



Servicios de Apoyo Tecnológico
Dirección Administrativa de Tránsito y
Transporte (DATT) del Tolima

TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE GENERAL	5
2.	PLATAFORMA DIGITAL MISIONAL	6
2.1.	Solución Misional para el Registro de Vehículos	6
2.1.1.	Gestión de trámites de vehículos e impuestos (derecho de tránsito).....	7
2.1.2.	Gestión de medidas cautelares	8
2.2.	Solución Misional para el Registro de Conductores	8
2.2.1.	Componente de gestión de trámite de licencias de conducción	9
2.2.2.	Componente de suspensión y cancelación de licencias de conducción	9
2.3.	Solución para el Registro de Multas y Sanciones.....	9
2.3.1.	Registro de infracción	10
2.3.2.	Componente de facilidades de pago (Acuerdos de pago).....	10
2.4.	Componente Curso de educación vial	11
2.5.	SOLUCIONES Y COMPONENTES TRANSVERSALES PARA LA OPERACIÓN DEL REGISTRO	12
2.5.1.	Componente de validación identidad digital	12
2.5.2.	Componente del gestor del servicio.....	15
2.5.3.	Componente de registro del recaudo.....	15
2.5.4.	Gestión de Expediente digital	16
2.5.5.	Componente de impresión y firmas	16
2.5.6.	Componente de control de recursos e inventarios.....	16
2.5.7.	Componente para la entrega de títulos/ terminados.....	17
2.5.8.	Solución para la gestión de la atención	17
2.5.8.1.	Citas	17
2.5.8.2.	Turnos	18
2.5.9.	Componente de centralización de información	18
2.5.10.	Componentes de administración, seguridad y auditoría	18
2.6.	QloudSI –Interoperabilidad.....	20

2.6.1.	RUNT.....	20
2.6.2.	Validación de Identidad digital	20
2.6.3.	SIMIT	20
3.	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	22
3.1.	Canales	22
3.2.	Infraestructura descentralizada.....	23
3.1.	Soporte, Actualización y mantenimiento	24
3.1.1.	SOPORTE – NIVEL 2	25
3.1.2.	ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO – NIVEL 3.....	26
3.1.2.1.	Actualización de versiones	26
3.1.2.2.	Solicitudes por ajustes a inconsistencia	27
3.1.2.3.	Ajuste por cambios de Normatividad Nacional	27
3.1.2.4.	Nuevos desarrollos de software	28
3.1.3.	PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO	29
3.1.4.	HERRAMIENTAS PARA REGISTRO DE SOLICITUDES.....	31
3.1.5.	ANS MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN	32
3.1.5.1.	Tipificación de los ANS.	33
3.1.5.2.	Acuerdos de nivel de servicios para nivel 2 y nivel 3.....	34
3.1.5.2.1.	Tiempo solución incidentes	34
3.1.5.2.2.	Desarrollos normativos (Ajuste a la normatividad nacional)	35
3.1.5.2.3.	Tiempo solución solicitudes de nuevos desarrollos	35
3.1.6.	SERVICIOS NO INCLUIDOS	38
4.	PERSONAL EN SITIO	39
5.	IMPLANTACION DE LA SOLUCION	40
5.1.	Migración.....	40
5.2.	Entrenamiento.....	41
5.3.	Montaje de la plataforma.....	41
5.4.	Configuración y pruebas pre operativas del software misional	41
6.	PROPUESTA FINANCIERA Y PLAZO PARA LA FASE INICIAL.....	42
6.1.	Plazo	42

6.2.	Valor a Pagar	42
6.3.	Forma de pago.....	42
7.	ESQUEMA DE PRESTACION DEL SERVICIO.....	43
8.	PROPIEDAD INTELECTUAL	43
9.	LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	47
10.	EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD	47
11.	CONFIDENCIALIDAD	47
12.	CONDICIONES COMERCIALES.....	49

ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE GENERAL

Modernización y optimización de la gestión de tránsito y transporte matriculados en los organismos de tránsito del Departamental del Tolima a través de la implementación de una solución tecnológica por servicios que integra diferentes componentes de comunicaciones, interoperabilidad con otras plataformas/soluciones, plataforma tecnológica (equipos descentralizados) y soluciones de software misional, facilitando, tanto a los ciudadano, como al equipo del Departamental del Tolima, el cumplimiento de sus obligaciones.

Beneficios para el ciudadano:

- Brindar servicios de vanguardia para la comunidad nacional e internacional que tengan vehículos registrados en la Entidad y que deseen acceder desde cualquier lugar a los trámites y servicios ofrecidos a través de Servicios Digitales.
- Apoyar al ciudadano para que mantenga sus documentos al día y evite sanciones.
- Orientar al ciudadano sobre el procedimiento a seguir para acceder a trámites y servicios del Tránsito.
- Consolidar virtualmente las interacciones que los ciudadanos tienen con los trámites y servicios de Tránsito.
- Asesorar virtualmente al ciudadano frente a los trámites y servicios de la Entidad.
- Optimizar los tiempos de espera y desplazamiento del ciudadano.
- Optimizar los pasos que son requisito para la solicitud y realización de un trámite.
- Facilitar la vida diaria del ciudadano en su interacción con la Administración Pública.

Para la Entidad

- Fortalecer la comunicación y la imagen de Gobierno de la administración frente al ciudadano.
- Apoyar las políticas públicas de MINTIC, tales como el impulso al buen gobierno en la administración pública.
- Incrementar la productividad y competitividad de la Entidad mediante el uso de las TICS.
- Optimizar la atención de la Entidad a través de procesos que se tornen ágiles y eficientes.
- Validar de manera previa los trámites solicitados por el ciudadano, lo que asegura la eficacia de la actuación de la Entidad.
- Uso de la interoperabilidad con las entidades del estado para el aprovechamiento y validación de información.

