



**PRAGMÁTICA
SOFTWARE
LTDA.**

PRAGMÁTICA SOFTWARE LTDA.

Presenta al

**INSTITUTO DE DESARROLLO
URBANO-IDU**

Propuesta de Actualización del licenciamiento, soporte
y mantenimiento de ORION Procesos Judiciales.



Orión

Atentamente,

Sandra Milena Garzón Urrea
Representante Legal.

18 de abril, 2023

Referencia: OR-ACT-LIC-3947

Contenido

Capítulo/Sección	Página
CONTENIDO	2
1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objeto	3
2 SOLUCIÓN PROPUESTA	4
2.1 Actualización de licencia	4
2.1.1 Descripción	4
2.1.2 Alcance	4
2.2 Soporte	5
2.2.1 Descripción	5
2.2.2 Condiciones del soporte	6
2.3 Mantenimiento	7
2.3.1 Descripción	7
2.3.2 Esquema de trabajo	7
2.4 Requerimientos adicionales	7
3 INFORMACIÓN ECONÓMICA	8
3.1 Valor	8
3.2 Forma de pago	8
3.3 Condiciones de pago	9
3.4 Validez de la Oferta	9

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU requiere el servicio de actualización del Licenciamiento para el aplicativo **ORION** para la administración de los Procesos Judiciales del área de Dirección Técnica de Gestión Judicial, así como también el servicio de Soporte y Mantenimiento.

2 SOLUCIÓN PROPUESTA

2.1 Actualización de licencia

2.1.1 Descripción

Está enfocado a actualizar el Licenciamiento de **ORION Procesos Judiciales** a la última versión existente.

La nueva versión de ORION Jurídica cuenta con la opción para radicar, asignar, gestionar, administrar y consultar:

- Radicados de entrada (radicar comunicaciones externas o internas que ingresan al área Jurídica) y reparto.
- Procesos judiciales
- Conciliaciones
- Trámites administrativos
- Cobros coactivos iniciados por la Entidad

2.1.2 Alcance

La actualización incluye los siguientes ítems:

- Se plantea cronograma y plan de trabajo acordado por las partes.
- Instalación de la Actualización a la última versión del Licenciamiento.
- Parametrización de usuarios, perfiles y permisos.
- Cargue de un (1) archivo de una hoja de Excel con información de procesos judiciales.
- Transferencia de conocimiento a los usuarios funcionales de Orion Procesos Judiciales.

- Usuario final: Hasta cuatro (4) sesiones de dos (2) horas para el personal que va a utilizar la aplicación, hasta para diez (10) personas por sesión.
- Usuario Administrador: Una (1) sesión de dos (2) horas hasta para tres (3) personas.
- Puesta en producción.

2.2 Soporte

2.2.1 Descripción

Está enfocado a prestar los servicios de asistencia técnica y de usuario para garantizar que el IDU pueda realizar todas sus operaciones normales sobre la herramienta **ORION**.

Se entiende como soporte o asesoría aquella solicitud que no está cubierta por la garantía y que no es una mejora o adición.

2.2.1.1 Alcance

El soporte incluye los siguientes ítems:

- Dudas puntuales de usuario sobre el uso de la herramienta **ORION**
- Reinstalaciones
- Transferencia de conocimiento a usuarios funcional.
- Cambio de ley
- Soporte técnico a la aplicación.

2.2.1.2 Restricciones

El soporte no incluye los siguientes ítems:

- Funcionalidad adicional a la instalada.
- Modificación o entrega de estructura del modelo de datos.
- Instalaciones de software diferente a **ORION**.
- Migración de datos desde y hacia sistemas externos.

2.2.2 Condiciones del soporte

El soporte se ofrece bajo las siguientes condiciones:

- Soporte remoto, telefónico y por correo electrónico.
 - Horario: 8:30 a.m. a 5:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.
 - Soporte por correo electrónico es Ilimitado.
 - El soporte remoto se realizará de forma remota (Teams/Meet),
- Soporte presencial.
 - Horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes
 - El número de horas ofrecidas son de cuatro (4) horas máximo de soporte presencial por mes (las horas no son acumulables entre meses).
 - Las horas de soporte presencial no son acumulables entre meses.
 - Enviar por correo electrónico la solicitud del soporte presencial, debidamente aprobado por el líder funcional o técnico del contrato.
- Para la ejecución del contrato de soporte y mantenimiento debe existir un interlocutor del área Jurídica y del área técnica.
- Metodología para la solicitud: El esquema de solicitud y atención de soportes consisten en:
 - Todas las solicitudes deben ser enviadas al correo electrónico soporte@pragmaticasoftware.com.
 - El sistema interno de Pragmática de "ORION Soportes" radicada inmediatamente la solicitud de manera automática y es asignada al respectivo personal de soporte.
 - Se realiza el diagnóstico de la solicitud para su atención.
 - Se atiende el soporte, puede llegar a requerir aclaración o autorización por parte del Cliente.
 - Una vez atendido se da respuesta por correo electrónico al usuario para su respectiva verificación.
- Niveles de servicio: Con el fin de agilizar y garantizar la atención del servicio y la solución de requerimientos, será realizada por el área de Soporte de Pragmática Software, donde se atenderán:
 - Incidentes
 - Reinstalaciones
 - Transferencia de conocimiento a usuario funcional.

- Dudas puntuales de usuario sobre la herramienta ORION
- Problemas técnicos en la aplicación.
- Acuerdo de servicios:

CLASIFICACIÓN TIPO DE EVENTO	TIEMPO ANÁLISIS (horas hábiles)	TIEMPO SOLUCIÓN (horas hábiles)
Errores No permiten la utilización de la herramienta.	2 horas	4 horas
Errores Funcionales	1 día hábil	El tiempo se acordará de acuerdo con el trabajo a realizar
Solicitud de Soporte	2 día hábil	El tiempo se acordará de acuerdo con el Trabajo a realizar

2.3 Mantenimiento

2.3.1 Descripción

Corresponde a brindar el mantenimiento de la plataforma instalada de la herramienta **ORION**, por las versiones liberadas durante el período de vigencia del contrato de soporte y mantenimiento.

2.3.2 Esquema de trabajo

- Evaluación del impacto de la versión a instalar en la Entidad.
- Se plantea cronograma y plan de trabajo acordado por las partes.
- Instalación de la actualización.
- Transferencia de conocimiento en las modificaciones instaladas.
- El tiempo que se invierta en la actualización a la nueva versión no afectará el número de horas que se ofrece para soporte a usuario.

2.4 Requerimientos adicionales

En caso de que se requieran labores no contempladas en la presente propuesta se deberá establecer un acuerdo entre las partes para dimensionar el esfuerzo y tiempo requerido, realizar una cotización y la orden de trabajo correspondiente para el inicio de las labores.

3 INFORMACIÓN ECONÓMICA

3.1 Valor

Item	Descripción	Valor (Antes de IVA)	Valor IVA 19%	Valor Total (incluido IVA)
1	Actualización de la versión del Licenciamiento de ORION Procesos Judiciales y del generador dinámico de reportes. Dos (2) meses para las labores de actualización de licenciamiento descritos en el numeral 2.1.2 Alcance .	49.400.000	9.386.000	58.786.0000
2	Diez (10) meses de Soporte y Mantenimiento de ORION Procesos Judiciales .	45.000.000	8.550.000	53.550.0000
TOTAL		94.400.000	17.936.000	112.336.000

3.2 Forma de pago

Pagos	Descripción	Cantidad	Valor Unitario (antes de Iva)	Valor (Antes de IVA)	Valor IVA 19%	Valor Total (Incluido IVA)
1	Correspondiente a la instalación de la actualización del licenciamiento. A los treinta (30) días luego de legalizado el contrato.	1	\$ 34.580.000	\$ 34.580.000	\$ 6.570.200	\$ 41.150.200
2	Correspondiente al cargue de información, parametrización de usuarios, transferencia de conocimiento y puesta en producción. A los sesenta (60) días luego de legalizado el contrato.	1	\$ 14.820.000	\$ 14.820.000	\$ 2.815.800	\$ 17.635.800
3	A partir del tercer mes: Pago de Diez (10) cuotas iguales mes vencido correspondientes al Soporte y Mantenimiento.	10	\$ 4.500.000	\$45.000.000	\$ 8.550.000	\$ 53.550.0000
TOTAL				94.400.000	17.936.000	112.336.000

3.3 Condiciones de pago

El pago se realizará en pesos colombianos.

3.4 Validez de la Oferta

La validez de esta oferta es de sesenta 60 días a partir de la presentación de la propuesta.