. LEVANTAMIENTO DE LA NECESIDAD

Que la Constitución Política y la Jurisprudencia de las altas cortes de Colombia, hacen un reconocimiento de la existencia de poblaciones vulnerables.

Que la Ley 1448 de 2011, conocida como Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, en su título IV capítulo II, crea un procedimiento legal para restituir y formalizar la tierra de las víctimas del despojo y abandono forzoso que se hubieren presentado desde el 1º. de enero de 1991 con ocasión del conflicto armado interno. Marco normativo complementado con los Decretos Ley 4634 y 4635, ambos de 2011, con el fin de establecer la gestión de derechos étnico-territoriales.

Que, con la Ley 2078 del 8 de enero de 2021 se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, prorrogando su vigencia por 10 años más.

Que, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas –UAEGRTD-, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene como fin "servir de órgano administrativo del Gobierno Nacional para la restitución de tierras de los despojados" y llevar el Registro Único de Tierras Despojadas. Además, llevará a nombre de las víctimas las solicitudes o demandas de restitución ante los Jueces y/o Magistrados de Restitución de Tierras y territorios, y previa orden judicial, compensará a las víctimas y a los terceros de buena fe exenta de culpa.

Que de acuerdo con la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 339 del Título XII: "Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública", Capítulo II: "De los planes de desarrollo", el PND se compone por una parte general y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional.

Que mediante la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, se expide "El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: Colombia Potencia Mundial de Vida", con el propósito de sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida, a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestra forma de relacionarnos con el ambiente, y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza. Los elementos constitutivos del PND 2022-2026 son tres: primero, el ordenamiento del territorio alrededor del agua; segundo, la transformación de las estructuras productivas, de tal manera que las economías limpias y biodiversas reemplacen la producción intensiva en el uso del carbono; y, tercero, la sostenibilidad que tiene que estar acompañada de la equidad y la inclusión.

Que el PND 2022-2026 busca orientar la economía hacia la promoción de un desarrollo económico, social y ambiental, planteado a través de cinco transformaciones: (a) Ordenamiento del territorio alrededor del agua; (b) Seguridad humana y justicia social; c) Derecho humano a la alimentación; (d) Transformación productiva, internacionalización y acción climática; y (e) Convergencia regional.

Que la seguridad humana y la justicia social se relacionan directamente con la misionalidad de la UAEGRTD. La justicia como pilar de seguridad humana soportará la consecución de la paz total, promoviendo y garantizando la verdad, justicia, reparación y no repetición. Avanzar en la superación de

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

situación de vulnerabilidad de la población víctima del conflicto es uno de los componentes de este eje transformador para garantizar las condiciones jurídicas, económicas y logísticas para la ejecución de las medidas de reparación, tanto para las víctimas como para los segundos o terceros ocupantes en condiciones de vulnerabilidad.

Que en los ejes transversales del PND están: i) Paz total: Entendida como una apuesta participativa, amplia, incluyente e integral para el logro de la paz estable y duradera, con garantías de no repetición y de seguridad para todos los colombianos; con estándares que eviten la impunidad y garanticen en el mayor nivel posible los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación y no repetición; y ii) Los actores diferenciales para el cambio para lograr transformaciones que nos lleven a una sociedad inclusiva, libre de estereotipos y estigmas, que supera las discriminaciones de tipo económico, social, religioso, cultural y político, así como las basadas en género, étnico-racial, generacionales, capacidades físicas, de identidad y orientación sexual, donde la diversidad será fuente de desarrollo sostenible y no de exclusión.
Que en el principio de "Ordenamiento del territorio alrededor del agua", se encuentra la reforma rural integral, donde converge la reforma rural, relacionada con tierras, el desarrollo rural integral y la economía agropecuaria.

Que, para enfrentar el reto que comporta la consolidación de la construcción de paz en los territorios y la necesidad de avanzar en la recuperación de la seguridad y la garantía de los derechos, es necesario avanzar y optimizar los procesos de titulación individual y colectiva, impulsar el proceso de restitución de tierras y territorios, el cumplimiento de los fallos, y lograr la adjudicación de tierras y territorios para garantizar el retorno o la reubicación.

Que la convergencia regional, constituye uno eje donde la UAEGRTD tiene injerencia, la consolidación del diálogo, la memoria, y la reconciliación son políticas de estado y las entidades deben trabajar para reivindicar los derechos de los grupos más afectados, para reconstruir el tejido social.

Que el acceso efectivo de las víctimas del conflicto armado a las medidas de reparación integral implica fortalecer el acompañamiento de la población victima para que retorne, reubique y se integre al territorio. El trabajo articulado de la UAEGRTD con las entidades del SNARIV se hace fundamental, así como la aplicación de los enfoques diferenciales y de género.

Que, la superación de la deuda histórica con los pueblos y territorios étnicos es un mandato del PND "Colombia, Potencia Mundial de la Vida". En consecuencia, la UAEGRTD ha de avanzar en la garantía efectiva de los derechos consagrados en la constitución, especialmente relacionados con la restitución de tierras y territorios, en favor del mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades.

Que el Plan Sectorial Agropecuario, pesquero y de Desarrollo Rural 2022-2026 establece tres transformaciones que posibilitan una nueva senda de desarrollo económico siendo estas: sociedad rural inclusiva con justicia social y económica; territorios rurales en armonía con la vida; y economía rural productiva y sostenible. La UAEGRTD se articula a las dos primeras transformaciones.

Que en el marco del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, se incluye el punto 1, relacionado a la "Reforma Rural Integral" como eje de la transformación estructural del campo que permita el cierre de brechas entre este y la ciudad, a través de la creación de condiciones de bienestar y buen vivir para la población rural; así como el punto 5 en el que se concibe el resarcimiento de las víctimas a través de la lucha contra la impunidad, esclarecimiento de la verdad y la reparación del daño causado a personas, colectivos y territorios enteros.

Que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 de la UAEGRTD en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, "Colombia Potencia Mundial de la Vida", tiene como propósito contribuir a la perdurabilidad, sostenibilidad y la armonización del territorio con los proyectos de vida de las comunidades que lo habitan.

Que el PEI implica la restitución Integral Territorial para armonizar la naturaleza y la vida de los pueblos, y para ello la UAEGRTD trabajará en tres transformaciones: i) restitución integral de tierras y territorios para

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

el goce efectivo de derechos; ii) transformación institucional a partir de la sensibilización humana; y iii) restauración del territorio en armonía con el plan de vida y desarrollo de las comunidades.

En el marco del Memorando de Entendimiento suscrito el día 11 de febrero de 2013, entre la Unidad Administrativa Especial para la Gestión de Restitución de Tierras, en adelante La Unidad, y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, en adelante USAID, ésta última realizó un subcontrato de precio fijo con la sociedad ITS Soluciones Estratégicas SAS, para "Implementación de un sistema de Información para el apoyo de los procesos relacionados con la planeación, seguimiento y evaluación del seguimiento Institucional".

Por parte de USAID se transfirió en el año 2019 los derechos de uso de este sistema de información enfocado a solventar las necesidades de planeación y de apoyo a la gestión en la Unidad.

Para las vigencias del 2020 al 2025 la Unidad contrato el soporte técnico y desarrollo incluida las evoluciones del sistema de información ITS-GESTION en sus componentes Gestión y Procesos incluyendo los módulos en estos contenidos.

El sistema de información ITS-GESTION está hecho por Componentes, estos a su vez por Módulos y estos últimos por Submódulos y en virtud de su contrato con USAID, ITS realizó una serie de ajustes y desarrollos adaptativos al componente "Gestión" y que por estrategia de divulgación al interior de la Unidad denominó al software de ITS-GESTION "Strategos"", basados en mesas de trabajo realizadas con cada uno de los usuarios líderes de cada módulo en la Unidad, para lograr mayor divulgación y poder suplir las necesidades particulares de cada uno de los actores funcionales.

