

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Contractual	Código:	GCR-P1-F7	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	6	
		Fecha:	8 de Marzo 2022	
	Informe de Ejecución Contrato y/o Convenios	Página:	Página 1 de 4	
		Elaborado por:	Claudia Martín Naizaque Contratista OAJ	
		Revisado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	
		Aprobado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	

DATOS DEL INFORME	
Fecha de presentación (14/05/2026) Período del informe: Desde (15/04/2026) Hasta (14/05/2026)	
Nombre del Contratista: SOLINCO COLOMBIA S.A.S.	
Nombre Supervisor: Adriana Montoya Ríos	
DATOS DEL CONTRATO /CONVENIO	
Contrato No. 671 DE 2026	
Objeto: “8160020 – Adquirir el servicio Autodesk Build 5000 para el seguimiento integral al proceso constructivo del edificio sede del CTIB	
Plazo: Un (1) meses.	
Valor Contrato: SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/L CO (\$6,955,955)	
Fecha Suscripción (15/04/2026).	
Fecha Acta de inicio (15/04/2026)	
Fecha de Terminación (14/05/2026)	
Porcentaje de ejecución financiera: 100% Porcentaje de ejecución en tiempo: 100%	

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes ⁽²⁾
1. Cumplir a satisfacción con todos los requerimientos establecidos en el Anexo 1- ficha técnica, el estudio previo y demás documentos que hacen parte integral del proceso de selección.	Validar las funcionalidades manifiestas en el Anexo 1 con el acceso a la plataforma BUILD 5000. Durante la ejecución del contrato SOLINCO COLOMBIA suministrará soporte de acceso a cualquier de las funcionalidades señaladas como parte del servicio de soporte técnico especializado, sujeto a la programación del mismo con el equipo BIM especializado de SOLINCO COLOMBIA SAS.	Documento de soporte técnico especializado de SOLINCO COLOMBIA SAS.
2. Mantener durante toda la ejecución del contrato el valor total y unitario ofertado, los cuales no tendrán reajuste ni incremento ni siquiera por cambio de vigencia.	El número de cliente asignado de AUTODESK es 5503474357. El contrato de licencias No 110005163380 AUTODESK inicia el 20/04/2026 y termina el 19/04/2029. Es un pago único de suscripción al inicio del contrato y garantiza dicho valor desde la fecha de inicio hasta la fecha de finalización del contrato SaaS – Software as a Service. .	Certificados AUTODESK
3. Efectuar todas las pruebas y configuraciones necesarias para comprobar el correcto, perfecto y continuo funcionamiento del servicio entregado a plena satisfacción de acuerdo con la naturaleza de estas. Estas pruebas serán coordinadas por el supervisor.	La entrega del software se realizó el 20 de abril de 2026, y el acceso por parte del coordinador de licencias se garantiza y se valida que esta al 100% correcto. El email del coordinador de licencia es sistemas@desarrolloeconomico.gov.co	Acta de entrega de software AUTODESK

