



PROPUESTA ECONÓMICA

SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y BOLSA DE HORAS PARA PERSONALIZACIONES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CALIDAD ISODOC® (SIGME) PARA LA VIGENCIA 2026

PARA



Bogotá, 06 enero de 2026

SEÑORES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERSERVICIOS

Atte. OFICINA DE INFORMÁTICA Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

La Ciudad.

REF: SSP0601-2026

Cordial saludo.

Es un gusto para SISCÓMPUTO presentar a ustedes de manera formal nuestra oferta económica correspondiente a los servicios de **SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y BOLSA DE HORAS PARA PERSONALIZACIONES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CALIDAD ISODOC® (SIGME) PARA LA VIGENCIA 2026**

Nuestra compañía cuenta con el respaldo que nos otorga **IBM CORPORATION** como miembro certificado premier del programa **IBM BUSINESS PARTNER** siendo canal experto y certificado para la implementación de soluciones de gestión documental y colaboración. Somos distribuidores de Nexsys Latinoamérica lo que nos permite ofrecer un amplio respaldo con las soluciones tecnológicas de nuestros fabricantes aliados.

Contamos con un equipo de ingenieros altamente certificados y especializados en procesos de capacitación, desarrollo e implantación de proyectos principalmente con tecnologías Java, WebsSphere y Linux en el área empresarial, industrial y comercial.

Hemos sido galardonados por **IBM** con el premio como el "Mejor **IBM BUSINESS PARTNER MEMBER del Año**", adicionalmente hemos recibido galardones como el "**Best Choice Awards-Colombia**" por nuestras soluciones de **Software De Gestión Documental y Gestión De Calidad**.

Seguros que representamos para ustedes la mejor solución, estamos complacidos de brindarles nuestros servicios y quedamos a su entera disposición para atender sus inquietudes.

Cordialmente,

Saludos cordiales,

Norleyvi Jácome L. | Gerente Comercial

+57 300 502 6722 | njacome@siscomputo.com

SISCÓMPUTO LTDA – IBM / HCL Business Partner

Calle 117B #70C-85, Bogotá D.C.

www.siscomputo.com | ☎ (601) 624 2201 – (601) 624 2202

SOBRE SISCOMPUTO

Somos una compañía con experiencia de más de 20 años en el mercado, reconocidos como Partner IBM, nivel Premier, nos hemos especializado en brindar a nuestros clientes soluciones ajustadas a sus necesidades, dentro de nuestro portafolio de soluciones encontramos:



Es un software especializado para la radicación de comunicaciones, gestión de correspondencia y trámites documentales, incluyendo la administración de expedientes documentales electrónicos que le permite a tu organización la gestión documental responsable y un control eficaz y sistemático.



Como Partner **HCL Software** ofrecemos soluciones especializadas en WebSphere Portal, desarrollo en Lotus Domino, Plataforma de Colaboración y correo, Commerce entre otras.



Respaldados por IBM CORPORATION como miembro certificado premier del programa IBM BUSINESS PARTNER somos un canal experto y certificado para la implementación de soluciones para la automatización de negocios como: Digital Business Automation, IBM Cloud Platform



Adobe Document Cloud: Acrobat DC, la mejor solución de PDF en el mundo; Adobe Sign, la solución líder de firma electrónica.

Adobe Creative Cloud: Herramientas de escritorio



Como Premium Partner de **Lexmark** creamos soluciones de imagen y tecnologías innovadoras que ayudan a las organizaciones a imprimir, proteger y administrar información con facilidad, eficacia y un valor representativo para su compañía.

ALCANCE DEL SERVICIO

1. SOPORTE TÉCNICO

Servicio de asistencia brindado a través de la plataforma HELPCONTROL para el registro y gestión de casos, orientado a la atención y solución de incidentes presentados por los usuarios durante el uso del sistema **SIGME**. Este servicio cubre situaciones derivadas de errores de operación, consultas de uso, recomendaciones técnicas y cualquier evento relacionado con el funcionamiento del software licenciado.

1.1 Asistencia In Situ

Prestación de soporte presencial mediante la asignación de un recurso técnico **Un (1) día hábil a la semana, en jornada de medio tiempo**, para atender requerimientos o incidentes que, por sus características particulares, requieran intervención directa en las instalaciones de la Entidad.

El alcance de esta asistencia comprende únicamente situaciones asociadas al funcionamiento del sistema **SIGME**, excluyendo problemas relacionados con hardware o con software diferente al licenciado.