Adicionalmente, el componente "Procesos" del software de ITS-GESTION "se entiende como un BPM (Business Process Management por sus siglas en ingles) y está en la capacidad de modelar de manera técnica procesos integrados dentro de los Sistemas de Gestión, para lo cual La Unidad se encuentra presta y cuenta con las certificaciones de calidad que así lo validan. Por este motivo, es un componente capaz de llevar a la implementación los procesos acogidos por el SIG (Sistema Integrado de Gestión) lo cual es fundamental en la planeación estratégica.

En tal sentido, la sociedad ITS Soluciones Estratégicas S.A.S. personalizó el sistema de acuerdo con las necesidades específicas de la entidad con el propósito de que el sistema ITS-GESTION sea una herramienta de apoyo a la gestión en diferentes procesos de la entidad, para áreas como, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, el Grupo de Gestión y Seguimiento a la Operación Administrativa y la Oficina de Tecnologías de la Información.

Es así como para la vigencia 2026, se requiere del servicio de soporte técnico y desarrollo de nuevas funcionalidades con el propósito de garantizar el correcto funcionamiento, estabilidad de cada uno de los módulos y atender necesidades emergentes.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Con el fin de facilitar el entendimiento técnico y operativo de los conceptos manejados en la especificación técnica, se definen los conceptos utilizados en el siguiente glosario.

GLOSARIO:

Para efectos de claridad y con el fin de evitar ambigüedad en la definición de la presente ficha, se definen los siguientes conceptos:

- **ANS (Acuerdo Nivel de Servicio):** Son los lineamientos que permiten evaluar y administrar los niveles de calidad de la entrega de servicios y habilitar las herramientas e insumos necesarios para realizar el monitoreo y revisión de éstos, además, deben tener establecidos tiempos de cumplimiento y niveles de calidad. Para todos los efectos, se aclara que: (i) los ANS en ningún momento constituyen una sanción ni una multa ni una penalidad (ii) son un incentivo para que los servicios/bienes del contrato sean prestados de manera oportuna y eficaz (iii) el contratista los conoce y los acepta dentro de la

ejecución del contrato.

- **Casos:** Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del sistema de información, pueden ser fallas, errores en el aplicativo o consultas reportadas por los usuarios funcionales.

- **Formato de Gestión de Cambios:** Es el formato establecido por LA UNIDAD y validado en el SIG (Sistema Integrado de Gestión) para el control de los cambios en todos los servicios prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información. En dicho formato se deben diligenciar aspectos como tiempos, impacto, tareas a realizar, accesos, responsables, contactos los cuales se definen a continuación. Este formato se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión.

    - Tiempos: Duración y fecha de la actividad correctiva o preventiva.
    - Impacto: alto, medio, bajo.
        - Alto: si es necesario deshabilitar servicios o apagarlos.
        - Medio: si es necesario acceder directamente a los servidores y realizar modificaciones que no deniegan los servicios.
        - Bajo: si es necesario acceder al panel de administración y realizar ajuste o configuraciones sin afectar la prestación del servicio.

- **Tareas por realizar:** es la descripción de todas las actividades a realizar, horas, accesos e impactos.

- **Responsables:** Son los profesionales que dispone el contratista para atender cada una de las actividades programadas.

- **Contacto:** Es el directo responsable de toda la gestión de cambio, y es el punto de relación con la Oficina de Tecnologías de la Información.

- **Herramienta de gestión de casos web:** Corresponde a una herramienta software de propiedad del contratista y que permite el registro y administración de los casos reportados por soporte y/o garantía sobre el funcionamiento y operación del ERP a la cual deberán tener acceso la supervisión del contrato establecido por LA UNIDAD y los usuarios funcionales delegados para tal fin.

- **Marco de Referencia de Arquitectura TI:** Es el instrumento principal, la carta de navegación, para implementar la Arquitectura de Tecnologías de la Información de Colombia. Esta última, a su vez, habilita o permite hacer realidad la Estrategia de Gobierno Electrónico del Estado colombiano. El objetivo principal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con estas tres herramientas, la estrategia, la arquitectura y el marco, es apoyar a las instituciones en la eficacia de la gestión de Tecnologías de la Información.

- **Niveles de Soporte:** El soporte o asistencia técnica está a menudo subdividido en niveles para que así se pueda atender de una forma más eficaz las solicitudes del cliente, con el objeto de proporcionar el mejor servicio posible. El éxito depende de la capacidad del equipo técnico de comprender su nivel responsabilidad y compromiso, del tiempo de respuesta al usuario Final y del momento y forma en la que resulta apropiado escalar una incidencia y hacia qué nivel.

- **Operativo**: Que está en funcionamiento.

- **Prioridad:** hace referencia al grado de afectación o Impacto a nivel de LA UNIDAD, ocasionado por la incidencia reportada. Los valores definidos son:

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

- **Alta**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica de LA UNIDAD, generando indisponibilidad afectando temporal o permanentemente el buen funcionamiento del sistema, posibles pérdidas de información, deteniendo la labor de los profesionales y no hay alternativa de manejo.

- **Media**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad de LA UNIDAD, no permitiendo operar de manera correcta y se tiene una alternativa de manejo.

- **Baja**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad no crítica de LA UNIDAD, que no detenga ninguna operación crítica de la entidad, se considera una falla menor la cual deberá ser determinada por LA UNIDAD.

- **Soporte:** Hace referencia al servicio que permite proporcionar asistencia para resolver los casos reportados usuarios funcionales, mientras hacen uso de los sistemas de información; el servicio de soporte se hace extensivo a los programas (.exe), componentes (*.dll, bpl, xml, str), reportes (.rpt), y funcionalidades del software desarrolladas para LA UNIDAD o para el funcionamiento del sistema.

El soporte se puede brindar por distintos medios. Para LA UNIDAD se deben garantizar los siguientes:

- Telefónico
- Chat
- Acceso Remoto
- Presencial

  - **Soporte Telefónico:** Servicio que se presta mediante la atención de llamadas telefónicas por personal especializado técnico y funcional del contratista para resolver y las inquietudes o requerimientos que se hayan presentado en el uso del sistema.

  - **Soporte en línea-Chat:** Servicio que se presta mediante la atención de un chat atendido por personal del contratista altamente calificado de manera técnica y funcional para resolver y asesorar las dudas relacionadas con el manejo del sistema presentado por los usuarios

  - **Soporte mediante Acceso Remoto:** Servicio que se presta a través de una herramienta software con el cual se activa el acceso remoto a un computador del contratista, logrando visualizar el problema, dimensionarlo y realizar directamente en la máquina del usuario funcional la mejora requerida a las inquietudes o requerimientos que se hayan presentado en el uso del sistema. Este proceso, optimiza en gran escala el tiempo de respuesta al cliente.

  - **Soporte Presencial:** Servicio que se presta en sitio por personal especializado técnico y funcional del contratista en las instalaciones de LA UNIDAD cuando se agoten los dos medios anteriormente mencionados o previamente acordado entre LA UNIDAD y el contratista, en todo caso este no superará los (2) dos días hábiles luego del acuerdo realizado.

- **Soporte Especializado Funcional:** Destinado a solucionar problemas vinculados en el manejo e inquietudes en la ejecución de procesos en el aplicativo.

- **Soporte Especializado Técnico:** Es aquel destinado a solucionar problemas vinculados a hardware, red, sistema operativo, conexión a impresora, entre otros.

- **Ticket:** Entiéndase como caso registrado en la herramienta de gestión de casos web.

- **NICSP:** Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

DEFINICION GENERAL DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS:

Con el fin de atender las necesidades de la Unidad, a continuación, se detallan los servicios requeridos dentro de la presente contratación:

1) SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO

Servicio que presta el proveedor de forma mensual para la atención, evaluación y resolución de casos reportados por los usuarios funcionales y técnicos, en la operación del aplicativo Strategos de tal manera que se pueda garantizar la operación continua a las tareas de liquidación de nómina y demás funcionalidades derivadas del proceso.

Para tal fin el proveedor mantiene actualizado el aplicativo (implementación de nuevas versiones) con el fin de garantizar el mantenimiento preventivo y así evitar que se presenten fallos o eventos reiterados con tendencia a la estabilización técnica y funcional del mismo.