¹ Incluyendo el pago de este período

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Contractual	Código:	GCR-P1-F7	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	6	
		Fecha:	8 de Marzo 2022	
	Informe de Ejecución Contrato y/o Convenios	Página:	Página 2 de 4	
		Elaborado por:	Claudia Martín Naizaque Contratista OAJ	
		Revisado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	
		Aprobado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes ⁽²⁾
4. Entregar a nombre de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico los productos y servicios señalados en la ficha técnica que hace parte integral del proceso de selección y del contrato.	En el acta de entrega de AUTODESK del pasado 20 de abril de 2026 se encuentran descritos los productos y los servicios incluidos que se garantizan para el periodo comprendido entre el 20/04/2026 y termina el 19/04/2029	Acta de entrega de software AUTODESK
5. Dar soporte 7x24 por tres (3) años ante incidentes que generan interrupción parcial o total de la suscripción.	AUTODESK ofrece un soporte directo 24x5 que se puede consultar en el siguiente link https://www.autodesk.com/support Asimismo SOLINCO COLOMBIA SAS ofrece soporte técnico a través de su equipo especializado BIM del producto BUILD 5000 de lunes a viernes de 8am a 6pm a través de los siguientes canales: - soporte.tecnico@solinco.com.co - Tel: 6017151977 Asimos se podrá contactar directamente con el consultor de Gobierno JUAN PEREIRA – celular: +573138766291 / email de contacto: juan.pereira@solinco.com.mx	Documento de soporte técnico especializado de SOLINCO COLOMBIA SAS.
6. Mantener actualizados todos los componentes ofertados, sin costo adicional para la SDDE.	Los componentes y actualizaciones de software estarán disponibles bajo demanda en la consola de administración de licencias y bajo el perfil de usuario asignado a la licencia.	Estos componentes se descargan bajo demanda y quedan instalados en el ordenador del usuario asignado.
7. Garantizar que la suscripción esté activa por un término de tres (3) años.	Los certificados emitidos por AUTODESK y validados en el perfil del coordinador del software manifiestan que la licencia está activa desde el pasado 20/04/2026 hasta el 19/04/2029. Dentro de este lapso, si hay problemas de acceso o de funcionamiento serán soportador por el servicio técnico de AUTODESK y el soporte de SOLINCO COLOMBIA SAS.	Certificados de AUTODESK.
8. Atender incidentes críticos en un tiempo máximo de 4 horas y brindar solución en un plazo no superior a 24 horas.	AUTODESK ofrece un soporte directo 24x5 que se puede consultar en el siguiente link https://www.autodesk.com/support Asimismo, SOLINCO COLOMBIA SAS ofrece soporte técnico a través de su equipo especializado BIM del producto BUILD 5000	Documento de soporte técnico especializado de SOLINCO COLOMBIA SAS.

¹ Incluyendo el pago de este período

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Contractual	Código:	GCR-P1-F7	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	6	
		Fecha:	8 de Marzo 2022	
	Informe de Ejecución Contrato y/o Convenios	Página:	Página 3 de 4	
		Elaborado por:	Claudia Martín Naizaque Contratista OAJ	
		Revisado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	
		Aprobado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes ⁽²⁾
	de lunes a viernes de 8am a 6pm a través de los siguientes canales: - soporte.tecnico@solinco.com.co - Tel: 6017151977 Así mismo se podrá contactar directamente con el consultor de Gobierno JUAN PEREIRA – celular: +573138766291 / email de contacto: juan.pereira@solinco.com.mx	
9. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier novedad o anomalía que afecte la ejecución del mismo.	La actualización sobre el estado de la plataforma BUILD 5000 contratada se informará tan pronto AUTODESK manifieste cambios sobre la misma. El supervisor de atención al cliente de SOLINCO COLOMBIA SAS informará de manera inmediata cualquier anomalía que AUTODESK comunique de forma mundial sobre dicha plataforma.	Documento de soporte técnico especializado de SOLINCO COLOMBIA SAS.

Relación de Productos a entregar acorde a lo pactado en el contrato/convenio	Relación de Productos efectivamente entregados	% Ejecución
N.A.	N.A.	N.A.

Relacione los productos entregados, los cuales deben guardar estricta relación con lo efectivamente pactado, y para el caso de bienes debe detallar su traslado al almacén con el respectivo documento soporte.

RELACIÓN DE PRODUCTOS ENTREGADOS		
Indique Bien o Servicio entregado acorde a lo pactado en el contrato/convenio	Actividades realizadas referentes a cada producto	Documentos Soporte
Servicios de Autodesk Build 5000 en los tiempos establecidos en los documentos del proceso de selección.	Se adjunta certificación	Se adjunta certificación

RELACIÓN DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL			
ITEM	PERÍODO AL QUE CORRESPONDE EL PAGO Año – Mes	FECHA DE PAGO Año – Mes – Día	VALOR APORTADO (Sobre el 40% del ingreso mensual) no debe ser inferior a un SMLV

¹ Incluyendo el pago de este período

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Contractual	Código:	GCR-P1-F7	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	6	
		Fecha:	8 de Marzo 2022	
	Informe de Ejecución Contrato y/o Convenios	Página:	Página 4 de 4	
		Elaborado por:	Claudia Martín Naizaque Contratista OAJ	
		Revisado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	
		Aprobado por:	Kevis Sireck Díaz Chávez Jefe OAJ	

