NEXURA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL
AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS
Y LOS CIUDADANOS

Propuesta comercial
Soporte y mantenimiento

Una propuesta de Nexura Internacional presentada al
Ministerio de Transporte



ÍNDICE

01. Presentación corporativa

02. Contexto y entendimiento

03. Objetivo

04. Descripción de la solución

05. Oferta económica

06. Alcances y supuestos



Bogotá, 09 de enero de 2026

Señores
MINISTERIO DE TRANSPORTE
Atención: Ingeniero Andrés González
Ciudad

Ref. Propuesta de Servicios de soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones y Web Master para la sede electrónica e Intranet del Ministerio de Transporte.

Respetados Ingenieros.

Teniendo en cuenta que como casa desarrolladora de Nexura Platform, somos la única empresa facultada para brindar el servicio de actualización, implementación de mejoras, soporte y mantenimiento sobre las soluciones instaladas en su prestigiosa entidad bajo dicha plataforma, muy respetuosamente ponemos en consideración nuestra propuesta para los servicios para la vigencia actual.

Nuestra empresa reitera el compromiso con la entidad para brindarles soluciones que mejoran los servicios de atención al ciudadano y como parte de una ejecución exitosa y unos resultados excelentes, esperamos continuar brindando nuestros servicios y juntos seguir implementando estrategias de total beneficio para el **MINISTERIO DE TRANSPORTE**.

Cordialmente,



JHON SILVIO CAMPO MONCAYO
Apoderado
Nexura Internacional S.A.S.
jcampo@nexura.com

1. Presentación corporativa

NEXURA® INTERNACIONAL SAS, es una empresa que ofrece soluciones y servicios profesionales en tecnología de calidad que contribuyen a cumplir los objetivos misionales de las Entidades transmitiendo conocimiento, tecnología y desarrollos, generando valores agregados, ajustando la gestión con niveles altos de seguridad y eficiencia.

A lo largo de 22 años de experiencia, Nexura cuenta con un portafolio de más de 180 clientes en todos los órdenes y poderes de la administración pública colombiana, contando con indicadores de experiencia y financieros que nos habilitan como proponentes serios, responsables e idóneos para participar en convocatorias para la contratación de servicios especializados en tecnologías aplicadas a la atención ciudadana.

Nexura entiende la responsabilidad que tienen las entidades frente a la sociedad donde la búsqueda de eficiencia, eficacia, visibilidad y publicidad es una constante para la solución de problemáticas asociadas a la satisfacción de necesidades y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

El compromiso con nuestros clientes, también se refleja en la aplicación de altos estándares de calidad para llevarlos a ser entidades eficientes alineadas a políticas nacionales que buscan el buen gobierno y la eficiencia administrativa como lo son entre otros:

- Decreto estrategia gobierno en línea / Gobierno Digital. (Decreto 1413 de 2017)
- Ley antitrámites. (Decreto 019 de 2012)
- Política nacional de servicio al ciudadano. (Decreto 2623 de 2009)
- Política nacional de rendición de cuentas a la ciudadanía. (CONPES 3654 de 2010)
- Estatuto nacional anticorrupción. (Decreto 1474 de 2011)
- Ley nacional de archivo y gestión documental. (Decreto 594 de 2000)

Actualmente tener soluciones tecnológicas de atención ciudadana, es una necesidad latente para los gobernantes que buscan que su administración sea reconocida positivamente a nivel regional, nacional y mundial, ya que por este canal de comunicación brinda más y mejores servicios a la población, generando indicadores positivos a la gestión, que pueden ser reconocidos en concursos públicos como: El Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales, Colombia en Línea, Colombia Digital, ExcelGel, que autoridades, organizaciones y entidades realizan de los cuales hemos participado y ganado en varias categorías con diferentes clientes.

Premios y reconocimientos

Premio Máxima Velocidad para Codechocó 2022 Concurso Máxima Velocidad MINTIC	**Premio Valle territorio inteligente e innovador 2018** Categoría aporte a la estrategia de gobierno digital	**Innovación en gobierno digital INDIGO 2016** Primer lugar categoría territorial proyecto Neiva reporta.	**LaTinatec 2014** Solución informática para gobierno portal municipal www.cali.gov.co
Excel GEL - Excelencia en gobierno en línea 2010 Portal IDEAM www.ideam.gov.co (nominado)	**Interactiva 2009** Caso de éxito en creación de empresa (ganador)	**Internet para la rendición de cuentas 2008** Mejor diseño para un municipio El Tambo Nariño	**Premio Iberoamericano de ciudades digitales 2008.** Estrategia GEL para una Gran Ciudad-Cali Multicanal
Premios Incluir 2012 Reconocimiento a la accesibilidad web 2012 link Portal Superfinanciera www.superfinanciera.gov.. co	**Premio Colombia en línea 2007** Mejor sitio estatal. Portal municipal www.cali.gov.co	**Premio Iberoamericano de ciudades digitales 2007** Portal Municipal www.cali.gov.co	**Premio Colombia en línea 2007** Mejor portal categoría Gran Empresa www.coomeva.com (nominado)



Nexura Internacional S.A.S
PBX. + 57 – 2- 5240444
Cali - Carrera 28 # 5B – 71 San Fernando
Bogotá – Tel: 601 3907195 - Calle 29 # 6 -94 Oficina 901 Centro Internacional
www.nexura.com

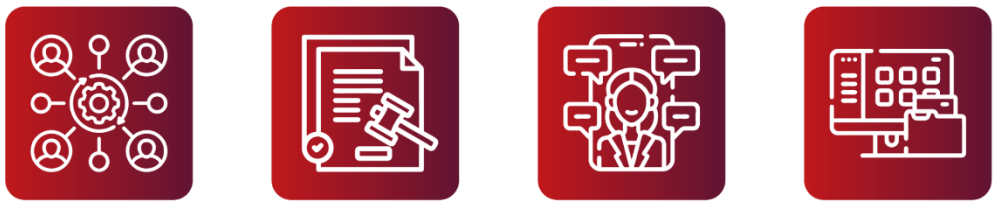
NEXURA

Casos de éxito



Nuestras soluciones

Es nuestro compromiso construir un Estado más transparente y participativo, logrando de la mano de las entidades resultados excepcionales en la Transformación Digital en beneficio de los ciudadanos. Nos destacamos como líderes en soluciones de Gobierno Digital, ofreciendo servicios de vanguardia que tienen un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de las personas. Estamos aquí para impulsar el cambio, innovar y crear soluciones que marcan la diferencia.



Interoperabilidad y plataformas transaccionales.

Soluciones tributarias, recaudo y gobierno digital.

Servicios de consultoría e interventoría en tecnología.

Software y aplicaciones de nueva generación.



Inteligencia artificial para la automatización de procesos.

Outsourcing de procesos y atención ciudadana.

Entornos cloud y analítica avanzada.

Soluciones de gestión documental inteligente.

Nexura Internacional S.A.S

PBX. + 57 – 2- 5240444

Cali - Carrera 28 # 5B – 71 San Fernando

Bogotá – Tel: 601 3907195 - Calle 29 # 6 -94 Oficina 901 Centro Internacional

www.nexura.com

Portafolio de productos y servicios

- **PLATAFORMAS TRANSACCIONALES - Sitios Web de gobierno.**
  Sitios Web gubernamentales diseñados bajo lineamientos de la estrategia GEL.

- **INTEROPERABILIDAD – Sistemas de integración de Entidades Públicas.**
  Plataformas basadas en esquemas de interacción automática entre entidades.

- **G-VIR** - **Gestión Virtual de Impuestos y Rentas.**
  Automatización de la gestión del recaudo público.

- **INTRANET - Red interna Organizacional.**
  Plataforma con información y recursos para el apoyo a la gestión operativa interna.

- **APLICACIÓN DE RECAUDO ELECTRÓNICO (E-PAGOS)**
  Implementación del botón de pagos en línea.

- **APP MÓVILES**
  Aplicaciones móviles que incentivan la participación ciudadana y mejoran la comunicación de la entidad con el ciudadano. Ej. Neiva Reporta

- **NEXURA PLATFORM**
  Sistema de automatización de trámites y servicios para la trazabilidad de documentos e implementación de flujos de trabajo.

- **SERVICIOS BPO**
  Administración delegada de servicios a través de una plataforma de atención al cliente que garantiza el correcto funcionamiento de la operación.

- **SERVICIOS EN LA NUBE**
  Plataforma y alojamiento de servicios en la nube que soporta la configuración de espacio, seguridad, capacidad y protección mediante monitoreo y auditoría.