2) BOLSA DE HORAS DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES

Servicio de desarrollo de funcionalidades a la medida de las necesidades de la Unidad, medido en horas, tendientes a facilitar la operación del aplicativo.

Se deberán desarrollar actividades de Gestión del Proyecto que incluyan las actividades tendientes a definir el plan de trabajo para dar cumplimiento al objeto del contrato, realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades y productos y el cierre en los siguientes componentes:

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS				
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN**	**DIRECCIÓN O ÁREA**
1	**1.1 SOPORTE TECNICO OPERATIVO** (Incluye soporte presencial, en línea con herramientas como teams o con la que cuente la URT y/o telefónico e implementación de nuevas versiones)	1 mes soporte	Nivel Central	Oficina Asesora de Planeación OAP, Oficina de Control Interno OCI, Grupo de Gestión y Seguimiento a la Operación Administrativa GGSOA, Oficina de Tecnologías de la Información OTI
	1.2 IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS VERSIONES (La implementación de nuevas versiones se encuentra incluido con el soporte)	La cantidad de nuevas versiones sobre los componentes instalados a las que haya lugar por cambio legal, normativo, de seguridad o funcional durante la ejecución del contrato		
2	Transferencia de conocimiento y proceso de análisis y diseño, desarrollo, pruebas e implementación en ambientes reales del Sistema del software de	Transferencia de conocimiento a los usuarios y desarrollo de funcionalidades o adaptadas ejecutadas por **bolsa de horas.** Para fines de contabilización, la cantidad de horas	Nivel Central	Oficina Asesora de Planeación OAP, Oficina de Control Interno OCI, Grupo de Gestión y Seguimiento a la

	ITS-GESTION "Strategos" ITS Gestión, ITS Procesos	estimada para la ejecución de este ítem es de ochenta (80) horas, las cuales incluyen Análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en operación de mejoras del sistema". En donde el análisis y diseño no puede superar el 5% del paquete de horas		Operación Administrativa GGSOA, Oficina de Tecnologías de la Información OTI

Bolsa de horas de desarrollos de Nuevas Funcionalidades y transferencia de conocimiento: Para fines de contabilización, la cantidad de horas estimada para transferencia de conocimiento y el desarrollo de nuevas funcionalidades de acuerdo con el levantamiento de necesidades para la bolsa de horas en la presente vigencia es de hasta ochenta (80) horas, El uso de las horas dependerá de las aprobaciones de planes de trabajo y desarrollos que haga LA UNIDAD por lo que la cifra puede ser mayor o menor a lo estimado.

Nota: La utilización de las bolsas de hora pueden variar según la necesidad de la URT, así como los diferentes desarrollos que requiere la entidad con el fin de consolidar el sistema de Strategos hasta completar el límite de la bolsa y sin incurrir en valores adicionales.

4. OTRAS ESPECIFICACIONES

SOPORTE TECNICO OPERATIVO

La Unidad tendrá el derecho al soporte durante la vigencia de forma mensual en donde se podrá solicitar nuevas versiones que el proveedor produzca ya sean por evolución o por actualizaciones de normativas liberadas del sistema de información:

1. Cuando durante la vigencia del contrato, existan cambios normativos decretados por el Gobierno Nacional o por los entes de control sin importar que los mismos sean anteriores al contrato, estos son considerados como actualizaciones normativas y se realizarán tantas veces como los cambios normativos se den. El contratista deberá realizar tantas actualizaciones como los cambios decretados surjan. Estos cambios normativos deberán ser pactados entre la Unidad y el contratista en el momento de la publicación del cambio normativo de tal manera que, si su desarrollo conlleva mayor tiempo a la ejecución del contrato, este deberá igualmente ser entregado sin que esto genere costos adicionales para la Unidad.

2. Cuando se liberen nuevas versiones del sistema que soporten nuevas funciones consideradas como mejoras al software. El contratista liberará las versiones necesarias las cuales deben contener mejoras a las ya existentes y/o nuevas funcionalidades, estas nuevas versiones no deberán afectar la parametrización existente en ambiente productivo y además deberán tener en cuenta estas para su funcionamiento.

El contratista deberá actualizar el sistema de información a la última versión que tenga disponible y/o adaptar la nueva versión a los ajustes propios de la Unidad, teniendo en cuenta no alterar las funcionalidades existentes y que son propias, para la implementación y puesta en producción de esta actualización. Para garantizar esto se hará exigible una certificación de última versión del software.

El esquema de soporte a los usuarios de la Unidad deberá estar fundamentado en que el contratista dará las indicaciones pertinentes por los medios indicados (telefónico, soporte en línea, soporte presencial), previo planeamiento y análisis del problema, debiendo documentarlos en la Herramienta de Gestión de Casos Web.

El contratista debe contar con un departamento de soporte, con atención como mínimo de lunes a viernes en horario de 7:00 AM a 6:00 PM.

Este soporte permitirá:

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

- Orientar y guiar a la Unidad en la ejecución de un procedimiento o funcionalidad determinada.
- Socializar instrucciones a la Unidad necesarias para corregir, evitar un incidente funcional no deseado.
- Dar solución a incidentes que se presenten en la operación del sistema derivados de eventuales problemas en el software.
- Analizar y diagnosticar incidentes con el fin de determinar el procedimiento para darles solución.
- Solucionar todo tipo de incidente, de acuerdo con los niveles de prioridad definidos en el apartado: **"Acuerdos de Niveles de Servicio"** del presente documento. Los incidentes deben estar relacionados con el funcionamiento y/o uso del sistema.
- Realizar soporte presencial en caso de que el requerimiento no sea contestado de manera que dé solución al problema. Esto aplica para errores inherentes al software.

Soporte Telefónico:
Para el soporte telefónico el contratista deberá entregar al inicio del contrato un documento donde se indiquen los números telefónicos fijos y celulares y nombres de los consultores, coordinadores y directores que brindarán este tipo de soporte o apoyo en el momento requerido, en caso de cambio de teléfonos o personas a cargo, el contratista deberá informar por escrito a la Unidad y entregar los nuevos datos.

Si la respuesta no es satisfactoria, se procederá a acudir a la modalidad de soporte en línea enunciado a continuación y se establecerá el nivel de servicio.

Soporte en Línea y/o Acceso Remoto:
Para el soporte en línea y/o acceso remoto, el contratista debe realizarlo por las herramientas autorizadas por la OTI, con el fin de visualizar el problema y dimensionarlo, el acceso remoto deberá realizarse en acompañamiento de personal de la Unidad.

El contratista estará obligado a brindar seguridad informática y advertir posibles problemas de seguridad, en pro de dar un apoyo completo a la Unidad.

Soporte Presencial:
El servicio será prestado en sitio por personal especializado técnico y funcional del contratista, en las instalaciones de LA UNIDAD previamente acordado entre la Unidad y el proveedor.