RELACIÓN DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL			
PENSION	Mayo de 2026	Se adjunta certificación	Ver certificación
SALUD	Mayo de 2026	Se adjunta certificación	Ver certificación
RIESGOS PROFESIONALES	Mayo de 2026	Se adjunta certificación	Ver certificación
APORTES PARAFISCALES (Solo para personas naturales obligadas a ello y Personas Jurídicas)	Mayo de 2026	Se adjunta certificación	Ver certificación


GILBERTO ENRIQUE ARIZA SUAREZ
 REPRESENTANTE LEGAL
 NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRATISTA

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES FRENTE AL INFORME PRESENTADO POR EL CONTRATISTA Y/O ASOCIADO CORRESPONDIENTE AL PERIODO (15/04/2026 - 14/05/2026)
N.A.

El supervisor manifiesta que los bienes y/o servicios derivados del presente contrato/convenio en el período del presente informe:

Cumplen:

☒

No Cumplen:

☐

A cabalidad las especificaciones técnicas y los requisitos pactados para suplir la necesidad que se pretendió al emprender su contratación.

**MONTOYA
RIOS
ADRIANA**

Firmado digitalmente
por MONTOYA RIOS
ADRIANA
Fecha: 2026.05.14
10:35:34 -05'00'

ADRIANA MONTOYA RIOS
SUBDIRECTORA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS
Vo. Bo.

Original: Expediente del Contrato

Copias: Supervisor del Contrato y Contratista.

¹ Incluyendo el pago de este período

Resumen de Contrato de Autodesk

A partir de 21/04/2026

Nombre de la empresa : Secretaria Distrital de Desarrollo

Dirección (línea 1) : Cra 60 # 63 A- 52 P Artesanos Ciudad : Bogota

Dirección (línea 2) : Estado : BOGOTA, D.C.

Dirección (línea 3) : País : Colombia

Numero de registro de VAT : Código 110111

Postal :

Gerente de contratos : ADRIANA MONTOYA RIOS ADRIANA MONTOYA RIOS

Información del contrato

Nro. de contrato : 110005163380 Fecha de inicio : 20/04/2026

Estado : Active Fecha de finalización : 19/04/2029

Tipo de contrato : Subscription

Nombre del producto	N.º de material	Nombre del grupo	Número de serie / ID de suscripción	Asientos
Build - 5000 CLOUD	C4EM1-WW7407-L592		575-67418162	1

Su contrato está sujeto a [Términos y condiciones de Autodesk](#)

[Order Summary] Here's what you can expect next

1 mensaje

information via Subdirección de Informática y Sistemas <sistemas@desarrolloeconomico.gov.co>

20 de abril de 2026 a las 17:30

Responder a: no-reply@autodeskcommunications.com

Para: sistemas@desarrolloeconomico.gov.co

Cc: manuel.rosas@solinco.com.mx

[Click here](#) to view this email in your web browser.



Purchase order confirmation

Your Autodesk order is complete.

Autodesk order # 7072490445
Contract # 110005163380
Term Start Date: April 20, 2026
End Date: April 19, 2029
Purchase Order #: 1086603
Company Name: Secretaria Distrital de Desarrollo
Reseller: Solinco Colombia SAS

Hello ADRIANA MONTOYA RIOS ADRIANA MONTOYA RIOS,

Thank you for your purchase. This email certifies that your Autodesk order has been completed per the details provided below.

On the day that your new subscription starts, you will receive an email on how to get started. You can also [sign in](#) to Autodesk Account to access your software. For your subscription renewal, no action is required.

What's next?

- **Business Success Plan subscription** - You'll receive an email with instructions on how to get started. In the meantime, you can explore the benefits of your [Business Success Plan](#).

Note: If you added seats to a subscription, you'll receive a true-up notification on your plan anniversary.

- **Flex** - You'll receive an email with instructions on how to get started. Sign in to your [account](#) to see your Flex token balance and access your software.