Nexura Internacional S.A.S
PBX. + 57 – 2- 5240444
Cali - Carrera 28 # 5B – 71 San Fernando
Bogotá – Tel: 601 3907195 - Calle 29 # 6 -94 Oficina 901 Centro Internacional
www.nexura.com

- **SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO**

  Prestación de servicio técnico eficaz, amable y oportuno a través de la plataforma de atención al cliente vía telefónica, chat o tickets.

- **INTERVENTORÍA EN PROYECTOS TIC.**

  Interventoría a la ejecución de proyectos tecnológicos en infraestructura, desarrollo y gobierno en línea.

- **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

  Acompañamiento y asesoría en la certificación en la norma ISO 27001 e implementación de Sistemas Seguridad de la Información.

- **CONSULTORÍA EN GOBIERNO EN LÍNEA.**

  Servicio que brinda un acompañamiento especializado a las entidades gubernamentales que requieren alinearse al cumplimiento de la estrategia GEL.

- **MARKETING DIGITAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.**

  Aplicando estrategias de Inteligencia web y Community Management, ofrecemos el servicio de divulgación y posicionamiento de la gestión realizada, a través de herramientas de social media, para lograr mayor impacto con los usuarios.

- **GESTIÓN DOCUMENTAL**

  Organización y Administración de Archivos, Digitalización de Documentos, Suministro de SW para el control, Outsourcing de Personal, Tablas de Valoración y Retención Documental, Asesoría en Implementación de Políticas de Archivo, Custodia y Almacenamiento de Información, Capacitación y Consultoría en Gestión Documental.

2. Contexto y entendimiento

En respuesta a la necesidad del **Ministerio de Transporte** de continuar con su portal web, Nexura Internacional propone la actualización de la solución tecnológica que actualmente tienen a una versión más robusta, eficiente y escalable, basada en **Nexura Platform**. Esta plataforma permitirá transformar la experiencia digital de Entidad, facilitando la gestión de servicios, el acceso a la información y la interacción con los ciudadanos.

Se busca actualizar el producto actual por un sistema más moderno que permita:

- Optimizar la experiencia de usuario, con interfaces intuitivas y adaptables a múltiples dispositivos.
- Mejorar la accesibilidad digital, incorporando recursos como subtítulos, lenguaje de señas y navegación asistida para personas con discapacidad.
- Fortalecer la seguridad informática, mitigando vulnerabilidades y asegurando la protección de datos institucionales.
- Prestar servicios de soporte técnico y mantenimiento continuo, garantizando la disponibilidad, estabilidad y evolución funcional del Portal Web.
- Facilitar la escalabilidad y evolución tecnológica, permitiendo la integración de nuevos servicios y funcionalidades conforme a las necesidades de la Entidad.

La propuesta de Nexura se fundamenta en una plataforma que ha demostrado su capacidad para atender entidades públicas con altos estándares de calidad, interoperabilidad y cumplimiento técnico. Esta solución no solo responde a los requerimientos actuales del **Ministerio de Tranporte**, sino que también está preparada para acompañar su transformación digital a largo plazo.

3. Objetivo

Prestación de servicios de soporte técnico y mantenimiento para la sede electrónica y la Intranet. Servicio de soporte en sitio 5x8 para el **Ministerio de Transporte**. Asegurando disponibilidad, funcionalidad, desempeño óptimo y cumplimiento con los estándares tecnológicos actuales.

4. Descripción de la solución

En el contexto actual de transformación digital, las organizaciones requieren soluciones tecnológicas que garanticen eficiencia, seguridad y escalabilidad. En este sentido, **Nexura Platform** se posiciona como una plataforma integral para la gestión de contenidos, brindando herramientas avanzadas que optimizan el desempeño de los portales digitales y aplicaciones web, asegurando accesibilidad, robustez y una administración eficiente.

La continuidad de este servicio permitirá la migración y evolución de la infraestructura tecnológica hacia un entorno seguro, asegurando una arquitectura flexible que se adapte a las necesidades específicas del **Ministerio de Transporte**. A través de **Nexura Platform**, se potenciarán aspectos clave como la seguridad avanzada, la estabilidad operativa y la capacidad de adaptación a la creciente demanda de usuarios, promoviendo un ecosistema digital intuitivo y de alto rendimiento.

Adicionalmente, el enfoque del servicio contemplará procesos de monitoreo, mantenimiento y soporte técnico, garantizando la continuidad operativa y la optimización de los recursos digitales. La plataforma proporcionará un entorno centralizado para la gestión de contenidos, facilitando la administración y actualización eficiente de la información. Con ello, se asegurará la correcta ejecución de la estrategia digital, mejorando la experiencia del usuario y fortaleciendo la presencia digital de **MinTransporte**.



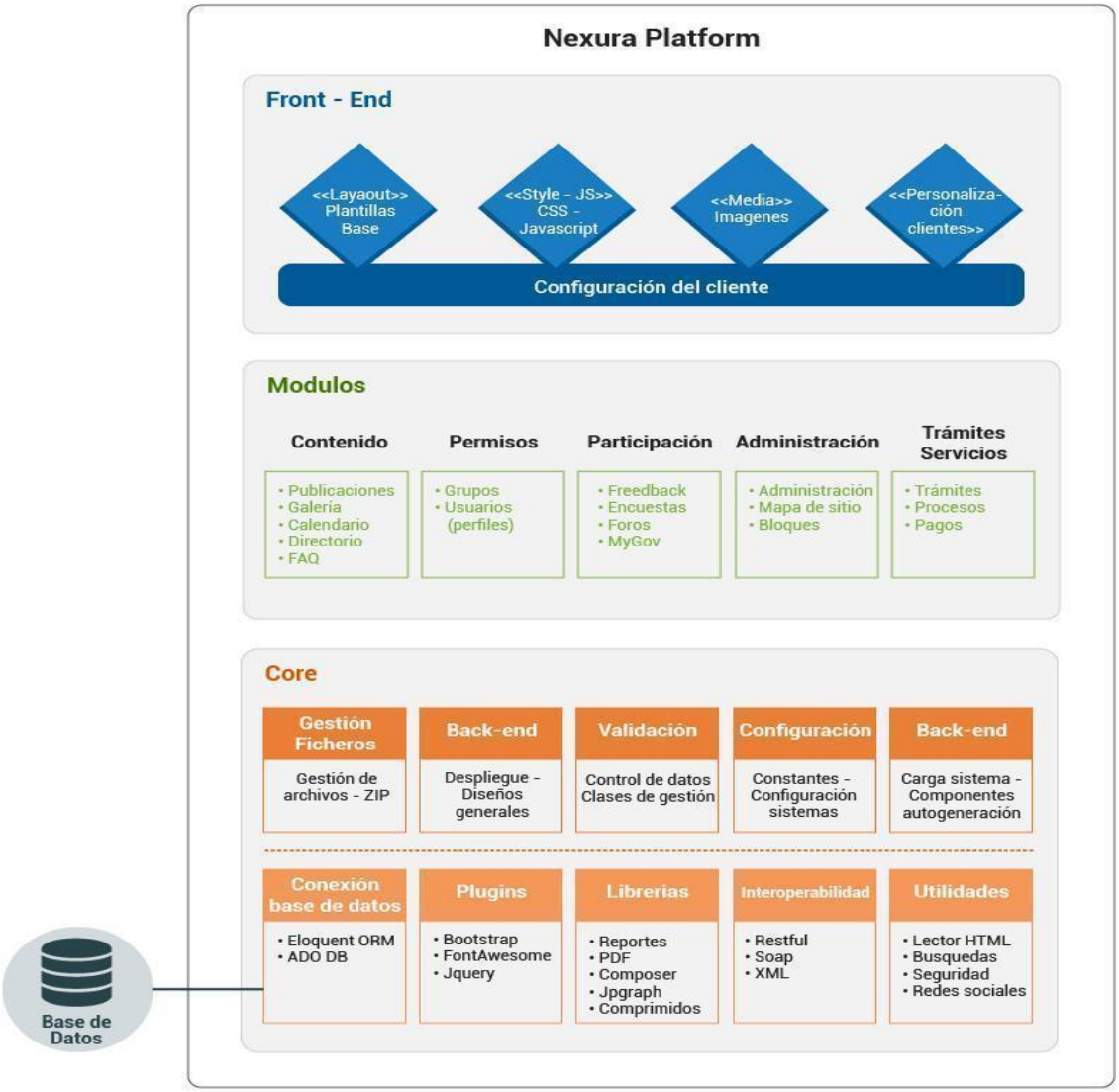
La solución propuesta cuenta con módulos diseñados específicamente para realizar acciones de administración de contenidos, interacción con los usuarios, administración de accesos y la posibilidad de implementar módulos especiales de acuerdo a la necesidad de la entidad, además, cuenta con el cumplimiento en los parámetros de accesibilidad y usabilidad establecidos por MinTIC.

