Manizales, 26 de Enero de 2026

Señores:
PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES - PEMA
L.C

Asunto: Propuesta Soporte y Mantenimiento Aplicativo Appoloatiende

Cordial saludo, respetados señores como es de su conocimiento la Personería Municipal de Manizales – PEMA cuenta con licencia a perpetuidad del aplicativo Appoloatiende con código de licencia: 13-65-1589-PEMA-2023, la adquisición del mismo se realizó a través del contrato 052-2023, suscrito entre la PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES Y EDISON HERNANDO ACOSTA CUBILLOS, identificado con la cedula de ciudadanía No 9.730.401, obrando en calidad de representante legal de INGESOFTSI SAS, con Nit No. 901.065.175-8, Durante el año 2025 se realizó soporte técnico y mantenimiento por nuestra empresa mediante contrato PMM-CD-041-2025 cuyo objeto fue: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES", sin embargo actualmente el aplicativo no cuenta con soporte y mantenimiento en este momento, adicionalmente el mismo está operando en nuestra infraestructura y **puede ser desmontado en cualquier momento.**

Por consiguiente enviamos la propuesta de soporte y mantenimiento en el paquete básico de 15 hora mensuales, para el año 2025 la cual incluye:

- Soporte Técnico:
    - **Asistencia al Usuario**: Proveer soporte directo a los usuarios finales para resolver problemas técnicos.
    - **Canales de Soporte**: Establecer canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat, herramienta de Tickets Appolotickets) para atención de solicitudes.

- Suministro de Nuevas Versiones y Actualizaciones.
    - **Actualizaciones de Software:** Implementación de parches, mejoras y nuevas versiones del software.
    - **Mantenimiento Preventivo:** Realización de auditorías y revisiones regulares para evitar fallos y optimizar el rendimiento del sistema.

- Monitoreo y Gestión del Rendimiento.
    - **Supervisión de la Plataforma:** Monitoreo proactivo del rendimiento del sistema y la infraestructura en la nube.
    - **Reporting:** Generación de informes periódicos sobre el estado del sistema, incidencias y acciones realizadas.

- Seguridad y Protección de Datos
    - **Ciberseguridad:** Implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad y disponibilidad de la información.
    - **Respaldo de Datos:** Realización de copias de seguridad regulares para asegurar la recuperación de datos ante cualquier eventualidad.

- Informes mensuales.
- Documentos relacionados con la entrega de Versiones.
- Acompañamiento para el montaje y afinamiento del servidor de aplicaciones.
- Mantenimiento preventivo del aplicativo y su infraestructura
- Alojamiento en la nube del contratista con las especificaciones técnicas actuales.

Es importante mencionar que está propuesta NO contempla ningún tipo de desarrollo de software específico para el cliente, por tal motivo más adelante se da la posibilidad de tomar un paquete de horas adicionales si se desean desarrollar funcionalidades nuevas.

VALOR PROPUESTA SOPORTE Y MANTENIMIENTO SIN DESARROLLO:
Veintiún millones diez mil ochocientos sesenta pesos M/CTE ($21.010.860) + IVA

VALOR PAQUETE (100) HORAS DE DESARROLLO:
Once millones de pesos M/Cte. (11.000.000) + IVA

Si se toma el paquete de horas de desarrollo obtiene un descuento del 5%, así las cosas el valor total de la propuesta es de:

VALOR PROPUESTA SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON 100 HORAS DE DESARROLLO
Treinta millones cuatrocientos diecisiete mil trescientos diecisiete pesos m/cte. (30.417.317) + IVA

FORMA DE PAGO:

Mensualidades vencidas

PLAZO DE EJECUCACION:
Desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En ningún caso será INGESOFTSI responsable de los daños causados por incumplimiento de las responsabilidades del Cliente, o sus proveedores tecnológicos, o de cualquier daño indirecto, como pudiera serlo la pérdida de beneficios o economías previstas, o por cualquier reclamación de que pudiera ser objeto por terceros, aun cuando INGESOFTSI hubiera podido ser advertida de la posibilidad de dichos daños, pérdidas o reclamaciones. Toda la información recibida por parte de EL CLIENTE, y entregada a INGESOFTSI, es de carácter confidencial y se utilizará única y exclusivamente para lo que se destine dentro del contrato. Esta información, a partir de la fecha de firma del contrato, se obliga a no enajenarla, arrendarla, prestarla, grabarla, negociarla, revelarla, publicarla, enseñarla, darla a conocer, transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, propuestas u ofertas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a terceras personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, presentes o futuras, que no hayan sido autorizadas previamente y por escrito por EL CLIENTE.

Estamos atentos a sus comentarios,

Cordialmente,

Edison Hernando Acosta Cubillos
Representante Legal
INGESOFTSI SAS
901.065.175-8