If you need help getting started or managing your Autodesk Account, please [contact us](#). Thank you for choosing Autodesk.

Forma Build 5000 CLOUD Commercial Product Subscription
New Single-user 3-Year Non-Language Specific Windows
Qty: 1

Activate with Autodesk ID

Right of Return for Refund

Your order is subject to our [Terms of Use](#). If you do not agree with these terms or are dissatisfied with your order, for a limited time, you may return it and request a refund by contacting your reseller or Autodesk sales representative. For more information, please review our [Right of Return Policy](#). Exclusions may apply.

Autodesk, Inc. • The Landmark at One [Market Street, Suite 400 • San Francisco, CA 94105](#)

© Autodesk, Inc. All rights reserved. [Legal Notices & Trademarks](#). [Privacy Policy](#)

This is an operational email.

Please do not reply to this email. Replies to this email will not be responded to or read.

Autodesk and the Autodesk logo are registered trademark or trademarks of Autodesk, Inc., and/or its subsidiaries and/or affiliates in the USA and/or other countries. All other brand names, product names, or trademarks belong to their respective holders. Autodesk reserves the right to alter product and services offerings, and specifications and pricing at any time without notice and price is subject to currency fluctuation.

--

ADVERTENCIA: Este correo electrónico y sus anexos pueden contener información confidencial o protegida por derechos de autor y son para uso exclusivo del

destinatario. Le solicitamos mantener reserva sobre datos, información de contacto del remitente y, en general, sobre sus contenidos, a menos que exista autorización explícita para revelarlos. Si recibe este correo por error, informe al remitente y borre el mensaje original y sus anexos; recuerde que no puede usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido porque podría tener consecuencias legales (Ley 1273 de 2009 de Protección de la Información y los Datos, y demás normas vigentes). La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Cliente #	5503474357	Fecha de certificado	04-21-2026 09:17:58
cuenta	Secretaria Distrital de D- esarrollo Cra 60 # 63 A- 52 P Artesanos Bogota, BOGOTA, D.C., 110111 Colombia	Concesionario o distribuidor de soporte	Solinco Colombia SAS Calle 90 11-3 Urban plaza Ofc. 424 Bogota, , 110221 Colombia

Detalles

Descripción del producto	Forma Build 5000 CLOUD Commercial Product Subscription New Single-user 3-Year Non-Lan		
Número de serie / ID de suscripción	575-67418162		
Clave del producto	C4EM1	Término de licencia	Term Extendable
Idioma		Máximo de usuarios simultáneos autorizados	1
Uso	Commercial Product		
Tipo de licencia	Standalone	material #	C4EM1-WW7407-L592
Correo electrónico del contacto	sistemas@desarrolloeconomico.gov.co		
Teléfono de contacto			

Términos y condiciones del Certificado de licencia de Autodesk

Este Certificado de licencia de Autodesk está diseñado con el único fin de confirmar el número y el tipo de licencias del producto específico de software de Autodesk identificado arriba ("Software") adquirido por el Cliente. La recepción por parte del Cliente de este Certificado de licencia de Autodesk no incluye el derecho de recibir el soporte que contiene el código de objeto o la documentación del Software. Los Clientes deben adquirir el paquete de Software legalmente, lo que incluye el soporte que contiene el código de objeto de Software. El uso por parte del Cliente del Software está regido por el acuerdo de licencia de software de Autodesk aplicable que se incluye o está incorporado en el Software. Los términos de dicho acuerdo de licencia de software de Autodesk se incorporan en este documento a los fines de referencia.

En caso de que el Cliente cambie la cantidad de licencias de Software relacionadas con el Número de serie establecido anteriormente, este Certificado de licencia de Autodesk se dará automáticamente por terminado. El cliente puede solicitar un Certificado de licencia de Autodesk para reflejar dicho cambio.