2. PLATAFORMA DIGITAL MISIONAL

Las soluciones de plataforma misional para los registros de tránsito y transporte, está compuesta por:

- Solución misional para el registro de vehículos
- Solución misional para el registro de conductores
- Solución misional para el registro de multas y sanciones.
- Soluciones y componentes transversales para la operación del registro.

2.1. Solución Misional para el Registro de Vehículos

Plataforma Digital para fortalecer las soluciones tecnológicas de las Entidades responsables del registro de tránsito y transporte, que le permite gestionar todos los procesos administrativos, operativos y de seguridad, relacionados a la inscripción, actualización de información e identificación de los vehículos automotores y sus propietarios, brindando integridad a la información registrada, confiabilidad sobre los datos y disponibilidad de información en línea.

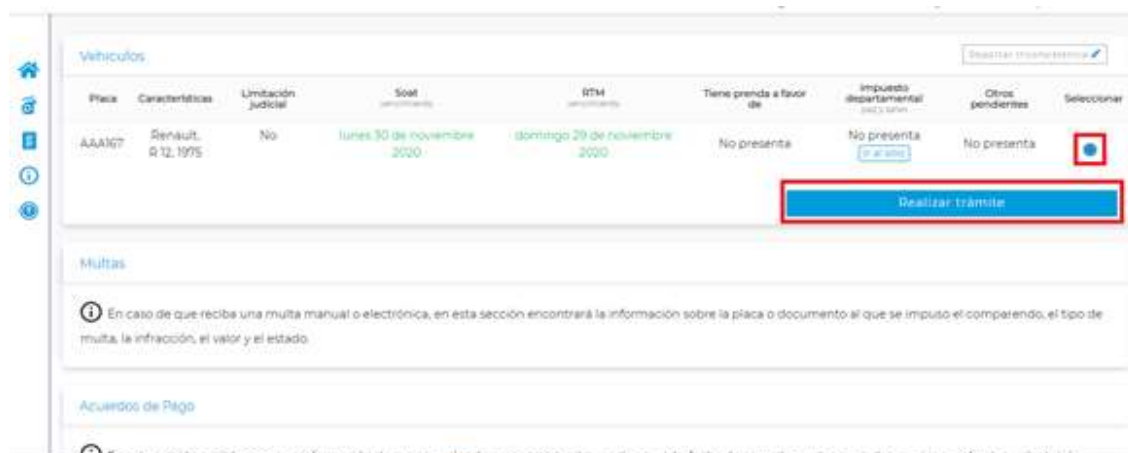
La Solución permite administrar la información relacionada al automotor, desde su registro inicial partiendo desde la conformación de su expediente lo cual hace parte de su proceso de importación hasta la realización automática de todos los trámites referentes a un vehículo. A través de éste se puede tener acceso a toda la información del vehículo sin necesidad de la consulta física de la carpeta.

También permite imprimir y firmar los documentos resultantes de cada trámite tales como, pero sin limitarse a: Tarjeta de identificación vehicular, oficios como por ejemplo las resoluciones de cancelación de vehículo, historiales y toda la información necesaria para dar soporte a los demás trámites de vehículos.

Beneficios

- ✓ Administración de toda la información del Registro automotor
- ✓ Registro e identificación de los vehículos garantizando una seguridad legal acerca del derecho de la propiedad. Disponibilidad de la información en tiempo real.
- ✓ Control de los datos e histórico de información relacionada al automotor.
- ✓ Unificación de la información del registro automotor.

- ✓ Depuración y actualización de la base de datos.
- ✓ Mantenimiento de una base de datos de vehículos actualizada.
- ✓ Aseguramiento de la autenticidad de los vehículos validando que éstos se inscriben sin adulteraciones.
- ✓ Modernización de servicios a la ciudadanía.
- ✓ Documentos seguros (seguridad registral) al tener mecanismo como firma electrónica.



Ref. La imagen aquí presentada se anexa para efectos exclusivamente ilustrativos, por lo anterior la misma podrá presentar variaciones

La Solución de software misional “Plataforma Digital Misional para el Registro Vehicular”, está compuesta por componentes que son operados desde un front office (gestor del servicio, gestión de trámite de vehículos e impuestos, recaudo) y por componentes que se despliegan desde el back office (gestión del expediente, impresión y firmas, entrega de títulos/ terminados, control de insumos e inventario, medidas cautelares, gestión de información y administración, configuración, seguridad y auditoría, entre otros).

A continuación, se detallan los componentes que hacen parte de la Plataforma Digital Misional para el Registro Vehicular:

2.1.1. Gestión de trámites de vehículos e impuestos (derecho de tránsito)

Componente para la radicación, liquidación y aprobación de trámite de vehículos (carros, motos, maquinaria agrícola, remolques y semirremolques), y el ingreso de la información relacionada con el vehículo, sus propietarios e historial de trámites. Además, contiene las reglas de validación de trámites de vehículo de acuerdo con la normatividad vigente.