El tiempo de atención del consultor a la Unidad para atender la necesidad, será conforme a la prioridad establecida en el caso registrado en la herramienta y no podrá superar los 3 días hábiles contados a partir del requerimiento de la UNIDAD

IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE NUEVAS VERSIONES:

Para la instalación de una nueva versión o actualización normativa, se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

a. Comunicación escrita previa del contratista a la Unidad que incluye: características funcionales de la nueva versión liberada, esfuerzo requerido para la implementación (pruebas, transferencia de conocimiento, ajuste de datos, ajustes de software y otros que se requieran), impacto y beneficios que tendrá para la Unidad y el plan de trabajo necesario para su implementación.
   El contratista deberá reportar los cambios que tiene dicha versión tanto si es nuevas funcionalidades como si son funcionalidades que ya no van a estar disponibles con el fin que el área funcional pueda evaluar el impacto sobre los procesos que adelantan sobre la versión en curso.
b. El área funcionalidad validará la pertinencia de aceptar la nueva funcionalidad y en caso de ser requerida informará al supervisor del contrato su decisión.
c. Aceptación por escrito de parte del Supervisor del Contrato, del plan de trabajo y de la instalación de la nueva versión.
d. Instalación por parte del contratista de la nueva versión en el ambiente de pruebas de la Unidad, el cual ha de tener características (hardware y software) semejantes al de producción, para que los usuarios funcionales prueben la versión.
e. El contratista deberá entregar las guías y el plan de pruebas funcionales y no funcionales.
f. El contratista deberá entregar en medio digital, un juego de manuales de cada uno de los módulos con las nuevas funcionalidades (donde aplique), entre ellos los manuales de usuario, técnico, de instalación y configuración. En los que se describa claramente el funcionamiento de cada uno de los módulos o funcionalidades.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

g. El contratista deberá brindar trasferencia de conocimiento al equipo de usuarios líderes funcionales de la Unidad y el equipo de uso y apropiación de la OTI
h. Realización de las pruebas por parte de los usuarios líderes funcionales de la Unidad con el acompañamiento del contratista. Como resultado de las pruebas realizadas el contratista podrá adaptar la aplicación para mejorar el rendimiento sobre las características técnicas de los computadores donde se va a ejecutar la aplicación, de los servidores de aplicaciones y bases de datos entre otros.
i. En caso de que el resultado de las pruebas reporte errores el usuario funcional deberá registrarlas en la herramienta gestión de casos de casos web (con las respectivas evidencias), el contratista deberá realizar los ajustes. Estos ajustes deberán afectar el cronograma de actividades del contratista.
j. Una vez realizadas y aprobadas las pruebas por los usuarios funcionales en el ambiente de pruebas, el contratista entregará los manuales técnicos y de instalación del ajuste o versión y en caso de ser necesario acompañará la Instalación de la nueva versión en ambiente de producción con participación del personal técnico y funcional de la Unidad, validando en conjunto la correcta operación de todas las funcionalidades del aplicativo.
k. El Supervisor del Contrato estará obligado a verificar la entrega de la documentación y la realización de pruebas que entregue el contratista. Para recibir a satisfacción la nueva versión o actualización normativa, se debe firmar el acta de reunión en el formato vigente establecido por la Unidad con la participación de los usuarios funcionales que realizaron las pruebas y el personal técnico que realizó la instalación en ambientes productivos.

Las actualizaciones o mejoras del software que se produzcan dentro de este servicio formarán parte integral del software general y su uso, licenciamiento y propiedad estará reglamentada por las mismas condiciones pactadas con la Unidad en el acuerdo de licenciamiento con el proveedor de la solución.

TRAZABILIDAD DE SOLICITUDES:

El contratista debe contar con una herramienta de gestión de casos web para el registro y seguimiento de los casos de soporte y garantía a los que haya lugar. Todos los requerimientos solicitados al contratista deben ser reportados en la herramienta Gestión de Casos Web por la supervisión y las respuestas las registrará el contratista en la misma herramienta. El manejo o parametrización o ajuste de esta herramienta no tendrá costo adicional.
Herramienta Gestión de Casos Web

La herramienta Gestión de Casos web debe permitir a la Unidad la generación de informes y poderlos exportar a Excel y archivo plano, en los siguientes aspectos:

- Tiempo de solución.
- Registro si los casos fueron registrados como soporte y/o garantía
- Prioridades.
- Estados de los requerimientos registrados.
- Causas
- Descripción de la solución

La herramienta Gestión de Casos web debe tener la funcionalidad de base de conocimiento donde los usuarios administradores funcionales puedan consultar:

- Historial de casos solucionados y finalizados registrados con el fin de tener como primer nivel de soporte para replicar la solución.
- Historial de casos registrados con el fin de validar si el caso ya fue registrado.

La herramienta de Gestión de Casos Web debe permitir por lo menos registrar lo siguiente:

- Fecha y hora de la solicitud.
- Evidenciar si el caso quedó registrado como soporte o garantía.
- Prioridad de la Solicitud (Alta, Media o Baja) según **Acuerdos de Niveles de Servicio** indicados en este documento
- ¿Qué ocurre? Descripción del problema.
- ¿Dónde Ocurre? Navegación de enlaces completos para llegar hasta el problema.
- ¿Cómo Ocurre? Conjunto de pasos que se ejecutaron en el momento en el que se presentó el problema.
- ¿Qué se espera que ocurra? Cuál es el resultado esperado.
- Adjuntar soportes de evidencias del inconveniente.
- Solución de la solicitud.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

- Fecha de entrega de la solución al caso reportado.

Cabe destacar que como la herramienta Gestión de Casos web es el medio para realizar el seguimiento de la gestión de las incidencias, esta debe tener los formularios para que los actores del proceso puedan registrar el resultado de cada acción desde el registro de la incidencia hasta la solución y/o despliegue de la solución en ambiente de producción.

Desde la herramienta Gestión de Casos web se debe generar el informe mensual de los soportes efectuados, este debe incluir como mínimo: el número de los casos, fecha y hora de las solicitudes, tipo de solicitudes (soporte y/o garantía) las prioridades (alta, media o baja) descripción de los requerimientos, las soluciones entregadas y fecha y hora de las soluciones y además debe contener estados suficiente para determinar el flujo del trámite y responsable de la acción, es decir, el sistema debe estar en la capacidad de reportar si la incidencia está en manos del contratista o cliente para poder medir de forma rápida el ANS asociado, razón por la cual el informe debe poder exportarse a un archivo Excel.

El contratista debe verificar y mejorar la calidad de prestación del servicio, basado en la estadística que dicha herramienta de soporte debe brindar, adicionalmente debe realizar informes de los mejoramientos que se realicen a las incidencias reportadas por la Unidad.

El contratista certificará la no perdida de información de los casos registrados en la herramienta de Gestión de Casos Web, realizando los respectivos Backups de aplicativo y base de datos.

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Los Niveles de servicio que se establecieron en LA UNIDAD son los siguientes:

- Nivel 1 (problemas de uso): Cada área funcional que utilice un módulo del sistema dispondrá de un profesional que apoyará sobre el uso del sistema.

- Nivel 2 (falla funcional): Si la falla presentada no es subsanada en el Nivel 1, se reportará en forma detallada (adjuntando los soportes necesarios) la falla en la herramienta de Gestión de Casos web, con la prioridad que corresponda.

  Para el registro del inconveniente en la herramienta Gestión de Casos web se debe realizar de forma detallada indicando lo siguiente:

  - Fecha y hora de la solicitud.
  - Si el caso es de soporte o garantía
  - Prioridad de la Solicitud: Alta
  - ¿Qué ocurre? Descripción del problema.
  - ¿Dónde Ocurre? Navegación de enlaces completas para llegar hasta el problema.
  - ¿Cómo Ocurre? Conjunto de pasos q se ejecutaron en el momento en el q se presentó el problema.
  - ¿Qué se espera que ocurra? Cuál es el resultado esperado.
  - Adjuntar soportes de evidencias del inconveniente.
  - Solución de la solicitud
  - Fecha de entrega de la solución al caso reportado
  - Estado de la solicitud

  El contratista realizará la respectiva gestión correspondiente, al igual que deberá informar en la herramienta de Gestión de Casos Web la solución o alternativa de manejo a la incidencia reportada. Es indispensable que el contratista registre los comentarios e indicaciones para el cambio de estado con el fin de realizar la respectiva validación por LA UNIDAD.

  El contratista debe garantizar que las soluciones a los casos se entreguen probadas y validadas.

- Nivel 3 (mala calidad de las soluciones): si la solución enviada para cerrar una incidencia nivel 2 no funciona o no resuelve la incidencia se colocará una nueva incidencia catalogada de calidad la cual, aunque conserva el mismo nivel de prioridad tendrá una penalidad mayor en caso de incumplirse el ANS

Si la falla o incidencia se eleva a nivel 3 y aun así se genera más de dos (2) veces, sin que la solución sea satisfactoria, se debe atender como caso de prioridad alta, aplicando el ANS respectivo hasta su solución definitiva y en caso de volverse a ocurrir una tercera vez, se duplicará el porcentaje de descuento económico y será incremental en caso de

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

ocurrencia repetitiva. En dicho proceso, el supervisor del contrato citará a una mesa técnica al contratista con el fin de aclarar las causas de la incidencia y de la falta de solución a fin de generar compromisos de carácter obligatorio.