1.2 Asistencia Telemática

Prestación del servicio de soporte remoto cuando no se cuente con el recurso en sitio, a través de la plataforma HELPCONTROL, conexión por VPN o escritorio remoto. Este soporte incluye:

- Atención y solución de incidentes presentados a los usuarios del sistema durante el uso de los aplicativos.
- Resolución de dudas, consultas y asesoramiento técnico.
- Revisión y verificación de situaciones reportadas por mal uso o errores de operación.
- Notificación, registro y seguimiento de problemas relacionados con el software licenciado.

1.3 Designación de responsable. La Entidad deberá designar un (1) usuario responsable de registrar los casos de soporte en la plataforma ARANDA o HELPCONTROL y de prestar el soporte de primer nivel al interior de la Entidad

1.4 Registro de incidencias. Todo evento o solicitud de soporte técnico deberá ser registrado en la herramienta web ARANDA o HELPCONTROL, con el fin de garantizar la trazabilidad, control y atención oportuna de los casos reportados.

1.5 Horario de atención. El servicio de soporte técnico remoto será prestado de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (días hábiles). Las solicitudes recibidas fuera de este horario serán atendidas el siguiente día hábil.

1.6 Comunicación y colaboración: EL CLIENTE deberá comunicar de manera precisa y clara el requerimiento de soporte, suministrando la información complementaria necesaria para facilitar la gestión por parte de los analistas de la mesa de servicio, y acatar las recomendaciones técnicas que estos emitan para la adecuada resolución del caso.

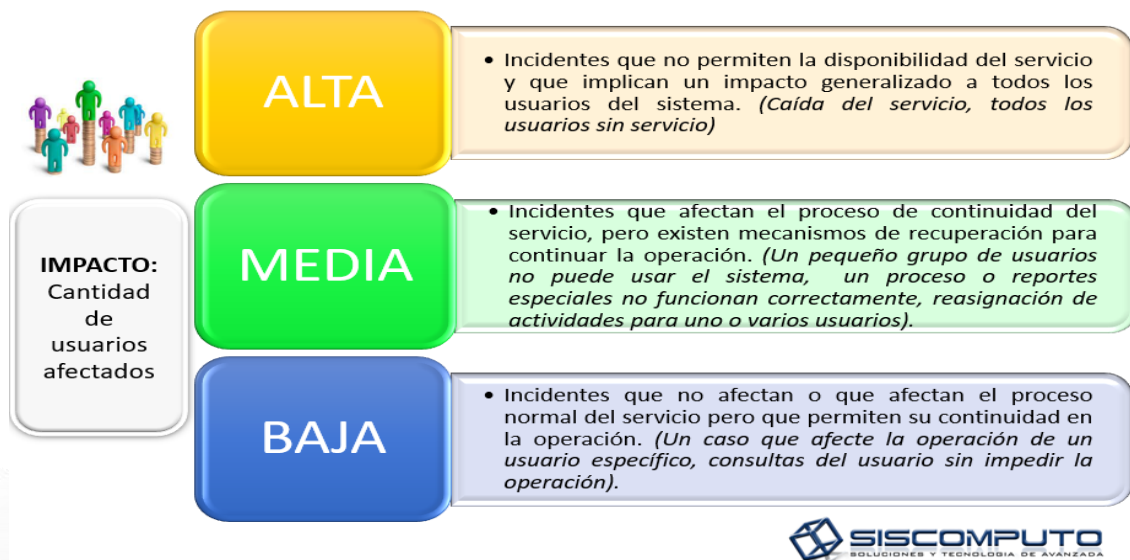
1.7 Tiempos de atención: Los tiempos de respuesta y solución de los casos de soporte dependerán del nivel de complejidad y naturaleza del incidente reportado.

1.8 Acceso remoto: Para la adecuada prestación del soporte técnico, la Entidad deberá proporcionar acceso al sistema mediante conexión VPN.

1.9 Requerimientos técnicos mínimos: Se recomienda que los equipos de cómputo de los usuarios finales cuenten con conexión a internet con un ancho de banda mínimo de 5 Mbps.

1.10 Acuerdos de nivel de servicio: EL CLIENTE se acogerá a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) estándar definidos por SISCOÓMPUTO LTDA para el soporte técnico de aplicaciones, los cuales entrarán en vigor a partir de la expedición de la orden de compra (OC) o la suscripción del contrato correspondiente.

CATEGORIZACIÓN CASOS DE SOPORTE TÉCNICO



TIEMPOS DE RESPUESTA.



2. MANTENIMIENTO

Actividades orientadas a la localización, diagnóstico y corrección de fallas en el sistema **SIGME** que se originen como resultado de las intervenciones realizadas por el equipo de soporte, en atención a los eventos reportados. El mantenimiento busca garantizar la estabilidad, continuidad y correcto funcionamiento de los módulos y componentes del sistema.