Este componente incluye la gestión de los trámites de vehículos:

- Matrícula inicial

- Traspasos
- Liquidación de las tarifas de impuestos (derecho de tránsito)
- Levantamiento de prenda
- Inscripción de prenda
- Certificados de tradición
- Copias
- Cambio de características
- Duplicado licencia de tránsito
- Regrabación de motor, serial o chasis
- Traslado de cuenta
- Re-matrícula
- Duplicado de placas
- Cambio de placas
- Radicación de cuenta
- Cancelación de matrículas
- Blindaje y des blindaje
- Permiso de circulación para diferentes periodos

Funcionalidades:

- ✓ Registrar características del vehículo
- ✓ Registrar propietarios y actualizar información
- ✓ Validar identidad a través de biometría con RUNT

2.1.2. Gestión de medidas cautelares

Componente para el registro de restricciones a vehículos y el registro de levantamientos de éstas emitidas por entidades judiciales.

Funcionalidades:

- ✓ Registrar medidas cautelares o restricciones del vehículo
- ✓ Registrar levantamiento de medidas cautelares o restricciones del vehículo.

2.2. Solución Misional para el Registro de Conductores

Solución que gestiona el registro relacionados con los conductores de vehículos, información relacionada con el curso en los centros de Enseñanza Automotriz, revisiones médicas y la validación de identidad ante el RUNT, brindando integridad a la información registrada, seguridad sobre los datos y disponibilidad de información en línea.

La Solución de software misional “Plataforma Digital misional para el Registro de Licencias de Conducción, está compuesta por componentes que son operados desde un front - office (gestor

del servicio, gestión de trámite de licencias de conducción, suspensión y cancelación de licencia de conducción) y por componentes que se despliegan desde el back office (gestión del expediente, impresión y firmas, entrega de títulos/ terminados, control de insumos e inventario, gestión de información y administración, configuración, seguridad y auditoría).

A continuación, se detallan los componentes que hacen parte del software misional del registro de licencias:

2.2.1. Componente de gestión de trámite de licencias de conducción

Componente para radicar, liquidar y aprobar trámites de licencias de conducción, ingresar la información relacionada con el conductor y guardar el historial y trazabilidad de las licencias, restricciones, licencias expedidas, refrendadas y señales particulares. Además, contiene las reglas de validación de trámites de vehículo de acuerdo con la normatividad vigente.

Este componente incluye la gestión de los trámites de:

- Expedición
- Renovación
- Duplicado
- Recategorización

Funcionalidades:

- ✓ Registrar ciudadanos
- ✓ Registrar trámite
- ✓ Registrar restricciones

2.2.2. Componente de suspensión y cancelación de licencias de conducción

Componente que permite realizar el registro y control de las licencias de conducción suspendidas, canceladas y/o retenidas.

Funcionalidades:

- ✓ Registrar suspensión
- ✓ Registrar cancelación

2.3. Solución para el Registro de Multas y Sanciones

La Solución de software misional “Solución de Registro de Multas y Sanciones”, integra la información de todos los tipos de infracción, junto con la información del Registro Vehicular y el Registro de Conductores. Esto facilita la centralización de toda la información para que posteriormente sea consultada por las autoridades competentes.

Está compuesta por componentes que son operados desde un front office (gestor del servicio, recaudo, entrega de vehículos, facilidades de pago (acuerdos de pago) y asignación de citas para cursos viales y/o audiencias y por componentes que se despliegan desde un back office (registro de infracción, gestión de la sanción, gestión de expediente, impresión y firmas, control de recursos e inventarios, solución para la celebración de audiencias, gestión de información y administración, configuración, seguridad y auditoría).

Los componentes anteriormente descritos podrían ser habilitados para la gestión completa de las multas y sanciones, inicialmente, de acuerdo a las necesidades descritas por la entidad, se habilita el registro de la infracción y su liquidación y pago por los canales digitales.

2.3.1. Registro de infracción

Componente que registra los datos de las infracciones impuestas por los agentes de tránsito en la vía y la digitalización de éstas. Adicionalmente, el componente de registro de infracción, se integra con la información de la solución de dispositivos móviles y detección electrónica de infracciones y finalmente registra las infracciones las enviadas por SIMIT y policía de carreteras, para consolidar un único registro de infracciones.

Funcionalidades:

- Registrar infracción
- Cargar archivos de entidades con policía de carreteras
- Cambiar de implicado
- Digitalizar comparendo
- Consultar infractor
- Modificar comparendo
- Anular comparendo (especie venal y el comparendo)
- Cambiar infracciones
- Modificar contraventor
- Registrar inmovilización
- Registrar retención de licencia de conducción.

2.3.2. Componente de facilidades de pago (Acuerdos de pago)

Componente para los funcionarios de ventanilla, donde podrán registrar la solicitud del ciudadano de facilidades de pago. Desde este componente se podrán visualizar las multas y estado de cuenta, seleccionar las que considera pueden aplicar para la facilidad de pago (acuerdo de pago) y adjuntar la documentación necesaria para que la solicitud quede registrada y sea pre aprobada.

Funcionalidades:

- ✓ Solicitar acuerdo de pago de multas, deudas por patios y grúas

- ✓ Simular el acuerdo de pago
- ✓ Diligenciar los formatos requeridos para el acuerdo
- ✓ Aprobar el acuerdo de pago

CUOTAS	FECHA SIG.	VALOR CU.	INTERESES	TOTAL
CUOTA INI.	15-11-2017	\$118,036.80	\$10,036.36	\$128,073.16
01	15-12-2017	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
02	15-01-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
03	15-02-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
04	15-03-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
05	15-04-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
06	15-05-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92
07	15-06-2018	\$17,213.70	\$2,525.22	\$19,735.92

Ref. La imagen aquí presentada se anexa para efectos exclusivamente ilustrativos, por lo anterior la misma podrá presentar variaciones

2.4. Componente Curso de educación vial

Componente que se encarga de registrar la trazabilidad de programación y asistencia a los cursos viales.