Para los Acuerdos de Niveles de Servicio (en adelante ANS), se establecen tres niveles de prioridad:

a. **PRIORIDAD ALTA:** este se aplica cuando la necesidad de respuesta del caso reportado no puede tolerar un tiempo de espera mayor a dos (2) días hábiles para su solución definitiva y no parcial.
b. **PRIORIDAD MEDIA:** este se aplica cuando la necesidad de respuesta del caso reportado puede tolerar un tiempo de espera máximo tres (3) días hábiles para su solución definitiva.
c. **PRIORIDAD BAJA:** este se aplica cuando la necesidad de respuesta del caso reportado no puede tolerar un tiempo de espera mayor cuatros (4) días hábiles para su solución. Es obligación del contratista, dar solución definitiva a los casos reportados dentro de un plazo máximo no mayor a los tiempos estipulados en los ANS mencionados anteriormente, según sea la incidencia; es decir, sí la falla o inconsistencia no obstaculiza la continuidad de la operación, tendrá este plazo para resolver el caso.

Nota 1. Si el contratista considera que el tiempo de solución estipulado en los ANS requiere ser prolongado debe enviar a la supervisión correspondiente un documento un (1) día hábil antes al vencimiento del plazo de la entrega de la solución definitiva en el que justifique la razón por la cual la Unidad debe otorgar dicho plazo, el cual debe ser validado por la supervisión, la misma solicitud podrá ser rechazada por la supervisión.

Nota 2. Una vez registrado el caso en la herramienta web, el contratista no podrá modificar el nivel de prioridad, sin tener aprobación por parte de la supervisión o quien haya generado el caso, la cual podrá darse por correo electrónico y ser adjuntado a los soportes del caso.

El tiempo de solución definido inicia cuando la supervisión notifica en la herramienta de Gestión de Casos Web la existencia del caso.

INCREMENTO AL DESCUENTO POR EXTEMPORANEIDAD:

El supervisor del contrato en aras de garantizar la correcta operación del sistema podrá descontar del valor mensual adicional correspondiente al incremento al exceso del vencimiento de ANS, de la siguiente manera:

Si la respuesta del caso excede en más 3 días hábiles adicionales a los tiempos establecidos en el ANS, sin previa autorización del supervisor, se procederá a incrementar el descuento a razón de un 10% adicional al establecido por cada día que se exceda para cada caso.

El esquema de soporte y asesoría a los usuarios de la UNIDAD deberá estar fundamentado en que el contratista dará las indicaciones pertinentes previo planeamiento y análisis del problema, podrá respaldar la solución a través de un canal como correo electrónico y deberá documentarlos en la base de conocimiento de la herramienta Gestión de Casos web. En caso de que el requerimiento no sea contestado de manera que dé solución al problema, el contratista deberá realizar soporte presencial.

Descuentos sobre el porcentaje de servicio ejecutado para incidencias elevadas a nivel 2

Solicitudes de servicio registradas en la Herramienta de Gestión de Casos Web	Estado de solicitudes en la Herramienta de Gestión de Casos Web	Limites definidos Porcentaje de Casos Resueltos	Porcentaje de descuento económico a aplicar, sobre el valor de los casos de soporte pendientes por el contratista, antes de IVA
Prioridad Alta	Cerrados	Menor al 95 %	15%
Prioridad Media	Cerrados	Menor o igual al 85%	10%
Prioridad Baja	Cerrados	Menor o igual al 75%	5%

Descuentos sobre el porcentaje de servicio ejecutado para incidencias elevadas a nivel 3

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

Solicitudes de servicio registradas en la Herramienta de Gestión de Casos Web	Estado de solicitudes en la Herramienta de Gestión de Casos Web	Limites definidos Porcentaje de Casos Resueltos	Porcentaje de descuento económico a aplicar, sobre el valor de los casos de soporte pendientes por el contratista, antes de IVA
Prioridad Alta	Cerrados	Menor al 95 %	25%
Prioridad Media	Cerrados	Menor o igual al 85%	15%
Prioridad Baja	Cerrados	Menor o igual al 75%	10%

Donde:

Las solicitudes de servicio registradas en la herramienta de Gestión de Casos Web son todas las registradas por la Supervisión en un periodo de tiempo (mensual). Estas solicitudes están clasificadas en prioridades Alta, Media y Baja.

El Estado de las solicitudes en la herramienta de Gestión de Casos Web Cerrados, aplica para aquellos casos a los que el contratista les ha dado una solución o respuesta en el marco de su competencia y que ya están aprobados por LA UNIDAD.

Los demás estados de los casos se consideran Pendientes por el contratista y aplica para aquellos casos a los que el contratista no ha dado una solución definitiva, lo mismo que aquellos casos a los que habiendo el contratista dado una solución han sido devueltos por LA UNIDAD porque la solución otorgada por el contratista no resuelve el requerimiento reportado en la herramienta web.

Los límites definidos Porcentaje de Casos Resueltos son los valores porcentuales a partir de los cuales se aplican los descuentos.

El Porcentaje de descuento a aplicar será de acuerdo con las siguientes fórmulas

- Para el cálculo de los descuentos sobre el servicio de soporte se ha de tener en cuenta que:

Todos los cálculos se han de realizar de forma **mensual.**

Porcentaje de casos resueltos Prioridad Alta=

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad alta dentro de los tiempos establecidos}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad alta}} * 100$$

Porcentaje de casos resueltos Prioridad Media=

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad media dentro de los tiempos establecidos}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad media}} * 100$$

Porcentaje de casos resueltos Prioridad Baja=

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad baja dentro de los tiempos establecidos}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad baja}} * 100$$

Si para el **Porcentaje de casos resueltos** calculado aplican los Límites definidos, se debe calcular el descuento sobre los casos Pendientes por el contratista.

Valor unitario caso reportado = $\frac{\text{Valor mensual del servicio de soporte}}{\text{Número total de casos reportados}}$

Valor Descuento Prioridad Alta = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con prioridad Alta) * Porcentaje según tabla

Valor Descuento Prioridad Media = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con prioridad Media) * Porcentaje según tabla

Valor Descuento Prioridad baja = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con prioridad baja) * Porcentaje según tabla

Para los casos que queden en estado Pendientes, deberán ser resueltos antes del periodo de facturación so pena de iniciar las respectivas acciones por incumplimiento de los ANS.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

CALCULO VALOR INCREMENTO DESCUENTO POR EXTEMPORANEIDAD POR CASO:

A continuación, se detalla la manera en que se realizará el cálculo del incremento de descuento por extemporaneidad:

Calculo días vencidos para incremento

Días vencido para incremento extemporaneidad = días que tardo en resolver-ANS máximo-3

Se calcula el valor unitario del caso

Valor unitario caso = $\frac{\text{Valor mensual del servicio de soporte}}{\text{Número total de casos reportados}}$

Valor incremento por extemporaneidad por caso = Valor unitario caso* Días vencido para incremento*10%

Total incremento por extemporaneidad = $\sum_{i=1}^{n} Xi$

Donde
X= **Valor incremento por extemporaneidad por caso**
n= **Total casos con incremento por extemporaneidad**

Nota: Para todos los efectos, se aclara que: (i) los ANS en ningún momento constituyen una sanción ni una multa ni una penalidad (ii) son un incentivo para que los servicios/bienes del contrato sean prestados de manera oportuna y eficaz (iii) el contratista los conoce y los acepta dentro de la ejecución del contrato.

