Bogotá, septiembre 22 de 2026

Doctor
Jose Héctor Martínez Mina
Dirección Administrativa y Financiera - Grupo TIC
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia
APC-COLOMBIA

Ref: Aceptación Modificación contrato 76-2026 Servicio Soporte y Mantenimiento SOFTWARE ITS GESTIÓN

Respetado Doctor Martínez:

ITS Soluciones Estratégicas SAS como propietario y desarrollador del Sistema **ITS-GESTIÓN** que permite a la **APC-COLOMBIA** administrar, evaluar, realizar seguimiento y control del Sistema de Gestión Integral, **manifiesta estar de acuerdo con la modificación del contrato 76-2026 por dos (2) meses** firmado entre las partes en iguales condiciones técnicas y económicas. Esta modificación mantiene las siguientes condiciones para presentar el servicio de soporte y mantenimiento para el mismo producto.

Alcance Servicio Soporte y Mantenimiento:

Durante el tiempo de vigencia del contrato **ITS Soluciones Estratégicas SAS** se compromete a:

a. Entregar nuevas versiones o actualizaciones en el caso que ITS las libere con nuevas funcionalidades de los módulos inicialmente contratados por la APC del software ITS-GESTIÓN, esto de acuerdo con la metodología definida por ITS (Ver nota 1).

b. Resolver incidentes o casos relacionados con un mal funcionamiento del sistema (Ver nota 2).

c. Prestar los servicios de soporte y mantenimiento dentro de los tiempos establecidos en el Anexo 1 que hace parte de esta propuesta.

Nota 1:

La metodología para la entrega de nuevas versiones o actualizaciones (en el caso que ITS las libere) es la siguiente:

a. ITS presentara para consideración del cliente las nuevas versiones que se tengan sobre los módulos inicialmente contratados, presentando sus funcionalidades y ajustes realizados.
b. El cliente revisa y decide si acepta instalar las nuevas versiones de los módulos.
c. Las nuevas versiones o actualizaciones se entregan tal y como son lanzadas por ITS y su estándar, cualquier solicitud de personalización o ajuste propio para la entidad, incurrirá en costo o en caso de contratar un paquete de horas para desarrollos, éstos serán descontados de este paquete.
d. Una vez las nuevas versiones entren a hacer parte del sistema instalado en la APC, su funcionamiento y soporte también será cobijado por el periodo contratado para tal fin y que hace parte de esta oferta comercial.
e. El costo de las capacitaciones que se requieran sobre las nuevas versiones o actualizaciones instaladas, deben ser asumidas por el cliente, o en caso de contratar un paquete de horas para desarrollos, éstos serán descontados de este paquete.

Nota 2:

a. Soporte y / o Acompañamiento: Se entiende como actividades tendientes a garantizar el normal y correcto funcionamiento, y desempeño del sistema instalado.
b. Mantenimiento: Se entiende como actividades preventivas o correctivas para garantizar el desempeño óptimo del sistema instalado.
c. De acuerdo con lo expuesto en los dos puntos anteriores, toda solicitud de borrado de bases de datos, cargue de información histórica, cargue de documentos, parametrizaciones del sistema y nuevos desarrollos, no hacen parte del servicio de soporte y mantenimiento.

Para brindar el servicio de soporte y realizar mantenimientos, se requiere acceso remoto a la aplicación y la base de datos alojada en los servidores del cliente a través de un acceso seguro. En caso de no tener horas disponibles no será posible adelantar estas actividades.

Oferta Económica (valor mensual):

CONCEPTO	VALOR MES	IVA	VALOR TOTAL POR MES
Soporte técnico y funcional	3.057.143	580.857,14	3.638.000
		TOTAL	**3.638.000**

.

