

**Cotización N° SIA-8746**

 Fecha de elaboración:  
 2026-01-06

**Datos del cliente:**

Empresa: MUNICIPIO DE CALDAS

NIT: 890980447

**Detalles de la cotización:**

Ítem	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Impto. Cargo	Vr. Total
1	8 meses de póliza de actualización, mantenimiento, soporte y alojamiento, para los siguientes sistemas de información: - Gestión SIC (tramites, tareas, plan desarrollo, turnero y actos administrativos). - Gestión de entregas. - Plataforma PQRSD.	8,00	\$ 3.848.151,26	19.00 %	\$ 36.634.400,00
2	Bolsa de 90 horas de desarrollo para los sistemas incluidos en la póliza, estas horas se deben consumir en el transcurso del contrato.	90,00	\$ 214.426,89	19.00 %	\$ 22.965.119,92

**Términos y condiciones:**

Forma de pago: pagos parciales mensuales.

Tiempo de inicio labores: firmado contrato y acta de Inicio.

Validez de la oferta: 30 días.

**No incluye en la propuesta:**

- Soporte presenciales.
- Mantenimiento y/o soporte no contratados.
- Capacitación o transferencia de conocimiento no especificados.
- Migración datos existentes y/o integraciones no especificadas.
- Actualizaciones a servicios, programas o páginas no especificados.
- Creación o consumo de servicios NO especificados.
- Creación de piezas gráficas y/o contenido.
- Cobros de proveedores externos.
- Equipos de hardware, redes o periféricos tales como (biométricos, lectores de barra, Cámara Digital, Scanner digitalizador de Firmas).
- Licencias de funcionamiento no especificadas.
- Entrega de documentación no especificada.
- Demás servicios no especificados en esta propuesta.

**Total Bruto:** \$ 50.083.630,18 COP

**Total descuento:** \$ 0,00 COP

**Total IVA (19%):** \$ 9.515.889,73 COP

**Total a Pagar:** \$ 59.599.519,91 COP

Elaborado por: ASF Soluciones S.A.S. Nit: 900.617.221-5

Versión: 1

Comercial encargado: Paula Andrea Vera Cardeño



## DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA COTIZACIÓN

CÓDIGO: F-DLL-08

VERSIÓN: 1

FECHA: 20/09/2022

### COTIZACIÓN DE SERVICIO

Cliente	Municipio de Caldas Antioquia	Día	Mes	Año
N° Cotización	8746	06	Enero	2026

### DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Gracias por elegirnos como su proveedor en infraestructura tecnológica. Permítanos brindarle un servicio de calidad, oportuno, efectivo y demostrarle porqué somos Mucho más que un producto. A continuación, presentamos nuestra propuesta económica, si desea más información, con gusto lo atenderemos.

Ítem	Descripción
1	8 meses de póliza de actualización, mantenimiento, soporte y alojamiento, para los siguientes sistemas de información: - Gestión SIC (tramites, tareas, plan desarrollo, turnero y actos administrativos). - Gestión de entregas. - Plataforma de PQRSD.
2	Bolsa de 90 horas de desarrollo para los sistemas incluidos en la póliza, estas horas se deben consumir en el transcurso del contrato.

Valor total servicio (IVA incluido)

\$ 59.599.519,91 COP

### ESPECIFICACIONES DE LA PROPUESTA

#### 1 Alcance de la propuesta

Soporte técnico y actualización de desarrollos a la medida y servicios en modernización del sistema de información de Caldas, con vigencia de 8 meses, con la cual se tiene derecho al servicio telefónico de atención durante la vigencia del contrato y a la actualización de versiones que obedecen a cambios requeridos y/o cambios en la legislación nacional legal vigente.

## 1.1 Soporte y asistencia

A continuación, se presenta el detalle del plan de soporte que brinda ASF Soluciones S.A.S respecto el sistema de información de Caldas.

En ejercicio de las funciones de soporte y mantenimiento, el cliente tiene acceso a los siguientes servicios de Soporte Técnico:

Este servicio es brindado telefónicamente por ASF Soluciones S.A.S a través de nuestros especialistas y cubre los siguientes aspectos:

- Aclaración de inquietudes sobre la operación y manejo del Sistema de información de Caldas.
- Asistencia y verificación de posibles causas de error o mal funcionamiento del Sistema de información de Caldas.
- Asesoría para la solución de los errores o mal funcionamiento del Sistema de información de Caldas, donde sea posible.
- Solución a interrogantes sobre las características y capacidades del Sistema de información de Caldas.

El servicio se prestará los días hábiles de lunes a viernes, entre las 7:00 AM y 12:30 PM, y entre la 1:30 PM y 5:00 PM. NO incluye días festivos.