Autodesk no asume responsabilidad alguna por la emisión de un Certificado de licencia de Autodesk en el cual se establece de forma incorrecta la cantidad de usuarios simultáneos autorizados del cliente. Si el Certificado de licencia de Autodesk indica la cantidad de usuarios simultáneos autorizados del cliente incorrecta, el Cliente deberá informar a Autodesk por escrito y, sujeto a confirmación por parte de Autodesk, según Autodesk pueda solicitar razonablemente, Autodesk emitirá un Certificado de licencia corregido donde se indique la cantidad de usuarios simultáneos autorizados. Este Certificado de licencia de Autodesk se dará automáticamente por finalizado en caso de finalización del acuerdo de licencia de software de Autodesk por cualquier motivo.

CUALQUIER MANIPULACIÓN DE ESTE CERTIFICADO DE LICENCIA DE AUTODESK RESULTARÁ EN LA CANCELACIÓN CON EFECTO INMEDIATO DE ESTE CERTIFICADO DE LICENCIA DE AUTODESK ASÍ COMO DEL CONTRATO O CONTRATOS DE LICENCIA DE SOFTWARE CONFIRMADOS POR ESTE CERTIFICADO DE LICENCIA DE AUTODESK.

Bogotá D.C, 24 de abril de 2026

Señores

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Adriana Montoya Ríos

sistemas@desarrolloeconomico.gov.co

Bogotá D.C., Colombia.

Referencia: Documento Customer Success – soporte técnico de SOLINCO COLOMBIA SAS para el contrato 671-2026 cuyo objeto es *Adquirir el servicio Autodesk Build 5000 para el seguimiento integral al proceso constructivo del edificio sede del CTIB.*

Apreciada Adriana Montoya Ríos,

SOLINCO COLOMBIA SAS como GOLD PARTNER de Autodesk Inc desde hace más de 24 años se especializa en la distribución, capacitación, adopción, implementación y consultoría de servicios y productos orientados a la mejora de procesos de la Industria 4.0/5.0 para el sector manufactura y producción, así como de transformación Digital BIM para el sector de Arquitectura, Ingeniería y Construcción.

En este sentido junto a Autodesk Inc hemos definido un compromiso para apoyar la hoja de ruta de Customer Success en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de Bogotá D.C..

Nuestra intención es abarcar desde el soporte técnico básico hasta el desarrollo de iniciativas de innovación propios del proyecto **CTIB** bajo la plataforma BUILD 5000 para ayudar a adoptar la hoja de ruta de procesos BIM y de la NTC ISO 19650.

La presente comunicación busca ampliar la información sobre el protocolo de Customer Success, la definición de atención técnica y los recursos que están a disposición de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para poder gestionar casos ante AUTODESK, información directa de novedades y productos, desarrollo de APIS, y gestión de datos de proyectos y de usuarios; así como el equipo profesional de SOLINCO COLOMBIA SAS que está para atenderlos.

Atentamente,



GILBERTO ENRIQUE ARIZA SUÁREZ

Representante Legal de SOLINCO COLOMBIA SAS

contacto@solinco.com.co

INCORPORAR, USAR Y EXTENDER

 Incorporar	 Usar	 Extender
Acceso e implementación	Adopción, gestión y optimización	Renovación, expansión y defensa
Integra una solución	Usa una solución	Continúa con una solución
Incorporar usuarios; implementación y configuración; implementar tecnología y servicios; brindar acceso a los usuarios; aprender sobre los beneficios	Usar productos, optimizar e implementar flujos de trabajo nuevos; capacitar a los usuarios; responder a las tendencias de uso; gestionar soluciones y usuarios	Renovar o expandir nuevos productos y servicios; intercambiar historias de éxito; participar en eventos de la comunidad
• Para empezar • Instalación y concesión de licencias • Planificación de la implementación	• Análisis de uso • Personalización del flujo de trabajo • Evaluación y certificación de habilidades	• Obtención de valor • Opciones de precios • Contribución de conocimientos
• Localización y resolución de problemas • Asignación de usuarios	• Localización y resolución de problemas • Administración de usuarios y contratos	• Opciones de renovación y extensión • Idoneidad de la solución

En este sentido, después de realizar la compra de la suscripción del software, nos enfocamos en las siguientes tres fases: INCORPORACIÓN, USABILIDAD y EXTENSIÓN de los beneficios de la herramientas y flujos de trabajo que se derivan de BUILD 5000 y los procesos de adopción BIM para el proyecto CTIB.