A continuación se realiza la descripción de cada uno de los componentes de la solución propuesta y su descripción:

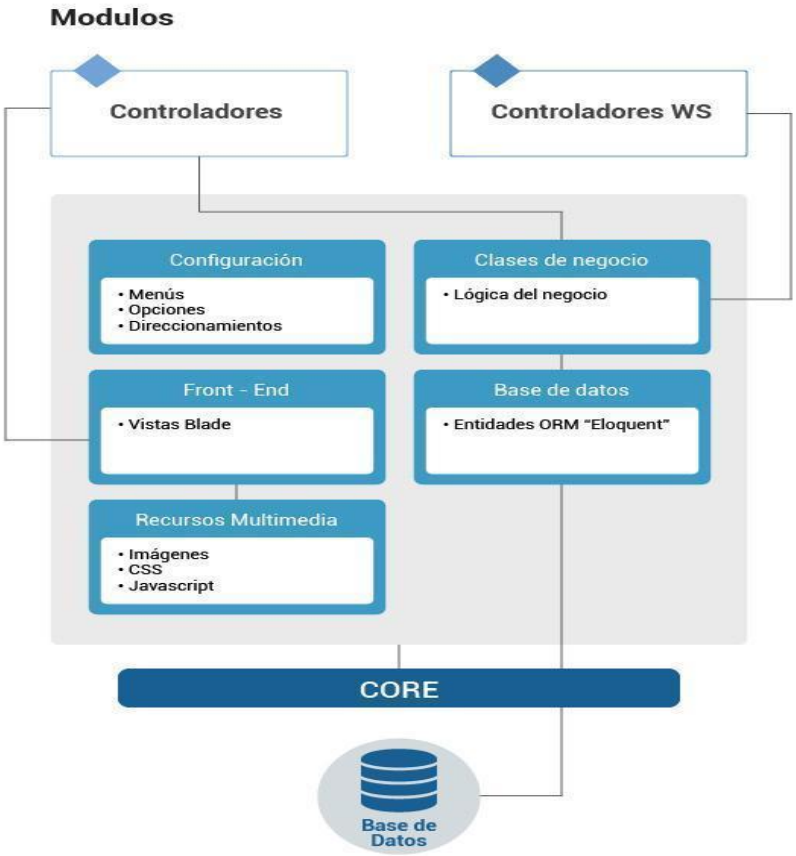
4.1. Qué es Nexura Platform

Nexura Platform es una solución web personalizable de acuerdo con las necesidades de cada entidad, que ayuda a implementar estrategias digitales y administrar de forma centralizada múltiples dependencias o entidades conexas. Nuestra solución cuenta con herramientas que permiten la colaboración, el acceso a sistemas ya existentes, administración de contenido y servicios para la implementación y automatización de procesos.

- **Diagrama de arquitectura de Nexura Platform**



- **Diagrama de arquitectura de los módulos de la plataforma**



- **Diagrama de despliegue de la plataforma**



4.1.1. Diagnóstico de gobierno digital

Se realizará una evaluación del estado de cumplimiento de criterios de la política de Gobierno Digital durante las diferentes fases del servicio, al inicio para conocer el estado de la entidad y al cierre de la fase de implementación, durante la fase del servicio se realizarán mediciones periódicas para realizar un seguimiento al mantenimiento y cumplimiento de la estrategia

4.1.2. Gestor de contenidos

- **Calendario:** Espacio para la publicación de eventos categorizados visibles desde un calendario de días publicado en la página de inicio de la plataforma. Cada evento puede tener contenido de ampliación modificado desde herramienta de edición de texto.
- **Publicaciones:** Gestor para crear ilimitadas páginas internas mediante editor de texto que permite agregar contenido multimedia de audio, video e imágenes.
- **Bloques:** Gestor para administrar las diferentes secciones de la página de inicio tales como: menús, secciones de noticias, enlaces destacados, pie de página, encabezado, logos institucionales entre otras áreas autoadministrables.
- **Directorio:** Funcionalidad para agregar listas de contacto habilitada con un buscador sobre la información cargada.
- **Documentos:** Gestor de archivos descargables clasificados por categorías y tipos de documentos. Dotado con un buscador sobre las descripciones, categorías, tipos y nombres de los documentos.
- **Galería:** Administración centralizada de contenido multimedia (Audio, Video e Imágenes), organizada por categorías y subcategorías. Permite la creación de álbumes que se visualizan desde la página de inicio.
- **Usuarios:** Administración para la creación de usuarios y la gestión de privilegios sobre los diferentes módulos o funcionalidades del sistema. Permite el monitoreo de acciones ejecutadas por los usuarios y el historial de accesos. Proporciona acceso a log de errores generados por el sistema.
- **Glosario:** Gestión de contenidos para publicar términos y definiciones organizados de forma alfabética.

Gestor de atención al ciudadano

- **Chat:** Canal de comunicación en tiempo real con el usuario que permite la gestión de salas de conversación y moderadores o integración a funcionalidades en línea provistas por la entidad como Chatbot.
- **Contáctenos:** Formularios para el registro de preguntas o solicitudes de atención a la entidad mediante tiquetes o números de radicación generados

por el sistema e integrados con el gestor documental del que dispone la entidad.

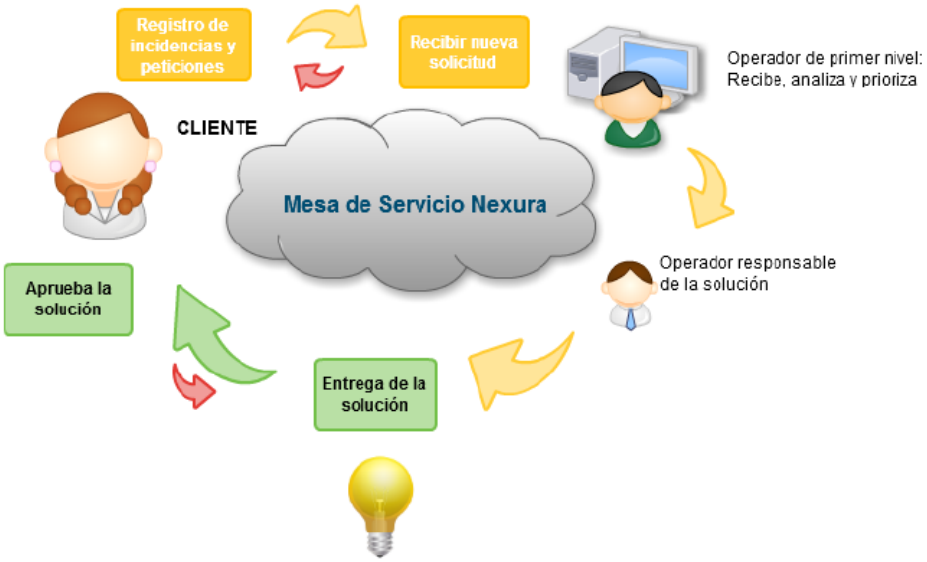
- **Encuestas:** Generación de formularios para la realización de sondeos de opinión, conteo y publicación automática de número de votos por opciones de respuesta.
- **Preguntas frecuentes:** Publicaciones de preguntas y respuesta definidas por el administrador o sugeridas por los usuarios mediante formulario para la recepción de preguntas.
- **Foros:** Publicación de tema de discusión y registro de comentarios mediante formularios por parte de los ciudadanos.

Cuenta con la posibilidad de que el administrador audite o elimine los comentarios que por políticas de publicación de información en el portal deban de retirarse.

4.2. Soporte técnico

Los clientes que cuentan con la solución Nexura Platform y un servicio vigente disponen de una Mesa de Servicios equipada con herramientas en línea para la solución y atención de solicitudes, respaldada por un equipo técnico especializado que garantiza una respuesta ágil y efectiva ante cualquier necesidad derivada del funcionamiento de las soluciones instaladas sobre la plataforma.