La atención que se preste a un caso individual es determinada por su nivel de prioridad, complejidad y tiempo de atención asociado, el cual será definido en conjunto con el responsable en cada entidad. Los niveles de prioridad se asignan a un caso en particular cuando este es iniciado y varían según el impacto.

Es importante aclarar que el servicio telefónico está diseñado para responder a inquietudes rápidas que surjan en la operación cotidiana del Sistema de información de Caldas y no pretende suplir falencias estructurales en educación o atender situaciones que requieren la presencia de un analista de soporte en las instalaciones del cliente.

Los mecanismos definidos para establecer la comunicación con ASF Soluciones S.A.S acerca del Sistema de información de Caldas son:

- Vía telefónica a nuestra línea de servicio 604 322 0162 ext. 110 o +57 350 609 4572.
- Vía mesa de ayuda de ASF Soluciones <https://clientes.asfsoluciones.com>.

Para obtener un mayor aprovechamiento del servicio, EL CLIENTE deberá identificar el número (no superior a dos) de responsables por nombre de la comunicación con ASF Soluciones S.A.S, este(os) será(n) el(los) único(s) canal(es) autorizado(s) y reconocido(s) para acceder a los servicios de Asistencia.



## DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA COTIZACIÓN

CÓDIGO: F-DLL-08

VERSIÓN: 1

FECHA: 20/09/2022

Esta(s) persona(s) deberá(n) identificar, estructurar y consolidar las dudas de los usuarios, nuevos requisitos, sugerencias, etc. y comunicarlas a ASF Soluciones S.A.S.

ASF Soluciones S.A.S no asumirá como solicitud valida aquellos compromisos adquiridos en forma verbal por cualquier miembro de la empresa. Una vez comunicado a ASF Soluciones S.A.S el nuevo requisito, le será informado al cliente el número interno del mismo, esto permitirá un proceso de control y seguimiento más efectivo. Posteriormente se validará con EL CLIENTE la solución o tratamiento que se le dará a la solicitud antes de proceder.

Antes de comunicarse con ASF Soluciones S.A.S deben establecerse los problemas y posibles causas que están provocando el mal funcionamiento del Sistema de información de Caldas, esta información debe ser comunicada o enviada a los analistas de servicio de ASF Soluciones S.A.S, a través de la mesa de ayuda.

La corrección de fallas reportadas se realizará de la siguiente forma:

- Asesoría telefónica al responsable de la comunicación con ASF Soluciones S.A.S.
- En caso de que la asistencia deba ser realizada en sitio por un analista de soporte se realizará un desplazamiento a las instalaciones de EL CLIENTE.

**NOTA:** Para los casos en los cuales sea requerido realizar un desplazamiento a las instalaciones del cliente, los costos relacionados con transporte, alojamiento y alimentación serán facturados al cliente.

ASF Soluciones S.A.S prestará solución a los problemas reportados en el tiempo que se establezca en coordinación con EL CLIENTE, dependiendo este de la complejidad de la Solicitud.

Cada solución o corrección a un evento del Sistema de información de Caldas será informada a EL CLIENTE.

Se realizará un seguimiento especial al servicio de asistencia técnica, para lo cual el responsable de la comunicación entre EL CLIENTE y ASF Soluciones S.A.S debe informar dentro de un plazo no superior tres (3) días hábiles los resultados obtenidos, después de este plazo, ASF Soluciones S.A.S asumirá que la solución fue efectiva.

**NOTA 1:** Si se reporta que la solución no fue efectiva dentro del plazo establecido, ASF Soluciones S.A.S realizarán las actividades de ajuste necesarias en plazo mínimo acordado con EL CLIENTE.

**NOTA 2:** Si se reporta que la solución no fue efectiva después del plazo establecido, ASF Soluciones S.A.S asumirá las actividades como si fueran reportadas por primera vez.

## 1.2 Actualización de versiones

Esta actividad se realizará cumpliendo las siguientes condiciones:

- ASF Soluciones S.A.S suministrará actualizaciones del Sistema de información de Caldas, que respondan a modificación de la legislación Nacional actual vigente.
- La actualización de versiones del Sistema de información de Caldas no siempre requiere del desplazamiento de nuestros especialistas, esta se puede realizar remotamente enviando los componentes vía Internet.
- El procedimiento por seguir durante las actividades de actualización del software será coordinado directamente desde el área de servicio y se dará asesoría telefónica al responsable de la comunicación entre EL CLIENTE y ASF Soluciones S.A.S por parte de nuestros profesionales de Servicio al Cliente.
- Se realizará un proceso de capacitación siempre que la versión de Caldas a instalar posea nuevas funcionalidades que afecten de forma significativa los procesos que se lleven a cabo con el software provisto por ASF Soluciones S.A.S.
- Es posible que la actualización de la versión del Sistema de información de Caldas no requiera un proceso de capacitación, ASF Soluciones S.A.S informará a EL CLIENTE cuando este caso se presente.
- El proceso de capacitación en el sistema se dictará como mínimo al director de la unidad de sistemas de EL CLIENTE o en su defecto a quien designe el representante de EL CLIENTE, esta(s) persona(s) será(n) la(s) responsable(s) de capacitar a los demás funcionarios.