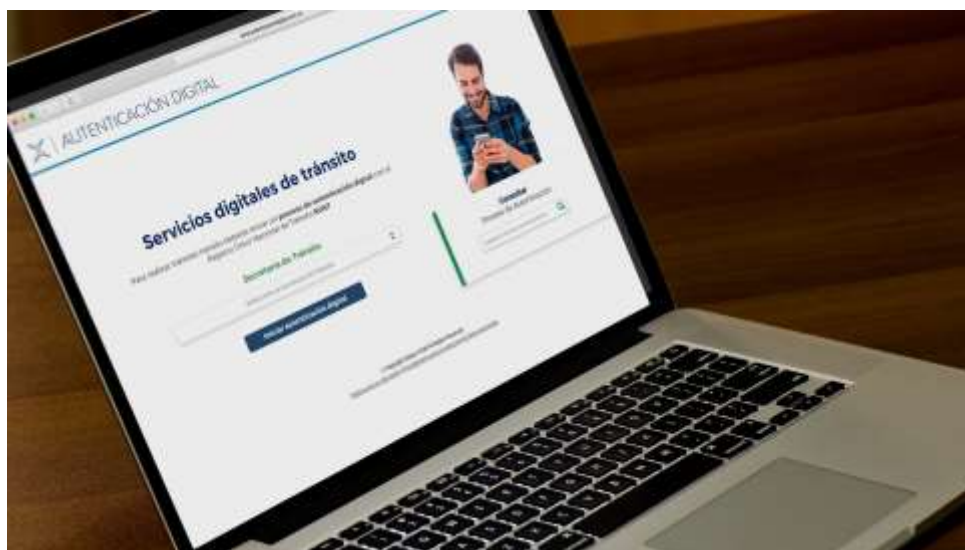
Funcionalidades:

- ✓ Agendar citas para curso de educación vial
- ✓ Aplicar descuento por la asistencia al curso
- ✓ Cargar y/o registrar la asistencia al curso vial
- ✓ Liquidar la tarifa
- ✓ Generar certificados de asistencia
- ✓ Generar archivos para envío a SIMIT
- ✓ Generar una cultura sobre el cumplimiento de las reglamentaciones a las empresas y Control

2.5. SOLUCIONES Y COMPONENTES TRANSVERSALES PARA LA OPERACIÓN DEL REGISTRO

2.5.1. Componente de validación identidad digital

Componente que permite que nuestras soluciones de software posibiliten la atención y gestión de los trámites bajo el nuevo esquema de autenticación de identidad que está implementando el RUNT. Este componente usa la plataforma www.autenticaciondigital.com.co, tiene un esquema de operación que contribuye a la prevención del contagio del COVID-19 a través de contacto indirecto al eliminarse el biométrico como medio de autenticación, reactivación de la economía adaptación del ciudadano en medios informáticos.



Flujo de operación del componente:



Este componente permite:

- ✓ El ciudadano o apoderado selecciona el organismo de tránsito, ingresa los trámites a realizar, la placa, la información de las personas involucradas y la envía.
- ✓ La solución de autenticación informa al organismo de tránsito por correo electrónico el trámite a iniciar.
- ✓ RUNT valida con registraduría y si es exitosa envía preguntas mediante correo electrónico a los involucrados en el trámite.
- ✓ El ciudadano o apoderado ingresa al link enviado, lee las instrucciones y procede a responder preguntas reto.
- ✓ El ciudadano o apoderado confirma datos para enviar autenticación por mensaje de texto e ingresa el código de verificación enviado. Si el proceso es exitoso se finaliza la autenticación.
- ✓ El ciudadano o apoderado y/o el organismo de tránsito consultan el estado de la autenticación realizada ingresando el número de cédula.

Funcionalidades:

- ✓ Validación por medio de preguntas reto
- ✓ Validación con código OTPC

Igualmente apoyamos a la entidad con piezas de apoyo que puede utilizar en la divulgación del componente:

Piezas para redes sociales



Carrusel para Instagram



- Nota: Los costos de validación con Registraduría, depende de la disposición de RUNT. Esta funcionalidad puede ser temporal y se usará durante el tiempo que dure la alerta sanitaria a nivel nacional. Posterior a esto, podría retomarse a esquema de autenticación biométrica, según la disposición del Ministerio de Transporte o un mecanismo que integre las dos opciones.

2.5.2. Componente del gestor del servicio

Componente que opera el funcionario de ventanilla para la atención integral al ciudadano en donde se consolida toda la información que se requiere con el fin de proporcionar respuestas ágiles, oportunas e información preventiva que puede ser útil para ser proporcionada al ciudadano.

Funcionalidades:

- ✓ Atender al ciudadano (Llamado al turno o cita)
- ✓ Registrar y actualizar información del ciudadano
- ✓ Realizar la inscripción del ciudadano al RUNT
- ✓ Consultar información integral del ciudadano
- ✓ Realizar pagos
- ✓ Realizar el registro de la notificación personal
- ✓ Iniciar la atención de trámites:
 - Gestión de trámites de vehículos
 - Gestión de trámites de licencias
 - Gestión de certificados

2.5.3. Componente de registro del recaudo

Este componente gestiona la administración de los pagos que realicen los ciudadanos por concepto de trámites. Además, genera la dispersión de dineros y conciliación con los bancos.

