

Bogotá, Enero 19 de 2026

Doctora
Sandra Marcela Torres Forero
Jefe Oficina Asesora de Planeación
JARDIN BOTANICO JOSÉ CELESTINO MUTIS

*Ref: Propuesta Soporte – Mantenimiento
/ SOFTWARE ITS GESTIÓN*

Respetada Doctora Torres:

ITS Soluciones Estratégicas SAS como propietario y desarrollador del Sistema **ITS-GESTIÓN** software de apoyo integral en la planificación, administración y mantenimiento del modelo integrado de planeación y gestión MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad, el cual fue adquirido por el JARDIN BOTANICO JOSÉ CELESTINO MUTIS bajo el Contrato de Compraventa No. JBB-CTO-986-2022, presenta una oferta de Mantenimiento y Soporte del mismo sistema.

Objeto

Contratar el Servicio de Soporte, Mantenimiento y Actualización del Software MIPG-SIG, para el JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS

Plazo

Hasta el 31 de Diciembre de 2026.

Responsabilidades

Durante el tiempo de vigencia del contrato ITS Soluciones Estratégicas se compromete a:

- a) Suministrar, durante la vigencia del contrato, los parches, mejoras y/o actualizaciones de versión que sean liberadas para los módulos del Sistema ITS-Gestión objeto del contrato, a saber: Indicadores, Documentación SIG, Mejora, Riesgos, Auditorías, MIPG, Tareas y Estrategia; y socializar a los usuarios designados por la Entidad a partir de la liberación de cada actualización.
- b) Prestar el servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo del sistema ITS Gestión, atendiendo fallas de funcionamiento, errores operativos y defectos en el código que afecten la operación del sistema, a través de software de acceso remoto, vía teléfono, chat y mail o si la situación lo requiere, deberá ser atendida presencialmente, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta

definidos; y presentar un informe mensual que incluya los casos reportados, atendidos y cerrados.

- c) Garantizar la disponibilidad permanente del recurso humano idóneo y capacitado para la adecuada y oportuna atención de los requerimientos relacionados con el Sistema ITS Gestión.
- d) Aplicar buenas prácticas de seguridad de la información, así como apoyar la identificación de vulnerabilidades que se presenten en el sistema, con el fin de prevenir accesos no autorizados, alteración o pérdida de información.
- e) Entregar una bolsa hasta de ciento quince (115) horas ingenieros para desarrollos y personalizaciones solicitados por el cliente.

Valor de la Propuesta:

CONCEPTO	Valor Unitario	Valor Total
Servicio de Soporte, Mantenimiento y Actualización del software ITS-GESTIÓN (12 meses)	2.368.000	14.208.000
Bolsa de hasta ciento quince (115) horas para desarrollos	229.000	26.335.000
TOTAL		40.543.000

Los valores incluyen IVA

Forma de Pago: A convenir con el cliente

Agradecemos su atención y quedamos atentos a su respuesta.

Cordialmente,



RUBÉN DARÍO YUNDA
Gerente Línea TI
ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS.

ANEXO 1 - Procedimiento Servicio Soporte (Atención de Casos)

	TIPO DE DOC	PROCEDIMIENTO	ITS-PE-GI-03
	NOMBRE	REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS	Página 1 de 4

1- OBJETIVO

Con este procedimiento se pretende, dar atención a consultas o solución a fallas en los productos de software instalados en las organizaciones Cliente.

2- ALCANCE

El presente documento aplica a los acuerdos con los clientes para la solución de casos.

3- POLITICAS

3.1 Se definirán los siguientes términos para efectos del alcance del procedimiento:

- Consulta: Es la petición de información, opinión o consejo con referencia al uso y manejo de los productos de ITS Soluciones.
- Incidente: Cualquier evento que no forma parte de una operación normal de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad de un servicio.
- Problema: Causa subyacente desconocida de uno o más incidentes.

3.2 Estrategia del servicio:

5 x 8, donde:

- Días de prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes.
- Días del año sin prestación del servicio:
 - Diciembre 24 y 31, después del mediodía.
 - Primera semana de enero
- Horas de prestación del servicio: Desde las 8:00 a.m. hasta las 12:30 p.m. y desde la 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m.

3.3 Alternativas de comunicación:

- Correo electrónico: Mecanismo principal de recepción, interacción, información de avance y solución del caso.
- Vía telefónica / celular: Mecanismo alternativo de comunicación, usado como instancia final.
- Acceso remoto: Mecanismo principal empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, el cual será previamente acordado.
- Visita en sitio: Mecanismo alternativo empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, cuando éste no autoriza acceso remoto o por necesidades del servicio sea requerido, el cual será previamente acordado.

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS

www.its-solutions.net

Calle 77 No. 16A-38 Of. 302 Tel: (57-1) 478 9209
Bogotá, Colombia

	TIPO DE DOC	PROCEDIMIENTO	ITS-PE-GI-03
	NOMBRE	REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS	Página 2 de 4

3.4 Registros de los casos:

- Se registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida.
- Plataforma de registro: Se efectuará inicialmente en archivo de Office Excel. Posteriormente se realizará en el motor de procesos de ITS-Procesos, el cual será comunicado oportunamente al Cliente.
- Alcance del lenguaje técnico: Se describirá en lenguaje de usuario final.