Procedimiento para el soporte operativo y técnico

- El canal principal para el reporte de casos es la herramienta de Gestión de Casos Web suministrada por el contratista, permitiendo que las personas involucradas en el proceso de resolución de cada incidente conozcan su estado y lleve trazabilidad del flujo.
- La supervisión de la UNIDAD tendrá acceso a la herramienta de Gestión de Casos Web para el registro de los casos y adjuntará la información de soporte necesaria para que el contratista pueda diagnosticar el caso y pueda apoyar la solución al mismo.
- Una vez reportado el caso en la herramienta de Gestión de Casos Web por la supervisión o el líder funcional del componente de la UNIDAD, el contratista procederá a identificar las causas del problema, con el fin de generar un diagnóstico e identificar la solución.
- Una vez recibida la respuesta al caso reportado, la supervisión o el líder funcional del componente cumplirá los ANS para actualizar la conformidad o la solicitud de devolución a la solución, realizando el respectivo registro con los comentarios, solo la supervisión podrá aceptar o rechazar el cambio de estado del caso reportado.

Nota: Los líderes funcionales de cada uno de los componentes supervisarán la calidad y el cumplimiento del soporte que realice el contratista, para lo cual tendrán la facultad de validar los tickets puestos en la herramienta de gestión de casos web.

Soporte sobre la versión actual

Mediante la contratación del servicio de Soporte Técnico, la Unidad tendrá el derecho al soporte sobre las funcionalidades ya adquiridas para la versión vigente y aquellas funcionalidades que se instalen en virtud de las actualizaciones.

DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES (BOLSA DE HORAS)

Para la ejecución de la bolsa de horas para desarrollo de nuevas funcionalidades y transferencia de conocimiento, desde los equipos de Planeación, Control interno y atención al ciudadano, se evidenció la necesidad de realizar desarrollos enfocados a facilitar la forma en que se realiza la gestión de reporte, seguimiento, y monitoreo para cada uno de los módulos que se relacionan a continuación:

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

MODULO
Auditoria
Salidas no conformes
Mejoramiento Continuo
Riesgos

Nota: Adjunto a la presente ficha se anexa la estimación del número de horas que el proveedor requiere para realizar los desarrollos solicitados por la entidad, estas horas pueden variar según el plan de trabajo que se establezca y de conformidad con la necesidad de cada área de la entidad.

Forma de ejecución de la bolsa de horas de "**Análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en operación de mejoras o nuevos desarrollos del sistema**"

ACTIVIDADES	ENTREGABLES
Planeación de actividades de análisis: Cronograma con tiempos de trabajo para construir los documentos de análisis y diseño, tiempos para el desarrollo y pruebas.	Cronograma de trabajo.
Análisis y especificación: Validar las necesidades de mejoras del sistema, con base en el listado de requerimientos. Dicha validación deberá hacerse con cada uno de los líderes o responsables de cada uno de los módulos.	-Documento de especificación de los requerimientos validados.
Consolidación de documento y tiempos: Documentos de análisis y diseño, los cuales, deberán estar aprobados por los usuarios funcionales que la Unidad delegue para tal fin. Así como el diseño, adecuación y construcción del modelo de Base de datos.	Documentos de análisis y diseño: - Documento de análisis de acuerdo con el resultado de la especificación de requisitos de cada módulo del sistema (de conformidad con el alcance del proyecto).
Por parte de la supervisión del contrato se analizará, priorizará y aprobará los planes de proyecto de desarrollo que se cubrirán con la bolsa de horas destinada para tal fin	- Autorización de ejecución de horas por modulo.
Desarrollo de ajustes y nuevas funcionalidades de acuerdo con la especificación de requisitos validada y aprobada por la URT por cada plan proyecto aprobado	Componentes de software desplegados en ambientes de pruebas y producción.
Documentación necesaria donde se evidencie con soportes gráficos la realización de las pruebas para cada uno de los componentes desarrollados y entregados	Documento pruebas realizadas Guion de Pruebas Evidencias de Pruebas de Aceptación de Usuario
Plan de implementación en ambientes reales de la Unidad, este documento deberá contener un paso a paso a realizar por un usuario técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información en adelante OTI, se deberá indicar como el usuario técnico procederá a instalar en ambientes reales los desarrollos entregados.	Plan de implementación

Según lo anterior, las actividades se dividirán en planes proyecto por fases, la primera fase es de análisis y diseño y la segunda fase es de desarrollo e implementaciones de los planes proyecto que se aprueben.

ANÁLISIS Y DISEÑO
Durante todo proceso para el desarrollo de software es de suma importancia seguir las especificaciones necesarias para todas las etapas, desde el levantamiento inicial de requerimientos hasta las pruebas finales y la instalación del sistema, estas especificaciones deben ser coherentes y formales al proceso. Desde la Ingeniería de Sistemas es importante validar la visión técnica que ofrece la Ingeniería del software, disciplina que ofrece métodos y técnicas para desarrollar y mantener software de calidad que resuelva problemas de todo tipo. Con lo anterior es pertinente indicar que, para la correcta ejecución del proceso indicado, se debe contar con la etapa de análisis y diseño de software. El análisis es el proceso que se encarga a partir de una necesidad inicial, de levantar los documentos necesarios previo al inicio del desarrollo, en estos documentos se detalla a nivel técnico

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

los requerimientos funcionales y no funcionales que tiene un área o usuario particular en relación al software, además debe estar descrito el comportamiento que tendrá el software a raíz de las interacciones de unos usuarios específicos o con otros sistemas, el rendimiento esperado y la inter conexión con otros sistemas de información conocidos o ajenos. Para el diseño se debe referir al establecimiento de las estructuras de datos, arquitectura en general, representaciones graficas de interfaces y algoritmos.

Para el cumplimiento de lo descrito, el contratista deberá a partir de los requerimientos iniciales establecidos en el apartado "REQUERIMIENTOS INICIALES" de este documento, presentar en la reunión de inicio del contrato un plan de trabajo que incluya un cronograma de tiempos donde a partir de reuniones con los líderes funcionales se dará claridad y entendimiento a los requerimientos entregados para que así se puedan construir los documentos de análisis y diseño.

Los documentos de análisis y diseño deberán ser entregados a la supervisión el cual validará con los usuarios funcionales para aprobar el inicio del proceso de desarrollo.

DESARROLLO, PRUEBAS E IMPLEMENTACIÓN EN AMBIENTES REALES DEL SISTEMA

La etapa de desarrollo de software consiste en traducir los documentos de análisis y diseño a una forma legible por una máquina y teniendo en cuenta que la estructura de desarrollo no es propiedad de la Unidad, la misma será de entera autonomía y discreción del contratista, para lo cual se deberá entregar posterior a la aprobación de los documentos de análisis y diseño el cronograma de trabajo ajustado y la fecha máxima de entrega de los desarrollos que serán pasados a etapa de pruebas.

La etapa de pruebas comienza una vez el contratista ha informado de manera formal la finalización de la etapa de desarrollo, el proceso de pruebas se centra en los procesos lógicos internos del software, asegurando que todas las sentencias se han comprobado, y en los procesos externos funcionales, es decir, es la realización de la prueba para la detección de errores. Cabe aclarar que todo desarrollo deberá cumplir el principio de alta cohesión y bajo acoplamiento.

El contratista deberá garantizar y entregar la documentación necesaria donde se evidencie con soportes gráficos la realización de las pruebas para cada uno de los componentes desarrollados y entregados. Posterior a la entrega y aprobación por el supervisor de estos documentos, el contratista deberá entregar un plan de trabajo para pruebas donde, posterior a la instalación en ambientes de pruebas suministrados por la Unidad, cada uno de los usuarios funcionales delegados realizarán sus propias pruebas a partir del plan de trabajo, dicho plan deberá contener además el documento guion de pruebas, el cual indicará al usuario la manera básica, paso a paso y secuencial el cómo usar y probar el desarrollo.

Es de aclarar que para que el usuario funcional apruebe este desarrollo, el mismo deberá estar acorde a los documentos de análisis y diseño, las pruebas por el realizadas deberán ser exitosas y coincidir con las realizadas por el contratista, para esto al finalizar la etapa de pruebas se deberán entregar a la supervisión actas de aceptación firmadas por los usuarios funcionales encargados por la Unidad de realizar las pruebas.