Diagrama de Atención de Incidencias



Nuestra mesa de servicios, atenderá los incidentes y peticiones necesarios para el normal funcionamiento de la herramienta. **Las incidencias registradas no pueden**

ser superiores a 2 incidencias diarias, en el caso de que sean de causas diferentes. Si se registran más de dos incidencias estas se informarán al cliente para priorizarlas y colocarlas en estado En espera. Las solicitudes registradas como incidencias, en caso de que sean repetitivas y requieran un cierre definitivo de su causa estas serán atendidas como tipo Problemas, para el cual el equipo de la mesa de servicios presentara un plan de acción para identificar y cerrar la causa raíz que lo ocasiona.

Disponibilidad	Horario de atención	Fiabilidad	Indisponibilidad
99%	5x8 8 horas diarias. 5 días de la semana contempladas de lunes a viernes.	8 Horas – 5.4 min diarios de la semana contemplados de lunes a viernes.	5.4 minutos diarios acumulables.

Horarios de servicio de incidencias y peticiones

La atención del servicio estará disponible en el calendario 5x8, de lunes a viernes 8 horas del día. En el horario de **8:00 a.m. - 12:00 p.m. y 1:30 p.m. – 5:30 p.m**. Ahora bien, las solicitudes de asistencia deben obedecer a las siguientes clasificaciones y tiempos de atención:

Soporte técnico			
Tipo de solicitud	**Nivel**	**SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)**	**Observaciones**
Incidencias: Nexura Platform	Alto	2 horas de tiempo de solución	Ausencia del servicio en bloques y módulos que afecten al total de usuarios de la herramienta suministrada.
	Medio	6 horas de tiempo de solución	Errores en bloques y módulos que afecten a un grupo de usuarios de la herramienta suministrada.
	Bajo	24 horas de tiempo de solución	Error en bloques y módulos que afecten a un usuario de la herramienta suministrada.

Peticiones: Nexura Platform	Medio	6 horas para primera respuesta 24 horas para entrega de solución	Solicitudes de información, dudas, configuración de usuarios y contraseñas. Actualizaciones y mejoras sobre el producto o desarrollos entregados. No aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Recursos a disposición para la prestación del servicio

- **Recurso humano**

El servicio cuenta con un equipo de ingenieros operadores en los niveles I, II y III. Los cuales deberán ser centralizados por el operador primer nivel quien asignará a los niveles correspondientes de acuerdo al nivel de la incidencia o requerimiento.

- **Presentación de informes del servicio**

Los primeros cinco días del trimestre vencido se deberá entregar a la entidad el informe del servicio con la siguiente información:

- ✓ Reporte de casos del mes con los estados y tiempos de atención.
- ✓ Indicadores de uso, transaccionalidad e impacto.
- ✓ Solución de incidencias y peticiones.
- ✓ Propuestas para mejorar la prestación del servicio.

Exclusiones generales de los servicios

- En los tiempos de atención no se incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente, para la entrega de insumos, aprobaciones e implementación de cambios. Cuando esto sucede el caso pasa a estado **En espera**. Este estado causa que se detenga los tiempos de ANS establecidos, mientras se recibe la confirmación de **Resuelto**. Dichos estados quedan registrados en el aplicativo *soporte.nexura.com* para cada uno de los casos que se reciban.
- El servicio no incluye mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por modificaciones o manipulaciones de los datos o de la base de datos del Sw Nexura Plataform por personal no autorizado por Nexura Internacional S.A.S. En caso de que se presenten, la resolución de incidencias se realizará bajo cotización.
- Soporte sobre fallas causadas por mal uso de la herramienta (se prestará bajo la aceptación de nuevas cotizaciones) (Especificar fallas especificas por mal uso de la herramienta).
- No es obligación de Nexura Internacional S.A.S entregar productos en menos tiempo de lo establecido en cada categoría.

Definiciones

- **Mesa de servicios:** Único punto central de contacto para solicitantes y un único punto de contacto operativo para administrar los incidentes, requerimientos y su correspondiente resolución.
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera un incidente. Son aquellos incidentes que afectan el normal funcionamiento de la solución contratada o aquellos que afectan la operación.
- **Incidencia grave:** Es una falla que afecta altamente la prestación del servicio y que debe ser restablecida en tiempos más cortos que los ya establecidos.
- **Incidencia normal:** Hace referencia una solicitud de soporte hecha por el administrador principal relacionada con fallas del sistema que afecten el proceso normal de recepción de información pero que no afecta el funcionamiento general del sistema.
- **Peticiones:** Es una solicitud de servicio, por ejemplo, creación de usuarios, accesos a recursos compartidos, instalación de una aplicación, etc.
- **Cambio de Emergencia:** Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización. El procedimiento a seguir en estos casos debe estar debidamente previsto. Por ejemplo, se deben establecer protocolos de validación de los cambios.
- **Entrega de Emergencia:** Entrega para la cual se debe dar prioridad ante las demás entregas por su nivel de criticidad, generalmente estas son el resultado de un cambio de Emergencia.
- **Excepciones:** Interrupciones del servicio que resultan de incidentes fuera del alcance del control de desarrollo. Ejemplo: falta de provisión de electricidad, solicitudes no contempladas en el contrato, fallas en correos, etc.
- **Oportunidad:** Atención brindada que cumple los términos de tiempo establecidos en los Plazos de Entrega del Servicio.
- **Tiempo de atención:** Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al problema.
- **Reclamo sobre el servicio:** Expresión verbal o escrita de una inconformidad con el proyecto o servicio adquirido, el canal a través del cual se gestionan los reclamos en Nexura es el Portal en la sección de SQRF (sugerencias quejas reclamos y felicitaciones).
- **Problema:** Incidente que se presenta reiteradamente. Incidente que puede ser solucionado temporalmente para dar continuidad al servicio. La solución definitiva a futuras reapariciones del incidente requiere investigación para ofrecer una solución definitiva a la causa raíz del incidente.

4.2.1. Informes del servicio

Los primeros cinco días del mes vencido se deberá entregar a la entidad el informe con métricas de uso, por estado y dependencias del servicio con la siguiente información:

- Reporte de casos del mes con los estados y tiempos de atención
- Indicadores de uso, solución de incidencias y peticiones.
- Propuestas para mejorar la prestación del servicio.
- Informe de desempeño mensual.



Metas del servicio

Mantener la atención oportuna en un rango entre el 90% - 100% de los tickets registrados y clasificados como incidentes y requerimientos, de acuerdo a su prioridad.

Frecuencia: Mensual.

4.2.2. Seguridad

Nexura es una compañía **Certificada en ISO 27001**, por lo tanto, su servicio de soporte y alojamiento reúne una serie de componentes para garantizar la continuidad, integridad y disponibilidad del servicio.

- Backup diario.
- Monitoreo de velocidad de carga.
- Monitoreo de capacidad y disponibilidad del servicio.
- Atención frente a incidentes o ataques.
- Monitoreo y alertas de tráfico.
- Acompañamiento en remediación de vulnerabilidades.
- Pruebas de seguridad.
- Pruebas de estrés.
- Antivirus.
- Protección anti DDos.

Exclusiones generales de los servicios

- En los tiempos de atención no se incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente, para la entrega de insumos, aprobaciones e implementación de cambios. Cuando esto sucede el caso pasa a estado **en espera**. Este estado causa que se detenga los tiempos de ANS establecidos, mientras se recibe la confirmación de **Resuelto**. Dichos estados quedan

registrados en el aplicativo soporte.nexura.com para cada uno de los casos que se reciban.
- El servicio no incluye mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por modificaciones o manipulaciones de los datos o de la base de datos del Software por personal no autorizado por Nexura Internacional S.A.S. En caso de que se presenten, la resolución de incidencias se realizará bajo cotización.
- Atención sobre fallas causadas por mal uso de la herramienta (se prestará bajo la aceptación de nuevas cotizaciones) (Especificar fallas especificas por mal uso de la herramienta).
- No es obligación de Nexura Internacional S.A.S entregar productos en menos tiempo de lo establecido en cada categoría.