Responsable: Juan Camilo Pereira – Customer Success Manager – juan.pereira@solinco.com.mx / tel: 6017151977 - 3105475542

Equipo:

- Nicolás Escobar – AECO Technical Specialist nicolas.escobar@solinco.com.mx / tel: 6017151977 – 3105475542
- Juan Camilo Prieto – Ingeniero Civil Especialista Coordinador BIM juan.prieto@solinco.com.mx / tel: 6017151977 – 3105475542

SOPORTE TÉCNICO EN INCORPORACIÓN Y USABILIDAD

Descripción del soporte técnico:

- Jornada de Soporte Técnico: La jornada ordinaria será de **lunes a viernes de 8 am a 5:00 pm.**
- Se brinda la posibilidad de atención los sábados y domingos en el mismo horario mencionado anteriormente con la condición de que el cliente informe con antelación a 1 semana para poder habilitar el recurso.

- **Métodos de acceso al soporte:**

- Por correo electrónico escribiendo a: soporte.tecnico@solinco.com.co
- Por llamada telefónica o WhatsApp a: +576017151977 / +573105475542
- Vía remota, videollamada por Microsoft Teams, Google Meet. Se coordina con usuario.
- Por mesa de ayuda, TI Help.
- Presencial: Bajo requerimiento y análisis de la incidencia o afectación del problema. Se podrá coordinar el desplazamiento del equipo técnico a las instalaciones de **la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**.

- **Categorías de Incidencias cubiertas con el servicio de soporte:**

- **Prioridad Alta:** Un Incidente que implica el fallo total del Software cubiertos en cuanto a su funcionamiento, la imposibilidad de acceso al Software cubierto, o la imposibilidad de uso de las funciones clave. Ejemplo: El software ni siquiera abre, Presenta fallas continuamente y de diversos tipos, fallos de licencia, cierres inesperados sin mensajes de advertencia, No accede a servicios, etc.
- **Prioridad Media:** Un Incidente que implica un deterioro grave de una funcionalidad principal del Servicio o Software cubiertos, la imposibilidad de acceso al Servicio o Software cubiertos, o la imposibilidad de uso de determinadas funciones, resultando en un deterioro de la productividad a largo plazo. Ejemplos: Fatal error eventuales y reiterativos en un periodo de tiempo inferior a 1 semana, No ejecución de comandos como imprimir, convertir/anexar archivos, tiempos de apertura de archivos por fuera de los límites normales, etc.
- **Prioridad Baja:** Un Incidente que tiene un efecto adverso limitado o menor sobre el funcionamiento del Servicio o Software cubiertos, o que implica la imposibilidad de acceso al Servicio o Software cubiertos o de uso de determinadas funciones, pero sin reducir la productividad de forma significativa. Ejemplos: Cambio de idioma de un producto, instalación de complementos adicionales, fallos en customización de menús, cuando el usuario note que el software está tardando más de lo esperado en abrir, etc.

- **Tiempos de respuesta:**

- **Prioridad Alta:** Si el incidente es relacionado con software, el tiempo de respuesta será de máximo 4 horas, con opción de escalamiento directo a fabricante, en caso de que los procedimientos aplicados no contribuyan a solucionar el mismo, el tiempo de respuesta fabricante puede extenderse hasta 24 horas. Se deja claro que así sea escalado, se tendrá el acompañamiento del proveedor hasta tener funcionalidad completa de la aplicación. Si el incidente está relacionado con acceso a servicio web, que corran directamente bajo infraestructura de fabricante, se escalara al mismo, cuyo tiempo de respuesta puede extenderse hasta 24 horas.
- **Prioridad Media:** el incidente es relacionado con software, el tiempo de respuesta será de máximo 36 horas, con opción de escalamiento directo a fabricante, en caso de que los procedimientos aplicados no contribuyan a solucionar el mismo, el tiempo de respuesta fabricante puede extenderse hasta 24 horas. Se deja claro que así sea escalado, se tendrá el acompañamiento del proveedor hasta tener funcionalidad completa de la aplicación. Si el incidente está relacionado con acceso a servicio web, que corran directamente bajo infraestructura de fabricante, se escalara al mismo, cuyo tiempo de respuesta puede extenderse hasta 24 horas.
- **Prioridad Baja:** el incidente es relacionado con software, el tiempo de respuesta será de máximo 1 semana.