**NOTA:** En todo caso, el servicio de capacitación se dictará al personal coordinador de cada área, quien a su vez deberá replicar al resto del personal de la entidad.

- El tiempo que tomará el proceso de capacitación será definido por ASF Soluciones S.A.S de acuerdo con la complejidad de las nuevas funcionalidades de la versión del Sistema de información de Caldas a instalar.
- Solo se realizará un proceso de capacitación durante la instalación de la nueva versión del Sistema de información de Caldas, si se hace necesario un nuevo proceso de capacitación, éste no será cubierto por el presente contrato y en consecuencia este proceso será facturado por ASF Soluciones S.A.S de acuerdo al número de horas o fracción utilizados para el proceso.
- EL CLIENTE debe suministrar los medios logísticos necesarios para el proceso de capacitación como aulas, equipos, sistemas de proyección y demás equipos y/o actividades que correspondan a la adecuación logística necesaria son responsabilidad y correrán por cuenta de EL CLIENTE.

- Cada versión actualizada irá acompañada de documentación adecuada, en la cual se informa a EL CLIENTE las mejoras, así como las diferencias operacionales que puedan existir en la nueva versión, los manuales de instalación y de usuario.

Si EL CLIENTE desea que se le realice actualización del Sistema de información de Caldas con una nueva funcionalidad como proceder con un Control de Cambios el cual se describe más adelante, este se facturará a EL CLIENTE con el costo de dicho servicio o se debe incluir el valor de este en el valor pactado por hora.

Se realizarán actualizaciones del Sistema de información de Caldas por fuera de la programación de desarrollo interna de ASF Soluciones S.A.S sin costo para EL CLIENTE solo en los siguientes eventos:

- Cuando la normatividad Nacional legal vigente en materia se haya modificado.
- Cuando se hayan realizado ajustes al Sistema de información de Caldas producto de inconsistencias encontradas en la última versión instalada, reportadas por EL CLIENTE y confirmadas por ASF Soluciones S.A.S.

### **1.3 Ajustes de inconsistencias y errores, cambio de normatividad y liberación de nuevas versiones**

#### **1.3.1 Solicitudes por ajustes a inconsistencia o error**

Las solicitudes por ajustes de inconsistencias o errores corresponden a aquellas solicitudes de desarrollo de software que busca corregir una anomalía o mal funcionamiento de una funcionalidad preexistente en el Sistema de información de Caldas en operación. Se considerará una anomalía o error aquella falla de una funcionalidad que afecte operativamente el software.

El Administrador del sistema informará a ASF Soluciones S.A.S de la anomalía o falla presentada. Si la anomalía presentada se puede replicar, se indicará el número de registro interno dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recepción por parte de ASF Soluciones S.A.S, indicando la solución o tratamiento que se le dará a esa inconsistencia o error, incluyendo el tiempo estimado para su desarrollo. En la eventualidad en que ASF Soluciones S.A.S no pueda replicar la anomalía, esta no podrá ser considerada como válida, por tanto, no se generará número interno de recepción del requisito.

#### **1.3.2 Ajuste por cambios de normatividad nacional**

Los ajustes por cambios de normatividad nacional corresponden a aquellos cambios normativos de índole nacional y que afectan o modifican la operación del Software, frente a desarrollos existentes del sistema de información de Caldas. Estos

desarrollos se realizarán por cuenta de ASF Soluciones S.A.S bajo la siguiente condición:

- Cuando la normatividad Nacional legal vigente se haya modificado, de tal forma que se afecte el normal funcionamiento del Software.

Una vez notificado el cambio de normatividad por el CLIENTE, ASF Soluciones S.A.S hará un análisis previo de la complejidad y viabilidad técnica de la solicitud, y procederá a dar una respuesta sobre la factibilidad de la nueva funcionalidad.

## **2 Acuerdo de nivel de servicio (ANS) mesa de servicios**

Los casos se reciben por parte del cliente a través del correo electrónico. Posteriormente el personal de desarrollo analiza el caso, lo clasifica entre incidente o solicitud, determina si se puede resolver desde la mesa de Ayuda y le asigna la complejidad.