4.3. Servicio de soporte funcional en sitio

El servicio ofrecido por nuestra compañía incluye de acuerdo a la necesidad de la entidad soporte en sitio para cubrir las siguientes actividades:

- Cargar la información que se genere sobre el Software de administración de contenidos y las nuevas funcionalidades de tal forma que se cumpla con los requerimientos del Manual Gobierno Digital última versión.
- Hasta (5) horas mensuales para capacitaciones en las plataformas y una capacitación referente a la implementación de la estrategia de Gobierno Digital.
- Atender los requerimientos que se generen a través de la mesa de ayuda del **MINISTERIO DE TRANSPORTE**.
- Mantener la totalidad de los elementos contemplados en cada una de las fases de Gobierno Digital los esquemas de monitoreo y verificación.
- Mantener en la sede electrónica los estándares de navegación y diseño exigidos por el programa Gobierno Digital.
- Disponer un mecanismo de comunicación, en donde el supervisor pueda reportar los errores de accesibilidad que se encuentren en el sitio.
- Garantizar la accesibilidad del sitio desde los dispositivos móviles y según los accesos dados por la entidad.
- Mantenimiento del servicio de suscripción de información de noticias bajo los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Al momento de la suscripción se proveen mensajes electrónicos al email del usuario que indiquen la recepción de la solicitud respectiva, se debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad, debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario lo considere.
- Garantizar la accesibilidad de los servicios en línea desde los dispositivos móviles, permitiendo el acceso a los contenidos priorizados en la entidad.
- Posicionamiento orgánico en motores de búsqueda que cubre: Definición de los objetivos de posicionamiento, Redacción de los contenidos fijos orientados al

posicionamiento, Pruebas de accesibilidad y detectar los errores encontrados en HTML, publicación de la información y monitoreo semanal de los resultados.

- Apoyar la gestión de campañas realizadas por la entidad incluyendo: Planificación de las campañas, las fechas y las horas de envío, Segmentación de las bases de datos de los usuarios receptores, Diseño gráfico profesional de las plantillas, Envío de las campañas en las fechas y horas estipuladas a los usuarios que determine la entidad, Monitoreo y entrega de informe de los resultados.
- Mantener completo monitoreo sobre el funcionamiento del Portal Web del **MINISTERIO**, para evitar interrupciones en el servicio.

4.4. Descripción general del servicio

Servicio que comprende la actualización, mantenimiento y soporte técnico de las plataformas web y Movilnet del **Ministerio de Transporte**, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, desempeño óptimo y cumplimiento con los estándares tecnológicos actuales.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR	
Ítem	**Descripción**
1	**Soporte y mantenimiento del portal web y Movilnet del Ministerio de Transporte**
1.1	**Soporte funcional:** El proveedor deberá actualizar y soportar las plataformas web y Movilnet del Ministerio de Transporte hasta el 31 de diciembre del 2026.
1.1.1	**Prestación de servicio de soporte funcional:** • El soporte funcional incluirá la resolución de inconvenientes relacionados con las funcionalidades de los aplicativos, páginas web y servicios asociados, así como la atención de solicitudes de mejora, corrección de errores y asesoría técnica en el uso del portal. Se debe asegurar que todas las características del sistema operen de manera eficiente y que los usuarios puedan acceder sin dificultades a los servicios disponibles. • Mantener un monitoreo continuo, tanto activo como pasivo, sobre el funcionamiento y seguridad del portal web y la intranet, evitando interrupciones y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios. • Notificar de inmediato al supervisor del contrato cualquier falla detectada. • Cumplir con los lineamientos del Manual de Gobierno Digital en su última versión, incluyendo los estándares de navegación, accesibilidad y diseño exigidos por el programa Gobierno Digital. • Mantener los esquemas de monitoreo y verificación exigidos en cada una de las fases de Gobierno Digital. • Cargar y actualizar la información en el software de administración de contenidos, asegurando que las nuevas funcionalidades cumplan con los requisitos normativos. • Garantizar la accesibilidad de los servicios en línea desde dispositivos móviles, permitiendo el acceso a los contenidos priorizados por la entidad. • Disponer un mecanismo de comunicación para que el supervisor pueda reportar errores de accesibilidad detectados en el sitio.

	• Mantener el servicio de suscripción de noticias bajo los formatos del lenguaje común de intercambio de información. • Enviar notificaciones electrónicas de confirmación a los usuarios que se suscriban, indicando claramente el tipo de información a recibir. • Permitir a los usuarios suspender la suscripción en cualquier momento. • Implementar estrategias de posicionamiento orgánico en motores de búsqueda, incluyendo la definición de objetivos, redacción de contenidos optimizados, corrección de errores en HTML, publicación y monitoreo semanal de resultados. • Apoyar la gestión de campañas realizadas por la entidad, incluyendo planificación, segmentación de bases de datos, diseño gráfico de plantillas, envío en fechas estipuladas y monitoreo de resultados.
1.1.2	**Capacitación** • El proveedor deberá proporcionar formación a los funcionarios del Ministerio para el uso eficiente de las herramientas digitales, incluyendo la gestión de contenido, navegación y aprovechamiento de las funcionalidades del portal web e intranet. • Se brindará hasta cinco (5) horas mensuales de capacitación en las plataformas, además de una sesión específica sobre la implementación de la estrategia de Gobierno Digital. Asimismo, se ofrecerá soporte a los usuarios para resolver dudas y garantizar que el personal esté familiarizado con los recursos disponibles.
1.1.3	**Asesoramiento en la integración y personalización de funcionalidades específicas requeridas por el Ministerio:** Brindar soporte para la integración de nuevas funcionalidades y la personalización de las existentes, según las necesidades del Ministerio. Este servicio incluirá la evaluación y diseño de nuevas características, así como la adaptación de soluciones tecnológicas para satisfacer requerimientos específicos.
1.1.4	**Soporte en la mejora continua de la experiencia de usuario:** Garantizar la accesibilidad, la navegación fluida y la correcta visualización del contenido en todas las secciones del portal y la intranet. Para ello, se deberán realizar pruebas periódicas de usabilidad, identificar posibles áreas de mejora, y proponer soluciones para optimizar la interacción del usuario con la plataforma.
1.1.5	**Gestión de la actualización de contenidos y diseño en la web:** Garantizar que los cambios solicitados por el Ministerio sean implementados conforme a las políticas de diseño, usabilidad y accesibilidad. Esto incluye la actualización de textos, imágenes, enlaces y otros recursos, así como la aplicación de ajustes de diseño para mejorar la funcionalidad y estética del portal web y la intranet.
1.1.6	**Soporte en la adaptación de las funcionalidades del portal para asegurar que cumplan con las normativas y requerimientos de accesibilidad web:** Implementar ajustes y mejoras para garantizar que el portal cumpla con las normativas internacionales de accesibilidad web, como las WCAG, y las leyes locales como la Ley 1712 de 2014 (Acceso a la Información Pública) y la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos). Esto incluye la revisión y actualización de elementos visuales y funcionales para garantizar que los usuarios con discapacidad puedan acceder a la información sin restricciones. Además, se debe garantizar que los errores en la revisión de TAW se mantengan en cero al realizar las revisiones mensuales.
1.2	**Soporte técnico**

	Servicio de soporte en sitio en horario 5 x 8 para atender los requerimientos de la entidad.
	El proveedor deberá prestar el servicio de soporte técnico remoto para la atención de incidentes y requerimientos a través de una Mesa de Ayuda, garantizando el correcto y continuo funcionamiento del aplicativo CMS (Content Management System) del portal, la intranet y los servicios digitales del Ministerio.
	Mantener actualizada la página web y la intranet de la entidad a la última versión del software Nexura Platform.
	Garantizar el correcto funcionamiento de los aplicativos instalados en la entidad bajo Nexura Platform, incluyendo: ● Pruebas de seguridad ● Pruebas de estrés ● Certificado SSL multidominio.
	Implementar o personalizar hasta tres (3) micrositios durante el periodo del servicio.
	Garantizar el cumplimiento de todos los elementos y fases establecidas en la versión más reciente de la política de Gobierno Digital, así como en las recomendaciones de la Presidencia de la República sobre identidad gráfica a nivel web.
	Implementar de manera continua esquemas de monitoreo y verificación para asegurar el correcto funcionamiento de la solución. En caso de actualizaciones o modificaciones al Manual de Gobierno Digital durante la ejecución del contrato, el proveedor deberá ajustar el Portal Web y la Intranet a las nuevas versiones.
	Disponer de un mecanismo de comunicación en donde el supervisor pueda reportar los errores de accesibilidad, o cualquier falla que se encuentren en los sitios.
	Garantizar la accesibilidad de los sitios desde los dispositivos móviles y según los accesos solicitados por el Ministerio de Transporte.
	Proporcionar el servicio de suscripción RSS para la distribución de noticias, cumpliendo con los estándares y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Se deberá especificar claramente el tipo de contenido que será enviado por la entidad y ofrecer a los usuarios la opción de cancelar su suscripción cuando el usuario lo considere.
	Elaborar y publicar noticias y artículos con base en la información suministrada por la entidad, siguiendo este flujo de trabajo: ● Interacción con los funcionarios para recepción de contenido y objetivos de la publicación. ● Creación de meta-tags para mejorar la indexación en motores de búsqueda. ● Revisión de calidad y pruebas de funcionamiento antes de la publicación.
1.2.1	**Soporte de Infraestructura y Plataforma:** El contratista deberá cumplir con la prestación del servicio de manera continua, asegurando la operatividad y atención dentro de los parámetros establecidos, asegurando una gestión y monitoreo permanente de servidores, bases de datos, redes y almacenamiento. La disponibilidad del servicio dependerá del servidor proporcionado por el contratante, por lo que se implementarán medidas proactivas para prevenir fallas en la infraestructura. Todas las tecnologías y herramientas involucradas deben permanecer operativas 24/7, con mecanismos de respuesta ágil para la identificación y resolución oportuna de cualquier incidente técnico que pueda surgir.