3.5 Tipología y tiempo de respuesta de los casos:

Prioridad	Tiempo de respuesta estimado*	Tiempo de solución estimado *
Crítico: Interrupción total del sistema	3 horas	12 horas hábiles
Alto: Interrupción severa del sistema	4 horas	24 horas hábiles
Medio: Falla de una única función	6 horas	48 horas hábiles
Leve: Problema menor o sobre Procedimiento	8 horas	96 horas hábiles

Los tiempos de solución pueden variar dependiendo de la disponibilidad del Cliente para apoyar la solución.

El tiempo máximo dado para validación de un caso es de 4 días hábiles, después de este tiempo en caso de no recibirse comentarios se asumirá que la solución es satisfactoria y se procederá a cerrar el caso.

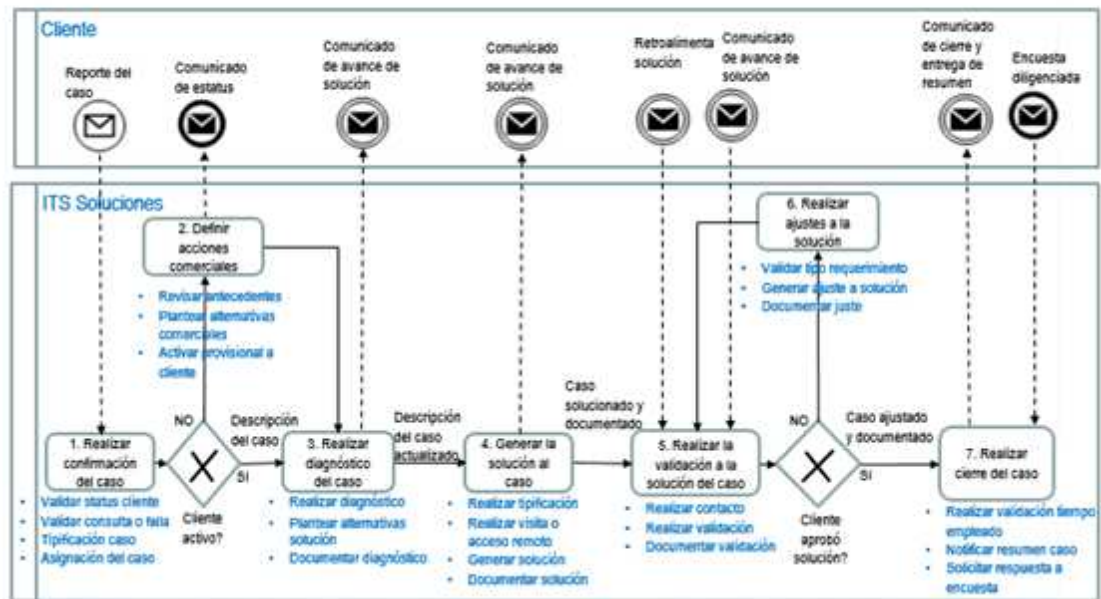
4- PROCEDIMIENTO:

Resp.	Descripción	Registro
Cliente	Reportar caso a ITS: La organización cliente reportará a través del Administrador de la solución los casos identificados y documentados por los líderes funcionales, empleando para ello el formato suministrado.	Formato de reporte del caso

ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	1. Realizar confirmación del caso. El Agente de Servicio o el Director de Servicio al Cliente validarán el alcance del caso y lo tipificará como consulta, incidencia o problema y realizará la solución primaria, diligenciando para ello el formato de Registro de Control de casos en el cual se asignará un número de ticket y se enviará mediante correo electrónico la respuesta al cliente informándole el número de ticket asignado. En caso de requerirse apoyo del Equipo de Desarrollo, escalará el caso según corresponda al Coordinador de cada producto previa validación del estado del cliente ante ITS Soluciones.	Formato de Registro de Control de Casos. Correo electrónico
ITS – Director Comercial	2. Definir acciones comerciales. Efectúa la revisión del estado del cliente y determina las acciones correspondientes, realiza la respectiva comunicación al cliente.	Correo electrónico
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	3. Realizar diagnóstico del caso. Realiza el diagnóstico del caso y determina las posibles alternativas solución e implementa la solución. Documenta el diagnóstico y la solución implementada del caso. De requerirse apoyo de los desarrolladores escalará el caso según corresponda.	
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	4. Generar la solución al caso. Realiza la evaluación del alcance de la solución a desarrollar e implementar, coordinado para ello los accesos a la plataforma del cliente. Genera y documenta la solución.	
ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	5. Realizar la validación a la solución del caso. Se efectúa el contacto con el Administrador de la solución y se realiza la validación de la solución implementada. El cliente realiza las validaciones respectivas para verificar que la solución implementada fue exitosa. En caso contrario, se reenvía el caso al coordinador para los ajustes respectivos. Se documenta la validación.	
ITS – Coordinador Equipo de Desarrollo	6. Realizar ajustes a la solución. Efectúa la revisión de la validación y determina el alcance de los ajustes a realizar. Genera el ajuste a solución y documenta el ajuste.	
ITS – Director de Servicio al Cliente / Agente de Servicio	7. Realizar cierre del caso. Genera el informe de cierre del caso y realiza la notificación al cliente. Solicita respuesta a encuesta mediante correo electrónico.	Formato de informe de cierre del caso
Cliente	Diligenciar encuesta de satisfacción. Realiza el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.	Formato de encuesta

	TIPO DE DOC	PROCEDIMIENTO	ITS-PE-GI-03
	NOMBRE	REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS	Página 4 de 4

5- Diagrama de flujo del procedimiento.



6- Control de Cambios

Control de Cambios	Descripción de la Actualización
Versión 1	Elaboración del documento inicial, con los acuerdos de operación dados para el proceso de Servicio al Cliente.