- **Se apoyará la generación de un reporte de casos de soporte y de usabilidad de las herramientas**

AUTODESK:

- Se enviará cada mes un reporte al cliente indicando la cantidad de soportes técnicos que se atendieron en los 30 días anteriores al reporte, discriminados según el tipo: Fallos de plataforma, Consultas de usuarios, etc.
 - El equipo de SOLINCO proveerá un apoyo al equipo de SMURFIT para obtener un reporte de usabilidad bajo un dashboard personalizado, asociado a los usuarios de los softwares AEC Collection y PDM Collection. Las soluciones ACC aun no tienen esta disposición.
 - Se brindará soporte sobre todas las soluciones de AUTODESK que el cliente disponga y emplee en la ejecución de sus proyectos con el objetivo de mejorar la usabilidad y adopción de los mejores flujos de trabajo digitales para la Industria 4.0 y adopción de procesos BIM.
- Recursos directos de soporte AUTODESK:
- 1) Soporte directo: <https://www.autodesk.com/support>
 - 2) <https://www.autodesk.com/support/subscription-support>
 - 3) Security Whitepaper: <https://bit.ly/3WknmmF>
 - 4) Account Manage: https://www.autodesk.com/support/account/admin/users/manage-user-role-policy?us_oa=dotcom-us&us_si=9b16c8d8-b6c6-4f2d-a750-564dfbba20e4&us_st=cloud%20security%20policy
 - 5) System Requirements: https://www.autodesk.com/support/system-requirements/overview?us_oa=dotcom-us&us_at=System%20requirements&us_si=95439c4e-b822-40af-833e-5036b181bbcf
 - 6) Graphic Systems: <https://www.autodesk.com/support/system-requirements/certified-graphics-hardware>
 - 7) Comunidad Autodesk: <https://www.autodesk.com/community>
 - 8) Aprendizaje gratuito: <https://www.autodesk.com/learn>

Descripción flujo de trabajo: usuarios – mesa de ayuda

Paso 1: Identificar incidencia y asignar nivel de prioridad

El usuario y la mesa de ayuda deben reportar a SOLINCO la descripción de la incidencia con documentos de soporte en caso de ser necesario y el nivel de prioridad para la organización, conforme a los criterios señalados.

Reportar todos los casos a soporte.tecnico@solinco.com.co y poner en copia a Juan Pereira Customer Success Manager – juan.pereira@solinco.com.mx

Paso2: El equipo de soporte técnico de SOLINCO ofrecerá una respuesta en el tiempo estimado de la categoría de la incidencia.

En este paso se comunicará al equipo de especialistas la incidencia, bien sea de AECO o de MFG, para ofrecer una respuesta con criterio técnico desde SOLINCO.

Las incidencias pueden ser originadas por la Plataforma de AUTODESK, por problemas de usabilidad, desconocimiento del usuario, versiones, parches o revisiones de los productos de AUTODESK, o por problemas de la misma infraestructura de TI. En este sentido es importante señalar que el equipo de SOLINCO buscará el origen del problema para comunicarlo, y que en casos se requerirá de conceptos técnicos tanto del usuario como de la MESA DE AYUDA..

Solinco Colombia – Calle 99 #49-53 Oficina 301 Bogotá D.C. Colombia 6017151977 +57 310 547 5542

Paso 3: Resolución y documentación

Todos los casos de soporte están documentados y se han comunicado pertinentemente tanto a la MESA DE AYUDA como a los usuarios de las herramientas respectivas.

Nuestro interés es apoyar la transferencia de conocimiento a partir de la resolución de casos de soporte y el traslado de las mejores prácticas tanto en flujos de trabajo como en TI y administración de los productos de AUTODESK.