Funcionalidades:

- ✓ Caja
- ✓ Generar archivos Asobancaria
- ✓ Realizar arqueos
- ✓ Validar de pagos en RUNT
- ✓ Anular de pagos
- ✓ Realizar la reimpresión de facturas (recibos)
- ✓ Generar informe para la conciliación recaudo físico y lo del sistema
- ✓ Conciliar con Asobancaria
- ✓ Realizar la dispersión de pagos

2.5.4. Gestión de Expediente digital

Componente para la gestión del conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimientos acumulados por una persona, vehículo, unidad administrativa, vinculada y relacionada entre sí. Estos documentos conservan su integridad desde el inicio hasta su resolución definitiva.

Funcionalidades:

- Expediente digital
 - Digitalización de documento
- Expediente virtual
- Expediente electrónico
- ✓ Realizar la trazabilidad del expediente
- ✓ Consultar expediente
- ✓ Asignar expediente

2.5.5. Componente de impresión y firmas

Componente que se encarga de la realización de impresión de diferentes documentos que requieren ser enviados y/o firmados.

Funcionalidades:

- ✓ Realizar la impresión individual o masivo de documentos en PDF o para impresión física

2.5.6. Componente de control de recursos e inventarios

Componente que registra, administra y gestiona el consumo de los rangos asignados por las entidades de gobierno y el consumo de los siguientes insumos y/o consecutivos:

- ✓ Fabricación y asignación de placas (carro, moto)
- ✓ Sustrato de licencias de tránsito
- ✓ Sustratos de licencias de conducir
- ✓ Consecutivos de permisos de circulación

Funcionalidades:

- ✓ Registrar rangos asignados a la entidad
- ✓ Registrar el estado de elaboración (envío y recepción de proveedores)
- ✓ Asignar rangos (numeración) a ventanillas, concesionarios
- ✓ Controlar del consumo de cada numeración
- ✓ Generar alertas cuando se llega a un stop mínimo
- ✓ Registrar anulación de rangos

2.5.7. Componente para la entrega de títulos/ terminados

Componente que se encarga de realizar el registro y entrega de los diferentes títulos y/o documentos que soportan la realización del trámite al ciudadano.

Funcionalidades:

- ✓ Registrar la entrega de producto terminado al ciudadano

2.5.8. Solución para la gestión de la atención

Esta solución gestiona el manejo de la atención durante la prestación de un servicio y la configuración de estos por tipos de servicio, puntos de prestación de servicios (sedes), puntos de atención (ventanillas, consultorios, salones, etc.), horarios y prioridades especiales. Dicho componente está diseñado para configurar las variables claves en la prestación del servicio (tiempo de espera, tiempo de atención, cantidades, capacidad) y permite que el responsable de la gestión las monitoree y tome decisiones en tiempo real ante cualquier desviación que se presente durante la operación.

La atención se organiza a través de citas y turnos según los servicios configurados y la disponibilidad. Adicionalmente en los puntos de atención se seleccionan prioridades, de acuerdo con las necesidades del servicio. Las citas se pueden solicitar a través de servicios virtuales disponibles para el ciudadano quien podrá seleccionar día, hora y tipo del trámite o servicio al cual quiere acceder según la disponibilidad de cada sede.



Ref. La imagen aquí presentada se anexa para efectos exclusivamente ilustrativos, por lo anterior la misma podrá presentar variaciones

Comprende los siguientes componentes:

2.5.8.1. Citas

Permite realizar la asignación de citas. Las citas se pueden asignar iniciada por el funcionario, quien puede de manera telefónica asignarle cita al ciudadano para servicios y/o trámites individuales o

múltiples. También el ciudadano desde una plataforma de servicios puede realizar la asignación de dicha cita.

Funcionalidades:

- ✓ Asignar citas
- ✓ Asignar cita para celebración de Audiencias (Opcional)
- ✓ Reasignar de citas

2.5.8.2. Turnos

Permite al asesor asignar el turno para el ciudadano, con los parámetros de atención requerida. Esta funcionalidad también se integra con el lector de código de barras para que, al escanear la cédula, la información del solicitante se precargue.

Funcionalidades:

- ✓ Asignar el turno y registrar llegada (Aplica para citas)
- ✓ Registrar la atención de la cita
- ✓ Reactivar turnos
- ✓ Anular turnos

2.5.9. Componente de centralización de información

Esto comprende la centralización de los tramites que son generados en una sede operativa para que sean almacenados en una misma base de datos unificada, conservando la divipo propia. Este permite a la Sede administrativa del Departamento del Tolima la generación y reporte de información a Runt y Simit con la DIVIPO propia de la sede operativa.

2.5.10. Componentes de administración, seguridad y auditoría

Componentes transversales que permiten la parametrización e ingreso de datos relevantes para el correcto funcionamiento del software.

A continuación, se describen los diferentes componentes y sus funcionalidades:

Administración: este componente permite configurar las tablas y parámetros que definen el funcionamiento del sistema; es decir, permite adicionar, consultar, editar e inactivar los datos de los parámetros para los diferentes procesos.

Funcionalidades:

- ✓ Parametrizar tablas tipo de características directas del vehículo como son marcas, carrocerías, clase, servicio, línea.
- ✓ Realizar el registro y actualización de las tablas de avalúo emitidas por el Ministerio de Transporte en cada vigencia.
- ✓ Registrar y actualizar las tarifas a cobrar.

Seguridad: este componente permite la definición de roles y perfiles con los cuales se determina y garantiza el acceso y uso de las diversas funcionalidades que pueden ejecutar los usuarios del sistema.

Funcionalidades:

- ✓ Asignar de clave de usuario.
- ✓ Cambiar claves cada cierto período configurado
- ✓ Realizar mnemotecnica de claves (patrones para asignar claves).
- ✓ Asignar manual de clave inicial.
- ✓ Generar roles y perfiles de usuario.

