PROPUESTA COMERCIAL

Soporte y mantenimiento de software

Sistema de gestión documental, ventanilla única y atención de PQRS

CLIENTE	Contraloría Distrital de Buenaventura
SISTEMA	Gestión documental, ventanilla única y atención de peticiones, quejas y reclamos
PERIODO DEL SERVICIO	01 de julio de 2026 al 31 de diciembre de 2026
VALOR TOTAL PROPUESTO	**$ 3.800.000 COP**
PRESENTADO POR	Manuel Alberto Gil proyectos.arcosoft@gmail.com | +57 316 398 52 12

Buenaventura D.E., julio de 2026

Esta propuesta contiene las condiciones comerciales, técnicas y operativas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software instalado en la entidad.

Control del documento

Código	Versión	Fecha de elaboración	Documento
FT-GCO-01	02	Julio de 2026	Propuesta de soporte y mantenimiento

Carta de presentación

Señores
Contraloría Distrital de Buenaventura
Buenaventura D.E.

Reciban un cordial saludo.

Por medio del presente documento nos permitimos presentar la propuesta comercial para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software de gestión documental, ventanilla única y atención de peticiones, quejas y reclamos instalado en la Contraloría Distrital de Buenaventura.

Esta propuesta busca contribuir a la continuidad operativa del sistema, fortalecer el uso adecuado de la herramienta y mantener una cultura de gestión simple, efectiva y orientada al servicio institucional.

El periodo propuesto para la prestación del servicio comprende desde el 01 de julio de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026. A continuación, se presentan el alcance, las condiciones de atención, las exclusiones y el valor comercial correspondiente.

ALCANCE	MODALIDAD	VALOR
Soporte, mantenimiento y actualizaciones	Remota con atención presencial previo acuerdo	**$ 3.800.000 COP**

1. Objetivo de la propuesta

Brindar soporte y mantenimiento al software de gestión documental, ventanilla única y atención de peticiones, quejas y reclamos instalado en la Contraloría Distrital de Buenaventura, garantizando acompañamiento funcional y técnico para la atención de solicitudes, incidentes y requerimientos asociados al sistema.

2. Información del sistema

El sistema de gestión documental y ventanilla única permite centralizar la información documental de la entidad, optimizando los procesos de recepción, gestión, consulta, seguimiento y generación de información institucional.

Con su implementación, la entidad ha contado con una herramienta que contribuye a reducir tiempos, costos y complejidad en la recolección y análisis de información, facilitando la disponibilidad de los datos y la gestión de los procesos documentales.

2.1 Beneficios principales para la entidad

- Facilita la gestión de actividades dentro del software.
- Garantiza la disponibilidad de la información, accesible desde cualquier lugar a través de Internet.
- Reduce tiempos y costos en la revisión, aprobación y divulgación de documentos.
- Agiliza la elaboración de informes de gestión, mediante información disponible, indicadores y estadísticas.
- Permite respuestas rápidas y efectivas por parte del equipo de soporte técnico.

3. Servicios incluidos

El servicio de soporte y mantenimiento contempla la atención de solicitudes funcionales y técnicas relacionadas con el sistema, así como las actividades necesarias para acompañar la operación normal de la herramienta durante el periodo contratado.

- Recepción, análisis, atención y resolución de solicitudes reportadas por los usuarios.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades o requisitos asociados al sistema.
- Documentación y reporte de soluciones de errores.
- Mantenimiento de la base de datos de conocimiento.
- Identificación del origen principal de incidencias.
- Investigación y resolución de problemas no resueltos.
- Monitoreo y seguimiento de incidentes y problemas.
- Pruebas orientadas a la solución de incidentes y problemas.
- Atención y resolución de solicitudes mediante soporte virtual y/o presencial.
- Capacitación en el sistema, presencial o remota.

4. Duración del servicio

El periodo de ejecución del servicio abarca desde el 01 de julio de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026.

5. Exclusiones del servicio

No se brindará soporte sobre redes, infraestructura tecnológica externa, equipos de cómputo, conectividad, ni sobre sistemas diferentes a las aplicaciones mencionadas en la presente propuesta.

6. Canales de atención

Canal	Información de contacto
Correo electrónico	proyectos.arcosoft@gmail.com
Teléfono oficina	(+57 032 379 7115) en horario de oficina
Contacto responsable	Manuel Alberto Gil | +57 316 398 52 12

7. Horario de prestación del servicio

El servicio se prestará en horario hábil, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

8. Lugar y modalidad de prestación del servicio

El servicio de soporte se ofrecerá de forma remota desde la ciudad de Cali, Colombia. La atención presencial podrá ser coordinada previamente, según la naturaleza de la solicitud, la disponibilidad de las partes y las condiciones acordadas para su ejecución.

9. Privacidad y confidencialidad

Durante la prestación del servicio se garantizará la confidencialidad y seguridad de la información a la que se tenga acceso en el marco de las actividades de soporte y mantenimiento, conforme a la legislación vigente y a las buenas prácticas de manejo responsable de la información institucional.

10. Definición de incidencias y prioridades

Los tiempos de atención para errores o solicitudes serán gestionados de acuerdo con la prioridad, el impacto operativo y la criticidad que represente cada caso para la entidad.

Prioridad	Criterio de clasificación	Tratamiento
Alta	Afecta la operación normal del sistema o impide el uso de funcionalidades relevantes.	Análisis prioritario y seguimiento hasta su estabilización.
Media	Genera afectación parcial o requiere ajuste funcional/técnico sin detener completamente la operación.	Atención programada según impacto y disponibilidad del equipo.
Baja	Solicitudes menores, consultas, ajustes no críticos o acompañamiento funcional.	Atención dentro del flujo ordinario de soporte.

11. Costo del servicio

El valor de la presente propuesta es de **TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS COLOMBIANOS $3.800.000 COP**

Concepto	Forma de pago	Valor base
Soporte + actualizaciones de nuevas versiones	2 cuotas	$ **3.800.000 COP**

Nota: El valor indicado corresponde al servicio de soporte y mantenimiento para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2026 y el 31 de diciembre de 2026, bajo las condiciones descritas en esta propuesta.

12. Firmas

Para constancia de presentación y revisión de la propuesta, se deja el siguiente espacio para la firma del proponente y la aprobación por parte de la entidad.

Atentamente,

Manuel Alberto Gil
proyectos.arcosoft@gmail.com
Tel: +57 316 398 52 12