<table>
<tr><td>1.2.2</td><td>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma Nexura Platform: Realizar mantenimientos programados para garantizar el rendimiento continuo de la plataforma, incluyendo la instalación de parches de seguridad, actualizaciones de software y revisiones periódicas para identificar y corregir vulnerabilidades. El mantenimiento preventivo reducirá el riesgo de interrupciones en el servicio, mientras que el correctivo permitirá atender fallos o problemas inesperados. Todos los mantenimientos deberán ser coordinados y aprobados por el supervisor del contrato.</td></tr>
<tr><td>1.2.3</td><td>Ejecutar pruebas de rendimiento y seguridad periódicas:
Realizar pruebas de estrés, carga y seguridad para evaluar la capacidad del portal frente a altos volúmenes de tráfico y posibles amenazas cibernéticas. Las pruebas de rendimiento garantizarán que la plataforma funcione sin problemas incluso en momentos de alta demanda, mientras que las de seguridad detectarán vulnerabilidades y ayudarán a reforzar la protección de la plataforma.</td></tr>
<tr><td>1.2.4</td><td>Implementar y gestionar un sistema de copias de seguridad regulares (backup)
Asegurar que se realicen copias de seguridad automáticas y periódicas de los datos del portal web e intranet, con procesos establecidos para la recuperación rápida de la información en caso de fallas sobre la plataforma de Nexura platform. Esto incluye garantizar la seguridad y accesibilidad de las copias de seguridad, así como realizar pruebas de restauración de datos para confirmar que los procesos funcionen correctamente.</td></tr>
<tr><td>1.2.5</td><td>Proveer soporte en caso de incidentes o fallas técnicas y ANS
Tener un plan de contingencia para atender fallas o incidentes técnicos. Esto implica una respuesta rápida a cualquier interrupción en el servicio, con el objetivo de restaurar la funcionalidad del portal en el menor tiempo posible. Se utilizarán métricas de Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO) y tiempo de Punto Objetivo de Recuperación (RPO) para evaluar el desempeño de la recuperación ante incidentes.

Todo el soporte a la solución se regirá bajo el siguiente ANS:

<table>
<tr><th colspan="4">SOPORTE TÉCNICO</th></tr>
<tr><th>Tipo de solicitud</th><th>Nivel</th><th>SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Incidentes</td><td>Alto</td><td>2 horas de tiempo de solución</td><td>Ausencia del servicio en bloques y módulos que afecten al total de usuarios de la herramienta suministrada.</td></tr>
<tr><td>Medio</td><td>6 horas de tiempo de solución</td><td>Errores en bloques y módulos que afecten a un grupo de usuarios de la herramienta suministrada.</td></tr>
<tr><td>Bajo</td><td>24 horas de tiempo de solución</td><td>Error en bloques y módulos que afecten a un usuario de la herramienta suministrada.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	Requerimientos	Medio	6 horas para primera respuesta 24 horas para entrega de solución	Solicitudes de información, dudas, configuración de usuarios y contraseñas. Actualizaciones y mejoras sobre el producto o desarrollos entregados. No aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades.
1.2.6	**Monitoreo y revisión continua de la disponibilidad del sistema:** • El proveedor deberá realizar un monitoreo continuo de la disponibilidad y el rendimiento del sistema, incluyendo el análisis de tiempos de respuesta, tráfico web y uso de recursos. Esto permitirá detectar de manera temprana posibles problemas o reducciones en la eficiencia del portal, aplicando medidas correctivas antes de que afecten a los usuarios. • El proveedor deberá mantener un monitoreo integral, tanto activo como pasivo, del funcionamiento y la seguridad del Portal Web y la Intranet del Ministerio. Este monitoreo debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios en línea, previniendo interrupciones. Nota: En caso de falla, el proveedor deberá notificar de inmediato al Ministerio a través del supervisor del contrato.			
1.2.7	**Implementación de medidas de seguridad:** Desarrollar e implementar políticas y medidas de seguridad para proteger los servidores y los datos del portal web frente a ataques cibernéticos. Esto incluye el uso de firewalls, cifrado de datos, autenticación multifactor y otros protocolos de seguridad que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del portal. Lo anterior para cumplir con los procesos de mejora de las vulnerabilidades que sean reportadas.			
1.2.8	**Gestión de dominios y certificados SSL:** Garantizar que los dominios asociados al portal estén correctamente gestionados y que los certificados SSL estén actualizados. Esto garantizará que la comunicación entre los usuarios y el portal sea segura, utilizando encriptación para proteger los datos sensibles que puedan ser transmitidos.			
1.2.9	**Evaluación y gestión de la infraestructura:** Realizar evaluaciones periódicas de la infraestructura para garantizar que la plataforma sea escalable y esté preparada para manejar incrementos en el tráfico o nuevas funcionalidades. Se deben implementar soluciones que aseguren la alta disponibilidad del portal y una experiencia de usuario óptima, incluso en situaciones de mayor demanda.			
2	**Pruebas y auditoría de seguridad y funcionalidad**			
2.1	**Desarrollar auditorías en la base de datos:** Implementar auditorías periódicas en las bases de datos del portal web e intranet para identificar posibles modificaciones no autorizadas. Esto incluirá la revisión de registros de inserción, actualización y eliminación de datos, garantizando que todas las acciones sean trazables y cumplan con las políticas de seguridad y privacidad del Ministerio. Desarrollar auditoria en la base de datos, con el fin de identificar quien inserta, actualiza y borra contenidos.			

2.2	**Ejecutar pruebas sobre los nuevos desarrollos:** Antes de la implementación en producción de cualquier nuevo desarrollo o funcionalidad, se deben realizar pruebas exhaustivas para verificar que cumplan con los requisitos establecidos, no presenten errores y no afecten negativamente otras partes del portal. Las pruebas deberán ser validadas y aprobadas por el supervisor del contrato para garantizar que se cumpla con los estándares de calidad y seguridad.
3	**Monitoreo y Seguridad**
3.1	**Implementar un servicio de monitoreo permanente de los recursos:** Realizar un monitoreo constante y en tiempo real de los recursos críticos del servidor, incluyendo uso de archivos, memoria, CPU, tráfico de red, procesos activos y número de usuarios conectados. Se deben generar reportes detallados de estos recursos para identificar posibles sobrecargas o fallas antes de que afecten al rendimiento del portal web.
4	**Posicionamiento Web y Campañas**
4.1	**Realizar posicionamiento orgánico en motores de búsqueda:** Optimizar el portal web para mejorar su visibilidad en los motores de búsqueda. Esto incluye la creación de contenido orientado al SEO, optimización de las metaetiquetas, el uso de palabras clave relevantes, la mejora de la accesibilidad y la corrección de errores en el código HTML. También se deberán realizar pruebas de accesibilidad para garantizar que el portal sea accesible para todos los usuarios.
4.2	**Apoyo en la gestión de campañas:** Asistir al Ministerio en la planificación, diseño y ejecución de campañas. Esto incluye la segmentación de la base de datos, la creación de plantillas gráficas atractivas, el envío de campañas en fechas clave y el monitoreo de los resultados obtenidos para optimizar futuras campañas.
5	**Informes y reportes**
5.1	**Reportes mensuales de tráfico web:** El proveedor deberá elaborar cada mes informes detallados sobre el tráfico web del portal, incluyendo al menos las siguientes métricas clave: **Desempeño del sitio:** • Páginas más visitadas. • Número total de visitantes únicos y repetidos. • Número de nuevos visitantes. • Duración promedio de la sesión. • Páginas vistas por sesión. • Duración promedio de la vista de página. **Interacción de los usuarios:** • Tasa de abandono. • Porcentaje de salida. • Frecuencia y sesiones únicas. • Ruta de clics y fuente de tráfico. • Palabras clave utilizadas para acceder al portal. • Estos informes permitirán al Ministerio analizar el desempeño del portal y tomar decisiones informadas sobre su estrategia digital.