El contratista debe tener en cuenta en sus cronogramas los tiempos que tomaran los usuarios finales en realizar las pruebas respectivas las cuales se estima pueden ser hasta un 15% del tiempo utilizado en el desarrollo, para tal fin el contratista deberá entregar guiones y estimaciones de tiempos de prueba.

La etapa de implementación se define como la instalación del desarrollo realizado en ambientes reales previa aprobación y finalización de la etapa de pruebas, según esto y para dar cumplimiento a la misma, el contratista deberá entregar posterior a la finalización de la etapa de pruebas, el plan de implementación en ambientes reales de la Unidad, este documento deberá contener un paso a paso a realizar por un usuario técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información en adelante OTI, este paso a paso de manera clara deberá indicar como el usuario técnico procederá a instalar en ambientes reales los desarrollos entregados. Debe entenderse por ambientes reales, los entornos de ejecución de sistemas de información instalados y configurados dentro de la Unidad por la OTI, los cuales podrán estar sobre sistemas operativos nativos o en máquinas virtuales, la configuración de estos deberá ser acordada entre el contratista y la OTI.

Es de aclarar que, en el proceso de instalación en ambiente productivo de las versiones del software, eventualmente y dependiendo de la complejidad del proceso, el contratista deberá brindar el acompañamiento presencial, aspecto que será comunicado y pactado con el supervisor del contrato.

Para garantizar el correcto cumplimiento de los planes de trabajo establecidos, se debe indicar que la etapa de implementación debe finalizar máximo con un mes de anticipación a la fecha de finalización del contrato, para este

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

momento todos los desarrollos deberán haber sido entregados a satisfacción a la supervisión y deberán contar con acta de recibido.

NOTA: La fecha máxima para entrega e implementación de nuevos desarrollos es hasta el 20 de noviembre de 2025.

Según la Resolución 2710 del 2017 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones donde se dictan lineamientos para la adopción del protocolo IPV6, es importante Indicar que el software debe soportar IPv4 e IPv6 y ser capaz de comunicarse sobre redes sólo IPv4, sólo IPv6 y doble pila. Si el software incluye parámetros de red en su configuración de servidor local o remoto este debe además permitir la configuración de parámetros en IPv6. Todas las características que se ofrecen sobre IPv4 deben estar disponibles también en IPv6. El usuario no debe experimentar ninguna diferencia notable tanto si el software se comunica por IPv4 o por IPv6 excepto cuando esto provea un beneficio apreciable al usuario. NO se debe utilizar ninguna dirección IP en el código del software, como está descrito en Default Address Selection for Internet Protocol version 6" [RFC3484].

4.1 INSTALACIÓN

No Aplica

4.2 FUNCIONAMIENTO

VER APARTADO 4

4.3 GARANTÍAS

Teniendo en cuenta los posibles riesgos que puedan presentarse durante el proceso contractual, deberá efectuarse un análisis detallado de los mismos, con el fin de determinar los diferentes amparos que garanticen el cumplimiento satisfactorio del contrato

Para tal fin, El CONTRATISTA se compromete a constituir a favor de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS, NIT. 900498879-9, cualquiera de las siguientes garantías, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015: 1. Contrato de seguro contenido en una póliza. 2. Patrimonio autónomo 3. Garantía Bancaria. La garantía constituida deberá amparar el contrato desde la fecha de su suscripción y requerirá ser aprobada por la UNIDAD.

La garantía debe amparar los perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del contratista. Por lo anterior, deberá tener en cuenta los siguientes amparos:

1. **CUMPLIMIENTO:** Ampara el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, incluyendo en ellas el pago de multas y la cláusula penal pecuniaria durante la ejecución de este por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de este y doce (12) meses más.

2. **CALIDAD DEL SERVICIO:** Ampara los perjuicios imputables al contratista derivados de la mala calidad o deficiencias técnicas de los servicios prestados que surjan durante la vigencia del contrato con posterioridad a la terminación del mismo, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, o por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo servicio, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo y doce (12) meses más.

3. **AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

PARÁGRAFO PRIMERO. - CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA: La garantía deberá ser constituida por la CONTRATISTA dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - REPOSICIÓN DE LA GARANTÍA: El CONTRATISTA deberá reponer la garantía antes mencionada, cuando debido a las sanciones impuestas, o de otros hechos, se disminuya o se agote o cuando el valor de esta se vea afectado por razón de siniestros, durante el término de ejecución del contrato, según sea el caso.

PARÁGRAFO TERCERO. - AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA: De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.

4.4 SOPORTE TÉCNICO

VER APARTADO SOPORTE TECNICO

4.5 FORMA DE PAGO

La UNIDAD cancelará el valor del contrato así:

1. **SOPORTE TÉCNICO:** Pagos contra facturación, de conformidad con los servicios efectivamente prestados (resolución efectiva de incidencias reportadas en la herramienta web). El tiempo se cancelará de acuerdo con los días de servicio efectivamente prestados, recibidos a satisfacción por el supervisor del contrato, teniendo como referencia meses de 30 días.

2. **DESARROLLOS DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:** se pagará por bolsa de horas destinada para este ítem, y solo de productos terminados y que cuenten con recibido a satisfacción por el supervisor del contrato quien también avalará el número de horas consumidas por cada entregable y ejecutadas según especificaciones técnicas (que no supere el límite de horas contratadas).

Los pagos se efectuarán de conformidad con los valores ofertados en la propuesta económica del proponente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en el Grupo de Gestión Económica y Financiera previo al cumplimiento de cada uno de los siguientes enunciados:

A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO: Para SOPORTE: Informe de ejecución emitido por el contratista, que incluya los casos asociados a un mismo programa y/o proceso, donde se describan las actividades realizadas durante el periodo, frente a la ejecución del servicio de soporte técnico. En este informe el proveedor deberá incluir los soportes efectuados e indicar como mínimo: el número del caso, fecha y hora de solicitud, la prioridad (alta, media y baja) descripción del requerimiento (soporte o garantía), estado de requerimiento registrando la solución entregada; fecha y hora de solución el cual debe permitir exportarse a un archivo Excel. El informe debe ser validado y aprobado por el supervisor del Contrato.

Para los pagos de Desarrollos de nuevas funcionalidades y transferencia de conocimiento, Informe de ejecución emitido por el contratista, que incluya las actividades asociadas a este concepto. El informe debe ser validado y aprobado por el supervisor del Contrato.

B. DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE PAGO: i) Correcta presenta documentación de la factura con los requisitos legales; ii) Expedición por parte del supervisor del Contrato del GC-FO-32 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN de las obligaciones a cargo del Contratista, por parte del supervisor; iii) Expedición por parte del supervisor del contrato del GF-FO-04 CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE PAGO O DESEMBOLSO; iv) Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales o planilla de pago para personas naturales conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 05 de 2003 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Nota: Para el primer pago se debe anexar copia del RUT actualizado, copia de la autorización de facturación, para los casos de Unión Temporal y Consorcios deben adjuntar el documento de conformación con el porcentaje establecido para cada asociado; así mismo deberá adjuntarse la oferta económica.

C. CONDICIONES PARA EL PAGO/DESEMBOLSO: i) Estará supeditado a la disponibilidad del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC y a disponibilidad de Tesorería. ii) No obstante la forma de pago/desembolso, se subordina a la situación de los recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y al registro presupuestal correspondiente.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

Nota 1: El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el Contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

Nota 2: En caso de que el proponente favorecido sea un consorcio o unión temporal, para efectos del pago, se debe informar el número de cuenta a nombre del consorcio o unión temporal, de igual manera la facturación deberá realizarse a nombre del respectivo consorcio o unión temporal.

Nota 3: Si la factura no ha sido correctamente elaborada, o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del Contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En caso de los bienes que se deban ingresar al almacén se recibirá para su recepción la entrega de la factura.

Nota 4: La factura debe contener los ítems necesarios que permitan verificar la liquidación de los valores facturados, de conformidad con la propuesta presentada por el contratista.