Auditoría: componente de consulta que permite validar la trazabilidad general o detallada de las operaciones realizadas, tanto en información registrada como en la derivada de la misma plataforma. Cuenta con reportes o consultas que permiten visualizar dicha trazabilidad según las necesidades de información de la entidad.

2.6. QcloudSI –Interoperabilidad

La interoperabilidad contempla la integración con diferentes entidades, tanto de gobierno como privadas. Surge con el propósito de contribuir en la entrega de servicios digitales de manera completa, minimizando los pasos y evitando el desplazamiento del ciudadano a diversas entidades para obtener la información necesaria para la realización de trámites u servicios ante la Entidad.

Dentro de la plataforma de servicios digitales se encuentran las siguientes integraciones:

2.6.1. RUNT

Servicios de integración que permite obtener del Registro Único Nacional de Tránsito la siguiente información:

- ✓ Información de las características de los vehículos registrados en RUNT tanto registrado en la Entidad como en otras Entidades.
- ✓ Información de propiedad de los vehículos registrados y datos de contactabilidad para los tramites del registro vehicular.
- ✓ Información de la fecha de vencimiento de SOAT
- ✓ Información de la fecha de vencimiento de la Revisión técnico-mecánica
- ✓ Información de licencias de conducir: Estado, categoría, restricciones, fecha de vencimiento.
- ✓ Estado de inscripción a RUNT de los ciudadanos.

Nota: Esta integración estará sujeto a la disponibilidad de los servicios expuestos por RUNT y la información que este suministre.

2.6.2. Validación de Identidad digital

Componente que permite realizar la validación de identidad de un ciudadano a través de la interoperabilidad:

Funcionalidades:

- ✓ Validación por medio de preguntas reto
- ✓ Validación con código OTPC

2.6.3. SIMIT

Integraciones que permite:

- ✓ Validación de paz y salvo en línea para la aprobación de trámites.

Nota: La información de CIAs depende de la gestión de la entidad con los CIAs para que registren en SIMIT la información de manera oportuna.

3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La infraestructura principal para el despliegue de Qx-tránsito y Gestión de la atención será suministrada por Quipux, se implementará con tecnología en nube usando los servicios de Amazon Web Services - AWS. Ver anexo 1 Infraestructura tecnológica, la cual hace parte integral de esta propuesta.

La infraestructura para la implementación del sistema misional se configura una solución que integra la localización de un servidor por servicios en las instalaciones del cliente que tendrá instalado el integrador con Runt y el servidor de aplicaciones de Qx tránsito. La base de datos será instalada en hosting o en la nube cumpliendo con los estándares de seguridad y disponibilidad requeridos.

Con el objeto de garantizar los altos niveles de acceso y seguridad, nuestras soluciones se encuentran integradas con una plataforma de seguridad en nube con los servicios alojados en AWS.

Principales características de la arquitectura:

- Arquitectura de despliegue con tolerancia a fallos para el FrontOffice al igual que el BackOffice digital.
- Crecimiento elástico horizontal bajo demanda sobre la modalidad reactivo, proactivo o predictivo.
- Capa de seguridad con aprendizaje de máquinas desatendido y análisis de comportamiento para la detección, notificación y acción frente a cualquier amenaza detectada.
- Base de datos Oracle.
- Integración con proveedores de envío de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.
- Despliegue por medio de templates (Infraestructura como código)
- Acceso de los ciudadanos a FrontOffice por medio de Internet.
- Acceso controlado de los funcionarios al BackOffice digital por medio de listas blancas.

3.1. Canales

El acceso a las aplicaciones alojadas en la nube se realiza a través de internet. Todas las aplicaciones web se encuentran habilitadas bajo el protocolo seguro de transferencia https, utilizando cifrado de tipo TLS con un certificado de navegación segura de 2048 bits/RSA asegurando por este medio que los datos diligenciados a través de internet viajan de manera segura y confiable.

Para garantizar la interconexión de la nube con el software misional “Quipux – QxTransito”, la integración y la comunicación entre las aplicaciones y bases de datos alojados en la infraestructura de la Entidad, se dispone de un enlace de internet dedicado que permite establecer una conexión VPN (Site to Site) entre ambas partes (AWS y Entidad).

Los canales están a cargo del cliente y para ello deberán contemplar:

- La Dirección de Tránsito del departamento del Tolima deberá implementar los enlaces de comunicación e infraestructura requeridos para la interconexión de cada una de las sedes operativas.
- La Dirección de Tránsito del departamento del Tolima en conjunto con Quipux establecen una VPN (SITE to SITE) y configuración los dominios de inscripción asociados a las IPs de RUNT de cada una de las sedes operativas.
- La Dirección de Tránsito del departamento del Tolima habilita en la zona DNS asociada a su dominio público un subdominio que permita la resolución de nombre a través de internet para la publicación de GA.
- La Dirección de Tránsito del departamento del Tolima provee el certificado SSL WildCard (multi dominio) asociado a su dominio para ser configurado en las aplicaciones web alojadas en la nube de AWS.
- La Dirección de Tránsito del departamento del Tolima para la implementación y el buen funcionamiento de la solución de la solución misional Qx-Transito usando APPStream, requiere disponer del KIT RUNT de Idéntica.