5.2	El proveedor deberá presentar mensualmente un informe detallado sobre la evaluación del portal web del Ministerio de Transporte con base en los lineamientos del Manual de Gobierno Digital (última versión) y otras normativas aplicables, incluyendo:
	• Estado del software en producción.
	• Certificado de cumplimiento de las siguientes normativas y estrategias:
	  ○ Estrategia de Gobierno Digital (última versión).
	  ○ Ley Antitrámites.
	  ○ Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
	  ○ Política Nacional de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
	  ○ Estatuto Nacional Anticorrupción.
	  ○ Protección de Datos - Política de Privacidad (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013).
	  ○ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).
	• Evidencia del certificado SSL, indicando la fecha de expedición y vencimiento, para validar la seguridad de la conexión del portal.

5.3	El proveedor deberá entregar un informe mensual que incluya: • Definición y actualización de objetivos de posicionamiento. • Redacción y optimización de contenidos fijos para SEO. • Resultados de pruebas de accesibilidad y corrección de errores en HTML. • Publicación de información optimizada para SEO. • Monitoreo semanal de los resultados y propuestas de mejora.
5.4	Elaborar informes detallados de las actividades realizadas, estado de posicionamiento en motores de búsqueda, avances en la ejecución de las campañas y los resultados obtenidos.
5.5	**Documentación de cumplimiento con Gobierno Digital:** Entregar informes mensuales del cumplimiento de Gobierno Digital junto con los instructivos y/o recomendaciones pertinentes que se deben tener en cuenta para mantener el cumplimiento constante.
5.6	**Certificado de cumplimiento de normativas legales:** Entregar un certificado que acredite el cumplimiento de las normativas relacionadas con el Gobierno Digital, protección de datos, anticorrupción y derecho de acceso a la información pública. Este certificado deberá ser emitido por una entidad competente y garantizar que el portal cumple con los requisitos legales vigentes en Colombia.
6	**Seguridad y Monitoreo**
6.1	Mantener la totalidad de los elementos contemplados en cada una de las fases de Gobierno Digital los esquemas de monitoreo y verificación.
6.2	Mantener en la sede electrónica los estándares de navegación y diseño exigidos por el programa Gobierno Digital.
6.3	Garantizar la accesibilidad del sitio desde los dispositivos móviles y según los accesos dados por la entidad
6.4	Garantizar la accesibilidad de los servicios en línea desde los dispositivos móviles, permitiendo el acceso a los contenidos priorizados en la entidad.
6.5	Posicionamiento orgánico en motores de búsqueda que cubre: Definición de los objetivos de posicionamiento, Redacción de los contenidos fijos orientados al posicionamiento, Pruebas de accesibilidad y detectar los errores encontrados en HTML, publicación de la información y monitoreo semanal de los resultados.

6.6	Mantener completo monitoreo sobre el funcionamiento del Portal Web del MINISTERIO, para evitar interrupciones en el servicio.
	Implementar controles de seguridad perimetral que permitan detectar/contener/mitigaren tiempo real posibles ataques de los que pueda ser objeto el portal web del Ministerio; estos controles deberán ofrecer detallados reportes web en tiempo real.
	Implementar un servicio de monitoreo permanente de los recursos del servidor del portal web (file systems, memoria ram, memoria swap, memoria cache, cpu, networkoutgoing/incoming traffic, número de usuarios conectados, procesos activos, servicios y protocolos), que permita medir en tiempo real el performance del servidor del portal web, el sistema de monitoreo deberá ofrecer detallados reportes web en tiempo real.
	Renovar el Certificado de Seguridad SSL con las mismas características de calidad y seguridad actuales o superiores.
7	**Equipo mínimo de trabajo**
7.1	**Aseguramiento de ejecución de proyecto:** Para asegurar la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el soporte, mantenimiento, desarrollo y mejora continua del portal web y móvil, se requiere un equipo técnico especializado. El equipo mínimo debe incluir los siguientes perfiles:
7.2	**Gerente de proyecto:** * **Formación**: Profesional en Ingeniería de Sistemas o áreas afines, con mínimo 5 años de experiencia en gestión de proyectos tecnológicos): * **Perfil**: Responsable de la planificación, ejecución y cierre del proyecto. Asegura la correcta asignación de recursos, el cumplimiento de plazos y la gestión de riesgos. Actúa como punto de contacto principal con el Ministerio y coordina todas las actividades del equipo de trabajo. * **Requisitos**: Experiencia en proyectos similares, conocimiento en metodologías ágiles, gestión de equipos multidisciplinarios, y habilidades de comunicación efectiva. * **Disponibilidad**: 25% del tiempo durante la ejecución del proyecto para realizar las respectivas reuniones de seguimiento.
7.3	**Desarrollador web y móviles:** * **Formación**: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Software, o afines, con experiencia de al menos 3 años en desarrollo web y móvil. * **Perfil**: Encargados de la creación, mejora y mantenimiento de las funcionalidades del portal y la plataforma móvil. Desarrollan aplicaciones, optimizan el rendimiento y gestionan la integración con otros sistemas y plataformas requeridas. * **Requisitos**: Conocimiento avanzado en tecnologías de desarrollo web (HTML, CSS, JavaScript, PHP) y desarrollo móvil (Android/iOS). * **Disponibilidad**: Tiempo parcial durante la ejecución del proyecto para realizar las mejoras y/o desarrollos correspondientes.

7.4	**Especialista en soporte funcional:** * **Formación**: Profesional en Ingeniería de Sistemas o áreas afines, con experiencia de al menos 3 años en soporte funcional de plataformas web y/o móviles, análisis de requerimientos y gestión de incidencias relacionadas con el funcionamiento del sistema. * **Perfil**: Responsable de brindar soporte técnico a los usuarios del portal web, gestionando incidencias relacionadas con las funcionalidades del sistema, asegurando que se alineen con los requisitos del negocio. Además, coordina con los equipos de desarrollo y pruebas para garantizar que los cambios funcionales sean implementados correctamente y cumplan con las necesidades establecidas. También elabora manuales y documentación técnica, monitorea el uso del portal para identificar áreas de mejora, propone ajustes funcionales y colabora con el equipo de soporte técnico para resolver cualquier problema que afecte la operación del sistema. * **Requisitos**: Conocimiento en gestión de contenidos web (CMS), accesibilidad (WCAG), herramientas de gestión de incidencias, y lenguajes como HTML, CSS y JavaScript. Además, debe tener habilidades en la resolución de problemas, capacidad para trabajar en equipo, buena comunicación con usuarios y otros departamentos, y ser capaz de gestionar múltiples tareas de manera eficiente. * **Disponibilidad**: Tiempo completo durante la ejecución del proyecto para atender casos que se presenten por los Usuarios.
7.5	**Especialista en soporte técnico:** * **Formación**: Profesional en Ingeniería de Sistemas o afines, con mínimo 3 años de experiencia en soporte técnico a plataformas web * **Perfil**: Brinda soporte diario al portal web e intranet, gestionando incidentes, fallas y mantenimiento preventivo. Es responsable de la resolución de problemas técnicos, garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas y aplicando las actualizaciones y parches necesarios. * **Requisitos**: Conocimientos en LINUX, administración de plataformas web, gestión de sistemas de tickets de soporte y soporte a usuarios. * **Disponibilidad**: Tiempo completo durante la ejecución del proyecto para atender casos técnicos que se presenten en el sistema.
7.6	**Analista de calidad** * **Formación**: Profesional en Ingeniería de Sistemas, QA, o afines, con al menos 3 años de Formación: experiencia en pruebas de software * **Perfil**: Responsable de la planificación y ejecución de pruebas de calidad, incluyendo pruebas funcionales, de seguridad y rendimiento. Garantiza que todas las funcionalidades del portal cumplan con los requisitos técnicos y de usabilidad antes de ser lanzadas a producción. * **Requisitos**: Conocimiento en pruebas de software, manejo de herramientas de automatización de pruebas, pruebas de rendimiento (stress testing, carga). * **Disponibilidad**: Tiempo parcial durante la ejecución del proyecto para realizar las pruebas correspondientes a las mejoras y/o desarrollos que se lleven a cabo.