Costo Hora Ingeniero para desarrollo de funcionalidades o capacitaciones en caso de ser requeridas por el cliente:

Paquete Horas		Valor por Hora Incluído IVA
De	A	
1	50	250.900
51	100	241.200
101	150	231.700
151	200	212.200
Más de 200 horas		182.500

Cordial Saludo,



Rubén Darío Yunda E
Gerente Línea IT
ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS

Anexo 1 - Procedimiento Servicio Soporte (Atención de Casos)

its soluciones	TIPO DE DOC	**PROCEDIMIENTO**	*ITS-PE-GI-03*
	NOMBRE	REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CASOS	Página 1 de 4

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.

ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS
Calle 37 sur # 33A-75 Piso 2 ▪ Bogotá, Colombia
Tel: (57-1) 478 9209 ▪ FAX: (57-1) 704 5350

contactenos@its-solutions.net
www.its-solutions.net
www.its-solutions.com
www.sw.co

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.
- Alcance del lenguaje técnico: Se describirá en lenguaje de usuario final.

3.5 Tipología y tiempo de respuesta de los casos:

Prioridad	Tiempo de respuesta estimado*	Tiempo de solución estimado *
Crítico: Interrupción total del sistema	3 horas	10 horas hábiles
Alto: Interrupción severa del sistema	4 horas	20 horas hábiles
Medio: Falla de una única función	6 horas	40 horas hábiles
Leve: Problema menor o sobre Procedimiento	8 horas	96 horas hábiles

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

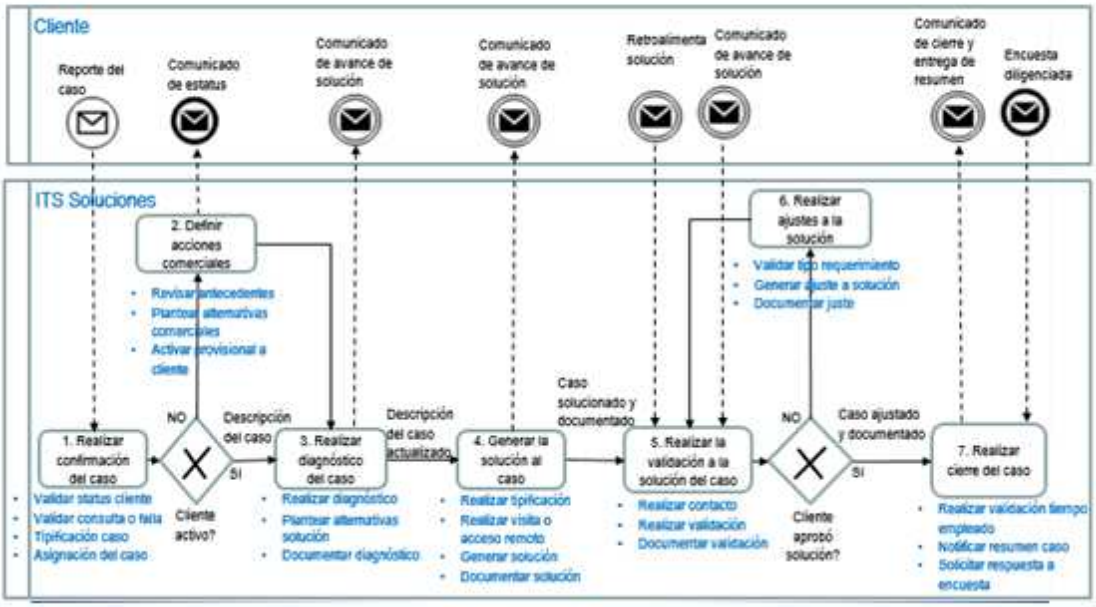
El tiempo máximo dado para validación de un caso es de 4 días hábiles, después de este tiempo en caso de no recibirse comentarios se asumirá que la solución es satisfactoria y se procederá a cerrar el caso.

4- PROCEDIMIENTO:

Resp.	Descripción	Registro
Cliente	Reportar caso a ITS: La organización cliente 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 el cual se asignará un número de ticket y se enviará mediante correo electrónico la respuesta al cliente informándole el número de ticket asignado. 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. Correo electrónico
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 / Agente de Servicio	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 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 encuesta

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.