A continuación, se relacionan los tipos de ANS que se pueden encontrar:

Ítems	Descripción
Incidente	<i>Alto:</i> Aquel que interrumpa el servicio de un área operativa y puede ser resuelto desde la mesa de ayuda.
	<i>Medio:</i> Incidente en un proceso específico, cuando el proceso se puede continuar ejecutando por medios diferentes a la aplicación requerida y que la mesa de ayuda suministra los pasos y procesos a seguir para dar solución de este.
	<i>Bajo:</i> Incidente en un proceso específico que no afecta la operación y el software y puede seguir operando y puede ser resuelto desde la mesa de ayuda.
Solicitud	Son aquellos requerimientos realizados por los clientes buscando información o asesoría en el manejo de la aplicación que se pueden resolver desde la mesa de ayuda y no es necesario modificar el producto.
Tiempo de Atención	Tiempo que tarda la mesa de ayuda para asignar el caso a un analista de soporte, realizar el análisis y clasificación del caso según la complejidad y determinar si es cotizable o no.
Tiempo de Solución	Tiempo que tarda la mesa de ayuda para asignar la fecha de entrega y dar una solución al cliente.

Descripción ANS	Tiempos ANS	
	Tiempos de atención	Tiempo de solución
Casos que se tipifican como solicitudes.	2 horas hábiles como máximo desde el registro del caso.	4 horas hábiles máximo desde el registro del caso.
Casos que se tipifican como incidente y no requieren desarrollo de software.		Alto: 8 horas hábiles. Medio: 12 horas hábiles. Bajo: 24 horas hábiles.
Casos que se tipifican como incidente y requieren desarrollo para su solución.		Se realiza un acuerdo con el cliente y se programa versión y fecha de entrega según la complejidad.

### 3 Servicios no incluidos

No hacen parte del alcance de la presente propuesta, actividades o servicios como:

- Desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades solicitadas por el CLIENTE diferentes a las actualizaciones de versiones, si se han ejecutado el total de horas pactadas del mes; si existe disponibilidad de horas pactadas del mes, si aplica.
- Solución a dudas con respecto a la operación de sistemas diferentes al ofertado en este documento.
- Actualización de la versión del Motor de Base de Datos, así como todas las actividades de mantenimiento o solución de problemas presentados por el motor de Base de Datos, o aquel que se utilice para operar la Base de Datos del CLIENTE.
- Procesos de configuración de redes, servidores, equipos, impresoras, sistema operativo, sistemas de comunicaciones y otros elementos de hardware o software complementario, cuya instalación, funcionamiento y mantenimiento es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE.
- Interrogantes sobre las características del modelo de datos, diccionario de datos, características de programación, estándares de desarrollo, programas fuentes y todos aquellos elementos que ASF Soluciones S.A.S considere confidenciales. Lo anterior dentro del alcance del licenciamiento adquirido.
- Suministro del código fuente, modelo de datos, diccionario de datos y en general toda aquella documentación que sea considerada de carácter confidencial. Lo anterior dentro del alcance del licenciamiento adquirido.



## DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA COTIZACIÓN

CÓDIGO: F-DLL-08

VERSIÓN: 1

FECHA: 20/09/2022

- Aquellas labores de asesoría para la solución de errores o mala operación del Sistema de información de Caldas provocados por eventos externos a su funcionamiento. En caso de ser requeridas, El CLIENTE deberá asumir los costos correspondientes a Transportes Aéreo y Terrestre (incluido el local), alojamiento y alimentación del personal que deba ser desplazado por fuera de la Ciudad de Medellín.
- Las fallas, errores e inestabilidad del software originada por defectos del hardware, redes, instalaciones y demás material complementario al funcionamiento del Software, serán de exclusiva responsabilidad del CLIENTE en cuyo caso todos los gastos en que se incurra para restablecer la operación serán asumidos directamente por el CLIENTE.
- Servicios de asesoría telefónica y/o presencial en horarios NO hábiles. En cuyo caso el CLIENTE deberá solicitarlos por escrito con una anterioridad no inferior a 24 horas. En todo caso, estos serán facturados en forma independiente.
- La realización de migraciones, cruces, depuraciones de información de la Base de datos u otras actividades con información de la Base de Datos diferentes a las descritas en este documento. De presentarse la necesidad por parte del CLIENTE de realizar una actividad de esta naturaleza, deberá solicitarlo por escrito y se dará paso al análisis del requerimiento para su tratamiento como un proyecto independiente. En todo caso, estos serán facturados en forma independiente.
- Uso de repositorios para comunicación entre el CLIENTE y ASF Soluciones S.A.S, de los cambios realizados en Desarrollo.