CONSULTORÍA EN EXTENSION DE LAS HERRAMIENTAS Y FLUJOS DE TRABAJO AL RESTO DEL PROYECTO CTIB

Responsable: Juan Camilo Pereira, Nicolás Escobar y Juan Camilo Prieto

Equipo: SOLINCO y AUTODESK tienen equipos especializados de AECO – Arquitectura Ingeniería Construcción y Operaciones, así como de BUILD 5000 que pueden ser consultados para perfeccionar la adopción de procesos BIM y la implantación de la NTC ISO 19650.

Licencia contratada: UNA (1) licencia Build - 5000 CLOUD; SKU: C4EM1-WW7407-L592; NUMERO DE SERIE: 575-67418162; CONTRATO AUTODESK No 110005163380 AUTODESK inicia el 20/04/2026 y termina el 19/04/2029

Requerimientos técnicos de la licencia BUILD 5000 que se garantizarán a lo largo del periodo de suscripción de 3 años de la licencia:

ANEXO 1. FICHA TÉCNICA.	
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA - SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	
Objeto: Adquirir el servicio Autodesk Build 5000 para el seguimiento integral al proceso constructivo del edificio sede del CTIB.	
CARACTERÍSTICAS GENERALES	
Denominación técnica del bien	Adquirir el servicio Autodesk Build 5000 para el seguimiento integral al proceso constructivo del edificio sede del CTIB.
Unidad de medida	Unidad
Descripción General	La Entidad está interesada en adquirir el servicio Autodesk Build 5000 para el seguimiento integral al proceso constructivo del edificio sede del CTIB.
Cantidad	1 suscripción para un (1) usuario
CÓDIGOS UNSPSC	43231507
Requisitos Mínimos Obligatorios	
1	Suscripción al servicio Autodesk Build 5000
2	Suscripción para un (1) usuario.
3	Periodo de suscripción por tres (3) años
4	Los consumos deben ser acumulados de planos electrónicos por año
5	La suscripción debe permitir consumir hasta 5.000 planos electrónicos por año
6	La forma de consumo debe ser mediante descuento a medida que se publican y gestionan planos durante el año
7	El alcance del consumo debe ser global por usuario, acumulado en todos los proyectos
8	Cada versión y revisión consume sheets
9	La suscripción debe incluir sin generar consumos: RFIs Incidencias (Issues) Checklists Submittals
Módulos y Funcionalidades Principales	
10	Gestión de Documentos (Docs): Control de versiones. Visualización de 2D y 3D. entorno común de datos (CDE).
11	Gestión de Proyectos: RFI: Creación, seguimiento y resolución de solicitudes de información. Submittals: Gestión de fichas técnicas y aprobaciones de materiales. Reuniones: Registro de actas y seguimiento de compromisos.

12	Gestión de Calidad y Seguridad: Listas de verificación (Checklists). Gestión de incidencias (Issues) con geolocalización en planos.
13	Gestión de Costos (Opcional según configuración): Seguimiento de presupuestos. Órdenes de cambio y contratos.
14	As-Built Export: Generación de documentación final del proyecto para la entrega al propietario.
Especificaciones Técnicas y Acceso	
15	Acceso Móvil: App Autodesk Construction Cloud (iOS y Android) con capacidades offline.
16	Navegadores Soportados: Google Chrome (recomendado), Microsoft Edge, Firefox, Safari.
17	Integraciones: Compatible con Revit, Navisworks, Civil 3D y Microsoft 365.
18	Almacenamiento: Ilimitado en la nube para archivos de soporte (PDF, fotos, modelos).
19	Conectividad Campo-Oficina: Los cambios en los planos se reflejan instantáneamente en los dispositivos móviles de los operarios.
20	Trazabilidad Total: Registro histórico de quién, cuándo y qué se modificó o aprobó.
PERIODO DE VIGENCIA	
21	La suscripción debe ser por un periodo de tres (3) años

Atentamente,



GILBERTO ENRIQUE ARIZA SUÁREZ

Representante Legal de SOLINCO COLOMBIA SAS

contacto@solinco.com.co