3.2. Infraestructura descentralizada

Equipos de cómputo:

Producto	Cantidad
All In-One V330 19.5" Lenovo Core i5-8400 (Up to 4GHz-9MB Cache), Memoria ram 8GB Disco SOLIDO 240GB, Soporta HDD/SSD SATA/M.2, Pantalla 19.5" HD 1600x900 LED, Anti Reflejo, NO Touch, Camara HD 720p Con Micrófono Digital e indicador LED, Obturador SI, Audio Dos Parlantes Internos HD 2 Watts, Unidad Óptica Slim DVD Rambo 9.0mm. Puertos Frontales: 1x USB 3.1 Gen2, 1x USB 3.1 Gen1, Combo Audio Jack, Puertos Posteriores: 1x USB 3.1 Gen2, 3x USB 3.1 Gen1, 1x HDMI out, Ethernet (RJ-45) SI, Gigabit 10/100/1000, Bluetooth Versión 4.0, ENERGY STAR 7.0, Low Blue Light, Low Halogen, TUV, EPEAT Silver, ErP Lot 3, GREENGUARD, RoHS, 80 Plus Platinum, Windows 10 Pro 64, Garantía 3 Años On Site.	8

Mouse Genius DX-110 Negro	8
Teclado Genius KB-100	8

Antivirus:

Producto	Cantidad
Antivirus: Eset / 1 EQUIPO/ 1 año	8

Impresora:

Producto	Cantidad
Multifuncional Kyocera de 42 ppm FS-M2040DN/L	8

3.1. Soporte, Actualización y mantenimiento

La actual propuesta busca entregar herramientas que faciliten la gestión operativa, mediante el uso de herramientas tecnológicas y operativas; Para lo cual se cubrirá el Mantenimiento, Soporte y actualización, durante la vigencia del contrato de los sistemas de información que se encuentran actualmente operativos en la entidad:

El siguiente diagrama esquematiza los niveles de soporte, mantenimiento y actualización de la presenta propuesta para las soluciones propuestas.

A continuación, se presenta el detalle de los servicios de soporte, actualización y mantenimiento, que EL CLIENTE tiene acceso a durante la vigencia del contrato. Estos servicios son prestados de manera virtual por QUIPUX a través de nuestros especialistas y cubre los siguientes aspectos:

Soporte, actualización y mantenimiento

Soporte - Nivel 2

- ✓ Aclaración de inquietudes sobre la operación y manejo del sistema
- ✓ Asistencia, verificación sobre de posibles causas de error o mal funcionamiento y asesoría para su solución.
- ✓ Solución a interrogantes sobre las características y capacidades del sistema de información

Actualización y mantenimiento -Nivel 3

- ✓ Actualización de versiones
- ✓ Ajuste por cambios de normatividad Nacional
- ✓ Solicitud por ajuste de inconsistencias
- ✓ Nuevos desarrollo del software
- ✓ Soporte especializado

3.1.1. SOPORTE – NIVEL 2

Corresponde a todas aquellas actividades en las cuales se debe asesorar a la persona responsable de la operación, brindando atención sobre aquellas tareas relacionadas con la manipulación del software que no pudieron ser solucionadas por el nivel 1 de soporte. Adicionalmente, se gestionan las solicitudes de nuevas funcionalidades y/o ajustes en los procesos de software.

En este nivel serán atendidas las solicitudes de:

- Solucionar las inquietudes de los usuarios finales de los sistemas de Información mencionados en el presente contrato, relacionadas con la operación del software, en cuanto a funcionalidades, procesos de ingreso de información o procedimientos operativos en la liquidación del impuesto que no pudieron ser solucionados por el soporte de nivel 1.
- Solucionar los incidentes o inquietudes de categoría media (Parametrización, corrección de datos, ejecución de procesos masivos) que estén bajo su alcance, y relacionados con los sistemas de Información mencionados en el presente contrato.
- Investigar y diagnosticar incidentes (incluyendo su solución cuando es posible), para aquellos casos en los que el soporte de nivel 1 no los pueda solucionar.
- Recibir los casos de error reportados sobre la operación de los sistemas de información

mencionados en el presente contrato, hacer seguimiento de estos y documentar los eventos a fin de escalarlos al nivel 3 de soporte, en aquellos casos en los cuales la solución de la problemática presentada requiera de desarrollo de software.

- Escalar a nivel 3 aquellas solicitudes relacionadas con la operación de los Sistemas de Información mencionados en el presente contrato que no estén al alcance de su nivel de solución (diferentes a Parametrización, corrección de datos, ejecución de procesos masivos).
- Apoyar a los asesores del nivel 1 de soporte en el acompañamiento operativo a los usuarios finales de los Sistemas de Información mencionados en el presente contrato, cuando se realicen procesos de actualización de versiones.
- Acompañar y asesorar la personal técnico de EL CLIENTE para ejecutar en el ambiente de producción (Servidor de Base de datos, Servidor de aplicaciones) los procesos de actualización de las librerías de los Sistemas de Información mencionados en el presente contrato, la parametrización a nivel de la base de datos, las sentencias SQL que sean entregados en las nuevas versiones del software, por parte del soporte Nivel 3.
- Brindar acompañamiento a los analistas del nivel 1 de soporte, en las funcionalidades de los Sistemas de Información mencionados en el presente contrato, instalados.
- Asegurar, que el cliente reciba una solución acorde con su requerimiento correspondiente a este nivel.
- Entender el concepto de nivel de servicio y actuar de acuerdo con el mismo.

El soporte de Nivel 2 y 3 será ejecutado por QUIPUX.

3.1.2. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO – NIVEL 3

Corresponde a aquellas actividades relacionadas con la aplicación que requieran desarrollo de software que corresponden a correcciones a incidencias, cambios en la normatividad Nacional y nuevas funcionalidades en el sistema.