El servicio de soporte técnico y mantenimiento **no** incluye:

- Atención de fallas derivadas de infraestructura tecnológica ajena al sistema SIGME, tales como:
 - Daños o mal funcionamiento del hardware de la Entidad.
 - Problemas en sistemas operativos, antivirus o software no licenciado por el Proveedor.
 - Fallos en servidores, bases de datos, redes internas o servicios de Internet administrados por terceros.
- Corrección de incidentes ocasionados por manipulación indebida del sistema, incluyendo:
 - Alteraciones realizadas por personal no autorizado.

- Modificación o eliminación accidental de datos, configuraciones o archivos del sistema.
- Cambios realizados por terceros o proveedores diferentes al licenciante.
- c) Capacitación adicional no contratada, incluyendo:
 - Entrenamiento a nuevos funcionarios por rotación de personal.
 - Sesiones de inducción o formación especializada fuera del alcance del servicio.
- d) Servicios de migración, carga o depuración de información, tales como:
 - Migración de datos desde otras plataformas.
 - Auditoría o reconstrucción de archivos.
- e) Atención de incidentes ocasionados por factores externos, incluyendo:
 - Fallas eléctricas o variaciones de energía.
 - Daños por virus, malware o ataques informáticos.
 - Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- f) Soporte a herramientas de terceros, tales como:
 - Sistemas de información no administrados por el Siscomputo.
 - Herramientas de ofimática, correo electrónico, comunicaciones, etc.
- g) Reinstalación o recuperación de plataformas tecnológicas cuando las fallas no estén relacionadas con el funcionamiento del sistema SIGME.
- h) Servicios fuera del horario establecido, salvo contratación adicional o acuerdos específicos:
 - Atención nocturna.
 - Atención en fines de semana o festivos.
 - Soporte de emergencia no planificado.
- i) Actividades de seguridad informática y administración avanzada, tales como:
 - Gestión de firewalls, VPN, certificados digitales o políticas de seguridad.
 - Monitoreo continuo de infraestructura o servidores
 - Los servicios de administración de infraestructura, comunicaciones, redes, copias de seguridad (backup), hardware o cualquier otro requerimiento que no se encuentre expresamente contemplado en el presente documento.

3. BOLSA DE HORAS PARA PERSONALIZACIÓN DEL SIGME.

La bolsa de horas para personalización comprende un conjunto de horas prepagadas destinadas a la ejecución de actividades específicas de ajuste, adecuación o mejora del

sistema **SIGME**, conforme a las necesidades particulares de la Entidad. Estas horas pueden ser utilizadas de manera flexible durante la vigencia del servicio, bajo solicitud formal del administrador del sistema, en actividades como:

- a) **Ajustes de interfaz y experiencia de usuario (UX/UI)**
 - a. Modificaciones menores de pantallas, etiquetas, campos visibles y textos informativos.
 - b. Ajustes estéticos o de disposición visual que no afecten la lógica del sistema.
- b) **Modificaciones funcionales menores**
 - a. Ajustes de procesos internos, validaciones o reglas de negocio que no impliquen rediseño completo de módulos.
 - b. Incorporación de alertas o mensajes informativos.
- c) **Creación de reportes y consultas personalizadas**
 - a. Diseño o ajuste de reportes estándar solicitados por la Entidad.
 - b. Generación de listados, filtros o vistas personalizadas.
- d) **Soporte para pruebas y verificación de ajustes**
 - a. Acompañamiento durante pruebas funcionales.
 - b. Documentación básica de los cambios realizados.
- e) **Reuniones técnicas asociadas al requerimiento**
 - a. Sesiones de levantamiento de información para entender la necesidad.
 - b. Espacios de validación con los responsables del proceso.

Política de Consumo de Horas.

- a) La activación de la bolsa de horas se contará a partir de la fecha de la expedición de la orden de compra.
- b) Las solicitudes deberán ser remitidas mediante ticket en las plataformas Aranda o Helpcontrol, está última mesa de ayuda oficial de Siscomputo.
- c) El administrador del sistema SIGME, será el responsable para la validación y priorización de las solicitudes.
- d) El consumo de horas se realizará únicamente sobre actividades previamente aprobadas por el administrador del sistema SIGME en Entidad.
- e) Cada actividad contará con una estimación de horas, que deberá ser autorizada por el administrador del sistema por parte de la Entidad antes de su ejecución.
- f) El tiempo invertido en reuniones, levantamiento de requerimientos, pruebas, documentación básica, capacitación al administrador del sistema sobre la nueva funcionalidad y validación se descontará de la bolsa de horas.
- g) La unidad mínima de consumo será de una hora (1 horas) en horario hábil.
- h) En horario no hábil la unidad mínima de consumo será de (2 horas).
- i) El avance acumulado y el saldo disponible serán reportados bajo solicitud de la Entidad.
- j) Una vez agotada la bolsa de horas, cualquier requerimiento adicional será cotizado y facturado de manera independiente.
- k) Las horas deberán consumirse durante la vigencia contratada; no son acumulables para períodos posteriores.

- l) La bolsa de horas finaliza por ejecución anticipada de las horas contratadas o cumplimiento de la vigencia del contrato, lo que ocurra primero.

Procedimiento de Ejecución

- a) **Solicitud del requerimiento:** La Entidad registra la necesidad a través de ARANDA o HELPCONTROL, medio formal acordado.
- b) **Análisis y estimación:** El equipo técnico de Siscomputo analiza la solicitud y emite una estimación de horas para aprobación.
- c) **Aprobación de la Entidad.** El administrador del sistema autoriza por correo electrónico el uso del tiempo estimado.
- d) **Ejecución del ajuste:** El equipo técnico de Siscomputo realiza las actividades en el entorno correspondiente.
- e) **Entrega y validación:** El equipo técnico de Siscomputo hace:
 - Presentación del resultado (Personalización).
 - Pruebas funcionales con la Entidad.
 - Cierre del requerimiento.
- f) **Descuento de horas:** El tiempo utilizado se descuenta del saldo disponible de la bolsa.

Exclusiones de la Bolsa de Horas: Las siguientes actividades no se encuentran cubiertas por la bolsa de horas:

- a) Desarrollos mayores o a la medida, que impliquen:
 - Creación de nuevos módulos.
 - Rediseño completo de procesos o funcionalidades.
 - Modificación de arquitectura, base de datos o estructura del sistema.
- b) Integraciones complejas con terceros, que requieran:
 - Desarrollo de APIs nuevas.
 - Interoperabilidad o intercambio de volúmenes altos de datos.
- c) Capacitaciones adicionales, no relacionadas con los cambios solicitados.
- d) Actividades de soporte técnico, como resolución de incidentes o fallas del sistema (estas están cubiertas en el servicio de soporte técnico, no en la bolsa de horas).
- e) Consultoría especializada o rediseño de procesos, que exceda la naturaleza operativa de un ajuste.
- f) Servicios requeridos por fallas o incidentes ocasionados por terceros, administración inadecuada o problemas derivados del entorno tecnológico de la Entidad.

PROPUESTA ECONÓMICA

Fecha: 06 enero de 2026

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	VALOR ANTES DE IVA	IVA 19%	CANT.	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Soporte Técnico y Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC® (SIGME) para SUPERSERVICIOS - Vigencia 2026. Recurso en sitio: Un (1) día hábil a la semana, en jornada de medio tiempo	\$4.950.000 (Valor mensual)	\$940.500	11 meses	\$64.795.500
2	Bolsa de Horas para Personalizaciones al Sistema Integrado de Gestión y Calidad ISODOC® (SIGME) para SUPERSERVICIOS - Vigencia 2026	\$310.050 (Vh/Ing.)	\$58.910	496 horas	\$183.004.160

VALOR TOTAL DEL CONTRATO VIGENCIA 2026 INCLUIDO IVA \$247.799.660

INFORMACIÓN COMERCIAL.

Forma de Pago: A treinta (30) días, una vez presentada la factura así:

- **Mantenimiento y Soporte Técnico:** Pagos mensuales iguales.
- **Bolsa de horas para Personalizaciones a los Módulos del SIGME:** Facturación mensual según horas ejecutadas.

Vigencia del Servicio: Once (11) meses a partir de la suscripción del contrato.

En caso de variar los objetivos y/o alcances del servicio descrito, se procederá a analizar el impacto de dichos cambios y a elaborar la correspondiente modificación a la presente cotización, tanto en monto como en tiempos del proyecto.

Valores ofertados para la realización de las personalizaciones de forma remota desde la ciudad de Bogotá, Colombia.

Los valores señalados en esta propuesta tienen una validez de 25 días calendario.

Saludos cordiales,
 Norleyvi Jácome L. | Gerente Comercial
 +57 300 502 6722 | njacome@siscomputo.com
 SISCOMPUTO LTDA – IBM / HCL Business Partner
 Calle 117B #70C-85, Bogotá D.C.
www.siscomputo.com | ☎ (601) 624 2201 – (601) 624 2202