its soluciones

ITS GESTION
FACILITANDO LA CALIDAD

Bogotá, Diciembre 5 de 2025

Ingeniero
Carlos Alberto de la Ossa
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información
Unidad Administrativa Especial de
Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - URT

Ref: Cotización Servicio Soporte y Mantenimiento
SOFTWARE ITS GESTIÓN

Respetado Ingeniero

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS, como propietario y desarrollador del **Software ITS-GESTIÓN** (Sistema de Información *Strategos* para la URT) el cual apoya los procesos relacionados con la planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional que requiere la Unidad de Restitución de Tierras – URT y que fue adquirido a través del Subcontrato de Precio Fijo ARD-LRDP-FPS-00244 suscrito entre ARD INC. SUCURSAL COLOMBIA e ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS, presenta una cotización para el servicio de soporte técnico del sistema de información ITS-GESTION para el año 2026 (9 meses).

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

a. Prestar el **SERVICIO DE SOPORTE** por la vigencia y de manera mensual sobre los casos que se reporten durante la vigencia del contrato, servicio prestado por personal especializado técnico y funcional del contratista de manera remota. En el caso en que estas instancias no den resultado del servicio de prestará presencial en las instalaciones del EL CLIENTE (para agilizar el servicio se requiere un acceso remoto a la aplicación y la base de datos).

   Este servicio aplica tanto para las funcionalidades que actualmente se encuentran en funcionamiento como los nuevos desarrollos que pudieran surgir durante la ejecución del proyecto.

b. **IMPLEMENTAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO DE NUEVAS VERSIONES**: Entregar nuevas versiones o actualizaciones en el caso que ITS las libere con nuevas funcionalidades de los módulos contratados por la URT del software ITS-GESTIÓN, en el caso de producirse un cambio legal, normativo o funcional durante la ejecución del contrato. Las nuevas versiones o actualizaciones se entregan tal y como son lanzadas por ITS en su versión estándar, 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 paquete (la implementación de las nuevas versiones no tienen costo, pero no incluye migración de la información).

c. Verificar la operatividad de la aplicación y prevenir las situaciones que puedan generar fallas futuras.

d. Disponer de una línea de atención al usuario para el soporte y mantenimiento con un horario de atención de lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 P.M.

e. Resolver problemas del sistema por defectos en el código,

f. Actualización de los manuales técnicos y de usuario cada vez se realicen cambios sobre la herramienta de gestión.

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

h. Entregar un paquete de ochenta (80) horas ingeniero paras ser utilizadas en el desarrollo de funcionalidades que el cliente solicite.

i. Prestar los servicios de soporte con base con los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) siempre y cuando se tenga un acceso remoto al aplicativo y la base de datos:

   - 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.

   - PRIORIDAD MEDIA: este se aplica cuando la necesidad de respuesta del caso reportado puede tolerar un tiempo de espera máximo de tres (3) días hábiles para su solución definitiva.

   - PRIORIDAD BAJA: este se aplica cuando la necesidad de respuesta del caso reportado no puede tolerar un tiempo de espera mayor de cuatro (4) días hábiles para su solución.

Vigencia Año 2026 (9 meses)

soluciones

ITS GESTION
FACILITANDO LA CALIDAD

Propuesta Económica:

Item	CONCEPTO	VALOR UNITARIO	VALOR
1	Servicio de soporte y mantenimiento (9 meses)	6.555.840	59.002.560
2	**Bolsa de ochenta (80) horas ingeniero** para nuevos desarrollos en el sistema	201.000	16.080.000
		TOTAL	**75.082.560**

Nota: El valor del servicio de Soporte y Mantenimiento se ajusta de acuerdo con los meses efectivamente contratados.

Los valores incluyen IVA.

Este valor corresponde a un servicio completo de soporte y mantenimiento para el "core" del software ITS-GESTIÓN, el cual es un SISTEMA INTEGRADO y no está relacionado al número de módulos que maneje el cliente, ya que la mayoría del esfuerzo y las horas ingeniero que se invierten en un servicio de soporte y mantenimiento están relacionadas con las siguientes actividades que impactan el "core" del software ITS-GESTIÓN:

- Actualizaciones y mejoras en el "core" del sistema y en la interacción con cada uno de los módulos.
- Mejora permanente en lo relacionado con la Seguridad de la información, revisando nuevos posibles exploits que puedan ser aprovechados por atacantes.
- Verificación de funcionamiento y revisión de performance general del software.
- Atención a incidencias y problemas técnicos que se puedan presentar.
- Soporte técnico especializado sobre el core de sistema y para cada uno de los módulos.
- Evaluación y recomendaciones de nuevas tecnologías o herramientas que puedan mejorar el funcionamiento del software.
- Garantía de disponibilidad y funcionamiento del sistema y ejecución de casos de prueba en caso de ser requeridos.
- Implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad de la información del cliente, cumpliendo con los criterios y estándares como OWASP

Además del descuento comercial aplicado al Servicio de Soporte y Mantenimiento, ITS ofrece un 10% adicional a las horas de desarrollo ejecutadas* en caso que estas superen las 80 horas. Es decir, que si por ejemplo, se ejecutan realmente un paquete de 80 horas para desarrollos, ITS entrega sin costo 8 horas adicionales para desarrollos o refuerzos en las capacitaciones.

* Horas efectivamente utilizadas para desarrollos o capacitaciones

Forma de Pago:

A acordar con el cliente.

Cordial saludo,

RUBÉN DARÍO YUNDA
Gerente Línea TI
ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS.

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