OFERTA MANTENIMIENTO
Y ACTUALIZACIÓN

Fecha de la Oferta: Enero 22 de 2026
Sistema: ITS-GESTIÓN
Cliente: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

ITS Soluciones Estratégicas SAS (ITS) como propietario de los códigos fuente y desarrollador del Sistema ITS-GESTION el cual fue adquirido por la Superintendencia de Industria y Comercio bajo el contrato No. 146 de 2008, presenta una oferta de soporte, actualización y mantenimiento del mismo sistema:

Vigencia Ejecución Contrato: 2026

Responsabilidades del contratista:

Durante el tiempo de vigencia del contrato ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS se compromete:

a. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento técnico 5X8 con un tiempo máximo de atención a los requerimientos de cuatro (4) horas y una solución máxima en cuarenta y ocho (48) horas, en ambiente de pruebas de la SIC, para pasar al ambiente de producción por parte de la SIC.

b. Presentar un plan de trabajo general al inicio del contrato con las actividades a desarrollar durante la ejecución de dicho contrato.

c. Entregar las actualizaciones de versión del Sistema Integral de Gestión Institucional que durante la vigencia del contrato se liberen y en caso de ser viable, incluyendo aquellas derivadas de mantenimientos correctivos y preventivos.

d. Entregar un paquete de ochenta y siete (87) horas ingeniero para desarrollos sobre el Módulo de Riesgos

e. Entregar un paquete de sesenta y seis (66) horas ingeniero para desarrollos sobre el Módulo de Documentos

f. Realizar la transferencia de conocimiento, y acompañamiento a los usuarios en la operación del sistema, en las nuevas versiones del sistema y/o actualizaciones de los módulos que lo componen y que se liberen durante la vigencia del contrato en caso que se requiera.

g. Brindar soporte y mantenimiento al software en caso de falla en su funcionamiento, garantizando la disponibilidad y continuidad del servicio

Valor:

CONCEPTO	CANTIDAD	Valor Unitario	VALOR
Servicio de Soporte, Mantenimiento y Actualización hasta el 31 de diciembre 2026	360 días	$ 155.200,00	$ 55.872.000,00
87 horas ingeniero para desarrollos en el Módulo de Riesgos	87	$ 234.300,00	$ 20.384.100,00
66 horas ingeniero para desarrollos en el Módulo de Documentos	66	$ 234.300,00	$ 15.463.800,00
		TOTAL	**$ 91.719.900,00**

Los valores incluyen IVA

Forma de Pago: A definir con el cliente.

Cordial saludo,

RUBÉN DARÍO YUNDA
Gerente Línea TI
ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS.

ANEXO 1 - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS

its soluciones	TIPO DE DOC	PROCEDIMIENTO	ITS-PE-GI-03
	NOMBRE	REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS	Página 1 de 5

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 alterno 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 alterno 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.

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:

Contando con una conexión Remota

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	48 horas hábiles

Sin Conexión Remota (soporte presencial)

Prioridad	Tiempo de respuesta estimado*	Tiempo de solución estimado *
Crítico: Interrupción total del sistema	6 horas	18 horas hábiles
Alto: Interrupción severa del sistema	10 horas	32 horas hábiles
Medio: Falla de una única función	12 horas	56 horas hábiles
Leve: Problema menor o sobre Procedimiento	14 horas	96 horas hábiles

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

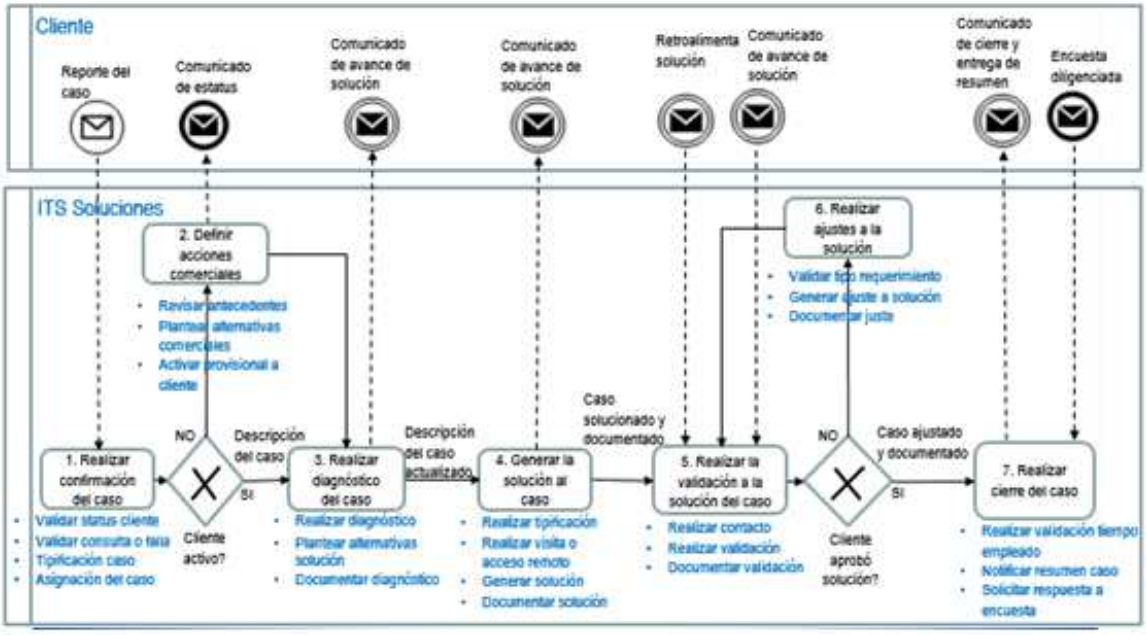
El tiempo máximo dado para validación de un caso es de 4 días hábiles, después de este tiempo en caso de no recibirse comentarios se asumirá que la solución es satisfactoria y se procederá a cerrar el caso.

4- PROCEDIMIENTO:

Resp.	Descripción	Registro
Cliente	Reportar caso a ITS: La organización diente 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 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.
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 /	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	

Agente de Servicio	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 la encuesta de satisfacción del servicio

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.