4.6 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del CONTRATO es a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del CONTRATO hasta el 20 DE DICEMBRE DE 2026 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra.

4.7 OBLIGACIONES GENERALES

1. Suscribir las Actas, junto con la persona delegada por la Unidad con el propósito fundamental de cumplir las funciones de supervisión del contrato
2. Cumplir cabalmente el objeto y las obligaciones del contrato, bajo las condiciones técnicas y tiempos señalados en el contrato y demás documento que lo integran.
3. Disponer para la ejecución del presente contrato del personal calificado y debidamente capacitado y colaborar con la Unidad para garantizar tal fin.
4. Velar por el debido cumplimiento y calidad de los servicios y/o entregables pactados y responder por ellos, de conformidad con las disposiciones consagradas en la Ley 80 de 1993 (Artículo 5º - Numeral 4º), independientemente de las garantías ofrecidas.
5. Cumplir con las condiciones técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.
6. Reportar de manera inmediata al Supervisor del contrato cualquier novedad o anomalía que se presente.
7. Atender y acoger con la debida diligencia y oportunidad las solicitudes o requerimientos, recomendaciones y/o sugerencias realizadas por la persona delegada por la **Unidad** para cumplir las funciones de supervisión del contrato.
8. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de Autoridad competente el cual deberá ser informado al Supervisor del contrato
9. Cumplir estrictamente los términos pactados en el contrato
10. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Unidad, a través de la persona responsable del control de la ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
11. Realizar por su cuenta el pago oportuno de los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliaciones y cancelación de aportes al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

Profesionales) a que hubiere lugar, de todos los empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del Contrato, de acuerdo con el Régimen Laboral Colombiano, debiendo presentar en su oportunidad, la respectiva certificación de cumplimiento, expedida por el Revisor Fiscal.

12. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.

13. Adelantar las demás actividades necesarias para garantizar un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

14. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y obrar con lealtad y buena fe en la ejecución del contrato.

15. Entregar información veraz y verificable para los fines relacionados con las normas referentes al control y prevención de riesgos de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, contenidas en la Circular Externa 018 de 2013 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás que en el futuro la adicionen o modifiquen.

16. Solicitar al Supervisor del contrato, con mínimo 15 días de antelación, las modificaciones contractuales que llegase a requerir para la adecuada ejecución de este.

17. Allegar previo al inicio de la ejecución del contrato el Registro Único Tributario RUT expedido por la DIAN de conformidad con la normatividad vigente y actualizado según corresponda, con la actividad económica a desarrollar en el marco del contrato, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 555-02 del Estatuto Tributario. Parágrafo modificado por el artículo 12 de la Ley 2155 de 2021.

18. Mantener bajo reserva y no podrá propagar, difundir o usar en beneficio propio o de terceros la totalidad o parte de cualquier dato o información que pertenezca u obtenga de LA UNIDAD o de información que maneje con ocasión de las actividades del proceso o de las Direcciones, oficinas, o Grupos en los cuales presta sus servicios y de la Entidad en general, que le sea dada a conocer con ocasión del presente contrato. Así mismo, mantendrá en secreto sus bases de datos e informaciones propias de su trabajo, metodologías, estrategias, datos, proyectos, actividades, asuntos de interés privado de LA UNIDAD y otras inherentes al desarrollo. EL CONTRATISTA deberá cuidar la información a la que tenga acceso, evitando su deterioro, destrucción y/o utilización indebida. Al mismo tiempo le está prohibido dar acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

19. Si en el marco de la ejecución resultan estudios, investigaciones, descubrimientos, invenciones, información, mejoras y/o diseños, éstos pertenecen a la Unidad de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982 modificado por el artículo 28 de la Ley 1450 de 201, que establece el término de protección. EL CONTRATISTA garantiza que los trabajos y servicios prestados a la Unidad, por el objeto de este contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.

20. Las demás que se requieran para la correcta ejecución del contrato.

4.8 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El Contratista se obliga a cumplir lo establecido en el Anexo Técnico y entre otras, todas y cada una de las siguientes obligaciones:

1. Actualizar el sistema de información del software de ITS-GESTION "Strategos" a la última versión disponible o que cumpla con las modificaciones normativas y de seguridad, en los tiempos efectivos, teniendo en cuenta no alterar las funcionalidades existentes y su parametrización, que son propias de la Unidad, Incluyendo cronograma de trabajo, según primeras mesas técnicas.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

2. Suscribir los acuerdos de confidencialidad y demás documentos establecidos por la Unidad y manejar los más altos estándares de seguridad de la información y tratamiento de datos personales transferidos o transmitidos durante el contrato.

3. Conocer y aplicar los lineamientos del COMPENDIO DE POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN y POLÍTICA DE GESTION DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN reportando oportunamente al supervisor posibles incidentes que puedan comprometer los activos de información de La Unidad, realizar el registro del incidente en el informe de gestión, así como garantizar la operación del aplicativo bajo los estándares de seguridad mencionados en la política.

4. Realizar durante la ejecución del contrato todas las actualizaciones de normatividad y de ley a que haya lugar sin que esto genere un costo adicional para la Unidad garantizando que al implementar las nuevas versiones del sistema del software de ITS-GESTION "Strategos" los datos históricos y actuales queden integrados en la base de datos del ambiente de producción.

5. Poner a disposición de los usuarios la herramienta de Gestión de casos Web desde el inicio del contrato para registrar la solución de los casos reportados de forma detallada y explicativa, que permita visualizar la trazabilidad de la solución.

6. Garantizar la prestación del soporte técnico continuo y de acuerdo con los Niveles de Servicio establecidos durante el periodo comprendido entre la suscripción del contrato y hasta la finalización de este, atendiendo los casos de soporte que se registren en la herramienta de gestión de casos web y efectuar la asistencia técnica y operativa ante la presencia de problemas y/o incidentes, otorgando soluciones definitivas a los casos reportados en la herramienta de Gestión de Caso Web, en el plazo establecido en los ANS.

7. Prestar el servicio de desarrollo y transferencia de conocimiento de acuerdo con la propuesta de trabajo y sobre las horas aprobadas por el supervisor del contrato.

8. Elaborar y entregar al supervisor del contrato el documento plan de garantía establecido en el ítem: "Aplicación de la garantía brindada por el contratista" de la ficha técnica.

9. Asistir a las reuniones de seguimiento a casos técnicos y nuevos desarrollos, las cuales se realizarán de manera quincenal, y que son diferentes a las reuniones de seguimiento de contrato, en caso de que alguna de las partes no pueda asistir por algún motivo a la reunión agendada, se reprogramara máximo a los 2 días hábiles siguientes.

10. Presentar, junto con la factura, el informe bimestral (formato suministrado por La Unidad), informando de manera completa los casos y soluciones reportados en la herramienta web y la gestión realizada en la implementación de las nuevas versiones como de los nuevos requerimientos.

11. Garantizar al 100% la solución de todos los casos reportados incluyendo los casos de interoperabilidad con otros sistemas de información.

12. Garantizar la firma y entrega de las actas emitidas por la URT, de los soportes presenciales.

13. Presentar el reporte de autoevaluación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo estipulado por el ministerio de trabajo conforme al parágrafo 2 del artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019 correspondiente a la vigencia inmediatamente anterior. Sin embargo, en caso de que los plazos del Ministerio de Trabajo para la presentación del mismo se den durante la ejecución del contrato, se deberá presentar el soporte que corresponde.

13. Mantener durante la ejecución del contrato y hasta su liquidación, los precios ofrecidos en la propuesta.

14. Asumir el riesgo cambiario y los posibles incrementos que puedan presentarse en los costos directos e indirectos que el cumplimiento del contrato conlleve hasta su liquidación.

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

5. ADVERTENCIA

La cotización solicitada con el presente documento servirá como base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente no obliga a las partes.

CARLOS ALBERTO DE LA OSSA HURTADO
Jefe Oficina
Oficina de Tecnologías de la Información

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos