Bogotá, Diciembre 29 de 2026

Señores
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI IGAC
Cra 30 # 48 - 51
Bogotá, Colombia

Asunto: Anexo de aclaración de la oferta económica vigencia 2026.

Por este medio se aclaran los siguientes puntos de la oferta económica de la vigencia 2026.

Ítem: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
Sub ítem: Alcance del servicio de soporte técnico Página 9 de la Oferta Económica Vigencia 2026.
En relación con este ítem, se aclara que los escenarios reportados como fallas del sistema deberán ser previamente convalidados frente al Documento de Especificación Técnica (DET), el Manual de Usuario, los Criterios de Aceptación u otra documentación entregada para la funcionalidad del proceso en el sistema. Dicha documentación constituirá el insumo principal para determinar si lo reportado corresponde a un error o a un faltante del proceso revisado. En caso de que el funcionamiento solicitado no esté contemplado en la documentación mencionada, este será tratado como un nuevo requerimiento o como un control de cambio, según corresponda, con la debida aclaración.
Adicionalmente, las solicitudes presentadas con el fin de aclarar dudas técnicas o funcionales no serán consideradas como errores o faltantes. Sin embargo, esto no implica que dichas solicitudes no puedan ser gestionadas o validadas bajo los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), de acuerdo con lo establecido contractualmente.
La revisión de logs, archivos de configuración u otros insumos técnicos necesarios para realizar el diagnóstico será gestionada como solicitudes de soporte de **asistencia técnica**, las cuales no estarán sujetas a ANS. Únicamente en el evento en que, como resultado del diagnóstico, se determine la existencia de un error, la solicitud será reclasificada como **Incidencia de Error o Faltante** en Redmine, momento a partir del cual sí aplicarán los ANS conforme a la oferta comercial. Estas incidencias serán planificadas y atendidas dentro de un sprint, de acuerdo con la metodología Scrum, e incluidas en un versionamiento de parche de software para su posterior aplicación en el ambiente preproductivo. La planificación y entrega del parche serán acordadas entre las partes, teniendo en cuenta el impacto de la incidencia reportada.
Nota Adicional: En cuanto a los errores presentados en el ambiente productivo derivados de cambios en las configuraciones o en la infraestructura del cliente, se precisa que estos no son responsabilidad de Macro Proyectos ni se encuentran dentro del alcance del contrato de soporte. En consecuencia, no se brindará soporte especializado a nivel de configuración de infraestructura, redes, firewall, bases de datos u otros componentes propios del cliente. Sin perjuicio de lo anterior, se proporcionará acompañamiento técnico sobre el sistema SIGAC para el diagnóstico o la validación de eventualidades originadas por dichas configuraciones. Esta

atención será gestionada como una **Asistencia Técnica de Soporte**, conforme a lo establecido en los términos del contrato de soporte técnico.
Lo anteriormente mencionado acorde al **Alcance del Servicio de Soporte Técnico** de la Oferta Económica de la Vigencia 2026:

Escenario	Acción / Actividad	Responsable	Precondiciones	ANS	Clasificación
Solución de error o faltante del producto del proveedor	Resolver la incidencia conforme a lo establecido en el Documento de Especificación Técnica (DET).	Equipo de soporte técnico del proveedor	Reporte de la incidencia por parte del cliente en Redmine, incluyendo los datos de réplica o verificación y los logs del proceso afectado.	Sí	Incidencia, error o faltante
Solución de error o faltante de los procesos automatizados	Resolver la incidencia conforme a lo establecido en los criterios de aceptación o en el Documento de Especificación Técnica (DET).	Equipo de soporte técnico del proveedor	Reporte de la incidencia por parte del cliente en Redmine, incluyendo los datos de réplica o verificación y los logs del proceso afectado.	Sí	Incidencia, error o faltante
Atender inquietudes o preguntas relacionadas con el producto o los procesos automatizados	Proporcionar información basada en los manuales y el Documento de Especificación Técnica (DET) entregados.	Equipo de soporte técnico del proveedor	Reporte de la solicitud de soporte por parte del cliente en Redmine, con la pregunta o inquietud claramente descrita. **Nota:** Para inquietudes o asesorías de procesos derivadas de errores no atribuibles al aplicativo, el cliente deberá suministrar la información asociada al cambio (tipo de cambio aplicado, logs, etc.) o, de ser necesario, se podrá coordinar una mesa de trabajo para verificar el escenario presentado.	No	Control de cambio, nuevo requerimiento, configuración, asistencia técnica

Ítem: ESCENARIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS
Sub ítem: Durante el periodo de garantía del producto de software entregado al cliente. Página 9 de la Oferta Económica Vigencia 2026.