7.7	**Diversidad de Perfiles** Cada perfil del equipo debe ser ocupado por un profesional diferente, es decir, un mismo individuo no podrá asumir dos o más perfiles dentro del equipo de trabajo. Esto garantiza que cada área de trabajo cuente con el conocimiento y la experiencia específica requerida para su adecuado desempeño, evitando la sobrecarga de responsabilidades y asegurando la especialización necesaria para la correcta ejecución del proyecto.
7.8	Evaluación inicial de los perfiles se llevará a cabo una evaluación inicial para verificar que cumplan con los requisitos y perfiles establecidos en el proyecto. Esta evaluación incluirá la revisión de la formación académica, la experiencia profesional previa, y las habilidades técnicas específicas necesarias para cada perfil. Cada perfil debe presentarse con la propuesta incluyendo los siguientes documentos: ● Hoja de vida actualizada. ● Actas de grado. ● Tarjeta profesional. ● Diplomas académicos. ● Certificaciones que acrediten la experiencia y habilidades necesarias para el rol específico en el proyecto. Además, se podrá solicitar a los candidatos participar en entrevistas técnicas y pruebas de conocimiento para evaluar su idoneidad para el cargo. Esta evaluación garantizará que los miembros del equipo cuenten con las competencias y capacidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones, contribuyendo al éxito de las actividades del proyecto.
7.9	Evaluación del Equipo de Trabajo: La evaluación del equipo de trabajo será continua y se realizará con base en el cumplimiento de los entregables y objetivos definidos en el proyecto. Se llevará a cabo un seguimiento mensual de las actividades realizadas por cada miembro del equipo, evaluando la calidad del trabajo, el cumplimiento de plazos, la eficiencia en la resolución de incidencias y la capacidad de adaptación a cambios en el proyecto. Además, se realizarán reuniones periódicas para analizar el rendimiento individual y colectivo, identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas. El desempeño de cada miembro será medido a través de indicadores clave, como la satisfacción del cliente interno (Ministerio de Transporte), la resolución de problemas dentro de los tiempos establecidos (RTO y RPO), y la calidad técnica de los entregables.

5. Oferta económica

Nexura Internacional es la firma desarrolladora y propietaria de la solución sobre la cual actualmente se encuentra el portal del **Ministerio de Transporte**, nuestra compañía no tiene partners o distribuidores autorizados en Colombia que puedan atender las necesidades de **MINTRANSPORTE** para dicha solución, por lo que somos la única empresa con la capacidad legal y el conocimiento para prestar los servicios

de mantenimiento, soporte, actualización al ser titular del certificado de derechos de autor del software de base.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO			
Descripción	**Sub total**	**IVA**	**TOTAL**
Suministro de servicios de página Web e Intranet, garantizando el correcto funcionamiento. Servicios cotizados a partir de la firma del contrato y hasta el **31 de diciembre del 2026**. Pago por mensualidades iguales**.** No incluye: Nuevos desarrollos de funcionalidades o requerimientos adicionales.	$ 222.689.075,63	$ 42.310.924,37	$ 265.000.000
TOTAL			**$ 265.000.000**

6. Alcances y supuestos

- El servicio incluye las siguientes actividades:
  - Actualización de la sede electrónica bajo los lineamientos de MinTIC y la resolución 1519.
  - Administración, mantenimiento y soporte para la atención de incidentes por medio de la mesa de Servicios de Nexura, garantizando el correcto y permanente funcionamiento de la Sede Electrónica e Intranet.
  - Certificado de Seguridad.
  - Servicio de soporte en sitio. Horario 5 x 8.
  - Implementación o personalización de hasta tres (3) micrositios.
- Este servicio opera bajo un esquema de suscripción. Cualquier requerimiento adicional (como horas de desarrollo no previstas) será cotizado por separado y gestionado mediante una nueva orden de servicio.
- En los tiempos de atención no se incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente, para la entrega de insumos, aprobaciones e implementación de cambios. Cuando esto sucede, el caso pasa ha estado En espera. Este estado causa que se detenga los tiempos de ANS establecidos, mientras se recibe la confirmación de Resuelto. Estos estados quedan

registrados en el aplicativo soporte.nexura.com para cada uno de los casos que se reciban.

- El servicio no incluye mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por modificaciones o manipulaciones de los datos o de la base de datos del SOFTWARE Nexura Portal Platform por personal no autorizado por Nexura Internacional S.A.S. En caso de que se presenten, la resolución de incidencias se realizará bajo cotización.
- Soporte sobre fallas causadas por mal uso de la herramienta (se prestará bajo la aceptación de nuevas cotizaciones) (Especificar fallas especificas por mal uso de la herramienta).
- No es obligación de Nexura Internacional S.A.S entregar productos en menos tiempo de lo establecido en cada categoría.
- El alcance de las relaciones comerciales y la precisión de las responsabilidades tanto del CLIENTE como de **NEXURA INTERNACIONAL,** se regirán por las estipulaciones de un Contrato o en su defecto en una Orden de Compra.
- Cualquier servicio que no se encuentre especificado de forma explícita en la presente propuesta no se constituye en una obligación a ser provista por **NEXURA INTERNACIONAL SAS** y deberá ser cotizado.
- Al término de cada actividad, desarrollo y/o servicio al cliente deberá firmar un acta que registre la realización o el cumplimiento de un entregable dentro del proyecto.
- Los trabajos deberán ser recibidos por el personal técnico del cliente para garantizar el soporte de primer nivel, transferencia de conocimientos y la evaluación de la calidad.
- Las actividades definidas en el plan de trabajo pueden ser realizadas en el horario que conjuntamente se convengan con el cliente y nuestro personal de ingeniería. De cualquier forma, en el acta de inicio se definirá un cronograma de trabajo. Cualquier aplazamiento, deberá hacerse por escrito formalmente cinco (5) días antes de la fecha de inicio programada.
- Es responsabilidad de la Entidad, para el eficiente proceso desarrollo del proyecto, operación y capacitación, garantizar los recursos, tales como: información requerida para publicar en el sistema, contenidos, documentos e informes para la biblioteca, sitio adecuado de trabajo, recursos hardware, comunicaciones y software, etc.
- **NEXURA** no se hace responsable del daño, pérdida o deterioro de la información causada por agentes externos como virus, fallas eléctricas, etc. no atribuible a su gestión.
- Con la aceptación de la presente propuesta **EL CLIENTE** reconoce que el personal del proyecto es dispuesto por **NEXURA** y por lo tanto se compromete a no contratarlo directa o indirectamente durante la ejecución del contrato ni en los dos (2) años siguientes a partir de su finalización.
- Dirección comercial de **NEXURA INTERNACIONAL S.A.S**: Calle 29 N° 6-94 Oficina 901 NIT:805.025.355-8 Teléfonos: (571) 285 45 43

VIGENCIA:	La presente propuesta tiene una validez hasta el **15 de enero del 2026**, salvo que **NEXURA** la prorrogue por escrito.
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:	Este trabajo ha sido preparado para uso exclusivo del **MINISTERIO DE TRANSPORTE** y se considera propiedad intelectual de **NEXURA INTERNACIONAL**. Sin previa autorización escrita de **NEXURA INTERNACIONAL** no podrá ser divulgado por razones de índole comercial, que podría resultar en perjuicio de las dos organizaciones.
FORMA DE PAGO:	Mensualidades iguales vencidas, contadas a partir de la suscripción del acta de inicio. Para el primer mes de ejecución, el valor deberá calcularse de forma proporcional, con base en los días efectivamente prestados del servicio durante dicho mes.
TIEMPO Y LUGAR DE EJECUCIÓN:	A partir de la firma del contrato y hasta el **31 de diciembre del 2026**.en la ciudad de Bogotá.

NEXURA

Presencia nacional con soluciones y servicios para el **desarrollo y transformación digital de los territorios**

La presencia



Nexura Internacional S.A.S
PBX. + 57 – 2- 5240444
Cali - Carrera 28 # 5B – 71 San Fernando
Bogotá – Tel: 601 3907195 - Calle 29 # 6 -94 Oficina 901 Centro Internacional
www.nexura.com

NEXURA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL
AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS
Y LOS CIUDADANOS

Gracias

JUAN DAVID CASTRO CUESTAS

TELÉFONO: +57 305 2084374

CORREO: jcastro@nexura.com.co