La garantía se aplica cuando un desarrollo realizado bajo la bolsa de horas no cumple con los criterios de aceptación previamente acordados. En estos casos, Macro Proyectos deberá realizar las correcciones necesarias y entregar la solución en el ambiente preproductivo para su aprobación por parte de la Entidad. Este proceso asegura que los entregables cumplan con los estándares definidos antes de su implementación en producción.
La garantía se fundamenta en los criterios de aceptación establecidos para el requerimiento. En caso de presentarse alguna novedad con el requerimiento en el ambiente productivo, Macro Proyectos deberá solucionarla de acuerdo a los criterios de aceptación durante la vigencia del contrato.

En caso de que se presente una novedad relacionada con un requerimiento entregado y aceptado por la Entidad al finalizar la vigencia del contrato, pero que posteriormente falle durante su implementación en el ambiente productivo, Macro Proyectos deberá atender la solicitud como parte de la garantía así no se

tenga vigencia de esta novedad puntual presentada con el requerimiento entregado.
Si se llega a reportar una novedad estando en otra vigencia, esta será clasificada como Incidencia Error o Faltante y será gestionada de acuerdo con los términos del nuevo contrato.

Ítem: REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
Sub ítem: Replica en el ambiente de pre-producción del cliente. Página 11 de la Oferta Económica Vigencia 2026.
Se aclara que no en todos los casos aplica la réplica en el ambiente preproductivo del cliente. Existen escenarios particulares que no son replicables en otros ambientes por diversas condiciones. Por ello, es fundamental garantizar que la información proporcionada sea suficiente para realizar el análisis correspondiente. En caso contrario, se podrá requerir información adicional a través de la solicitud o sesiones de trabajo que nos proporcione los datos específicos que nos permitan identificar el evento presentado y así continuar con el soporte. Durante este proceso, no se aplicará el ANS, dado que la situación no es replicable por el cliente ni Macro Proyectos y se necesita información o datos particulares adicionales para un análisis adecuado y una posible solución.

Ítem: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE
Sub ítems: Actualización por solicitudes de soporte técnico - Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos.
Página 19 correspondientes en la Oferta Económica Vigencia 2026.
En el punto 2 ***"El cliente actualizará las correcciones de productos de software y procesos automatizados en el ambiente de preproducción"***, se aclara las actualizaciones realizadas y configuraciones aplicadas a partir del producto que se ejecuten en el ambiente de preproducción serán realizadas por Macro Proyectos, el procedimiento de actualización y configuración ejecutado por la Entidad, se seguirá manejando solamente para el ambiente productivo.

En el punto 7, se aclara que este proceso aplica a los cambios o actividades de actualización y configuración que se planifiquen para el ambiente productivo. Para dichos casos, se recomienda realizar previamente las mismas actividades en el ambiente de preproducción, con el fin de validar el impacto asociado y mitigar los riesgos derivados de su aplicación directa en producción.

Ítem: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE
Sub ítems: • Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos.
Página 20 correspondientes en la Oferta Económica Vigencia 2026.
En el punto 7, se aclara que este proceso aplica a las actualizaciones del producto que se planifiquen para el ambiente productivo. Para dichos casos, se recomienda realizar previamente las mismas actividades en el ambiente de preproducción, con el fin de validar el impacto asociado y mitigar los riesgos derivados de su aplicación directa en producción.

Ítem: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
Sub ítems: • Revisiones Preventivas
Página 21 correspondientes en la Oferta Económica Vigencia 2026.
Las visitas preventivas consisten en revisiones que se realizarán de manera controlada en el ambiente productivo, con el objetivo de verificar el estado de los servidores y demás componentes del sistema, a fin de mitigar posibles afectaciones en dicho ambiente. Estas revisiones tendrán un carácter de

validación e identificarán eventuales situaciones de riesgo, así como posibles mejoras o soluciones.

De igual manera, se debe tener en cuenta que el detalle de la gestión correspondiente a la próxima vigencia será especificado y acordado entre las partes en el **Plan de Gestión de Proyectos**, el cual será elaborado una vez se inicie el contrato.

Cordialmente,



Andrés Felipe Rosero Ordoñez Director de Proyectos
MACRO PROYECTOS S.A.S.
andres.rosero@macroproyectos.com