3.1.2.1. Actualización de versiones

Esta actividad se realizará cumpliendo las siguientes condiciones:

- QUIPUX suministrará actualizaciones del sistema de información, que respondan a cambios o modificación de la legislación nacional actual vigente.
- La actualización de versiones del sistema de información no siempre requiere del desplazamiento de nuestros especialistas, esta se puede realizar remotamente enviando los componentes vía Internet.
- Los procedimientos por seguir durante las actividades de actualización del software serán coordinados directamente desde QUIPUX y se dará asesoría telefónica al responsable de la comunicación en EL CLIENTE.

- Se realizará un proceso de capacitación siempre que la versión del sistema de información, a instalar posea nuevas funcionalidades que afecten de forma significativa los procesos que se lleven a cabo con el software provisto por QUIPUX.
- Es posible que la actualización de la versión del sistema de información no requiera un proceso de capacitación, QUIPUX informará a EL CLIENTE cuando este caso se presente.
- El proceso de capacitación en el sistema se dictará de forma virtual o presencial al administrador de aplicaciones de EL CLIENTE o en su defecto a quien designe el representante de EL CLIENTE, esta(s) persona(s) será(n) la(s) responsable(s) de capacitar a los demás funcionarios de EL CLIENTE.
- Solo se realizará un proceso de capacitación durante la instalación de la nueva versión del sistema de información, si se hace necesario un nuevo proceso de capacitación este podrá ser facturado en forma independiente.
- Cada versión actualizada irá acompañada de documentación adecuada, en la cual se informa a EL CLIENTE las mejoras, así como las diferencias operacionales que puedan existir en la nueva versión, los manuales de instalación y de usuario.
- Si EL CLIENTE desea que se le realice una actualización del sistema de información con una nueva funcionalidad deberá proceder con un control de cambios y se facturará a EL CLIENTE el costo de dicho desarrollo (ver ítem Desarrollo de software)

3.1.2.2. Solicitudes por ajustes a inconsistencia

Las solicitudes por ajustes de inconsistencias o errores corresponden a aquellas solicitudes de desarrollo de software que busca corregir una anomalía o mal funcionamiento de una funcionalidad preexistente en el sistema de información en operación. Se considerará una anomalía o error aquella falla de una funcionalidad que afecte operativamente el software.

El Administrador del sistema informará a Quipux de la anomalía o falla presentada. Si la anomalía presentada se puede replicar, se indicará el número de registro interno dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recepción por parte de Quipux, indicando la solución o tratamiento que se le dará a esa inconsistencia o error, incluyendo el tiempo estimado para su desarrollo. En la eventualidad en que Quipux no pueda replicar la anomalía, esta no podrá ser considerada como válida, por tanto, no se generará número interno de recepción del requisito.

3.1.2.3. Ajuste por cambios de Normatividad Nacional

Los ajustes por cambios de normatividad nacional corresponden a aquellos desarrollos de nuevas funcionalidades o ajustes de funcionales del sistema de información que obedecen a cambios normativos de índole nacional y que afectan o modifican la operación del Software.

Estos desarrollos se realizarán por cuenta de Quipux: Cuando la normatividad Nacional legal vigente se haya modificado, de tal forma que se afecte el normal funcionamiento del Software.

Una vez sea identificado el cambio de normatividad por el proceso de aseguramiento de la operación – Vigilancia tecnológica o por EL CLIENTE, Quipux hará un análisis previo de la complejidad y viabilidad técnica de la solicitud, y procederá a dar una respuesta sobre la pertinencia y factibilidad de la nueva funcionalidad, a más tardar el segundo día hábil de la comunicación escrita por parte de EL CLIENTE, indicando la solución o tratamiento que se le dará a este cambio de normatividad.

3.1.2.4. Nuevos desarrollos de software

Solicitudes de desarrollo de que corresponde a requisitos nuevos, estos serán tratados si el cliente está dispuesto a realizar el pago por la oportunidad de desarrollo. Se realizará una estimación de este y dependiendo de su complejidad se realizará una cotización. Si esta es aceptada por el cliente mediante comprobante de disponibilidad presupuestal, se iniciará el proceso de análisis.

En casos de rechazar la posibilidad de pago por parte del cliente, el requisito será considerado como una sugerencia de desarrollo de software y no necesariamente se incluirá en una futura versión.

- El hecho de recibir una solicitud de desarrollo de software bajo este ítem no constituirá obligatoriedad de desarrollo por parte de QUIPUX.
- QUIPUX, programará el desarrollo y comunicará a EL CLIENTE la versión en el cual será liberado dicho desarrollo.
- Una vez comunicado a QUIPUX el requisito, le será informado a EL CLIENTE el número interno del mismo, esto permitirá un proceso de control y seguimiento más efectivo. Posteriormente se validará con EL CLIENTE la solución o tratamiento que se le dará a la solicitud antes de proceder.

A continuación, se describe la clasificación de los desarrollos de acuerdo con nivel de complejidad:

- **Alto:** Aquellos desarrollos que comprometen ajustes en la Arquitectura, Modelo de Datos, cambio en los flujos normales del proceso o reglas de negocio
- **Medio:** Aquellos desarrollos que implica realizar integraciones con otras plataformas o desarrollos complementarios de utilidad operativa para la entidad.
- **Bajo:** Aquellos desarrollos que comprometen ajustes de filtros u otros temas que no impliquen las complejidades Alto y Medio.

3.1.3. PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

El siguiente diagrama esquematiza el procedimiento y niveles de escalamiento del servicio de soporte, actualización y mantenimiento:

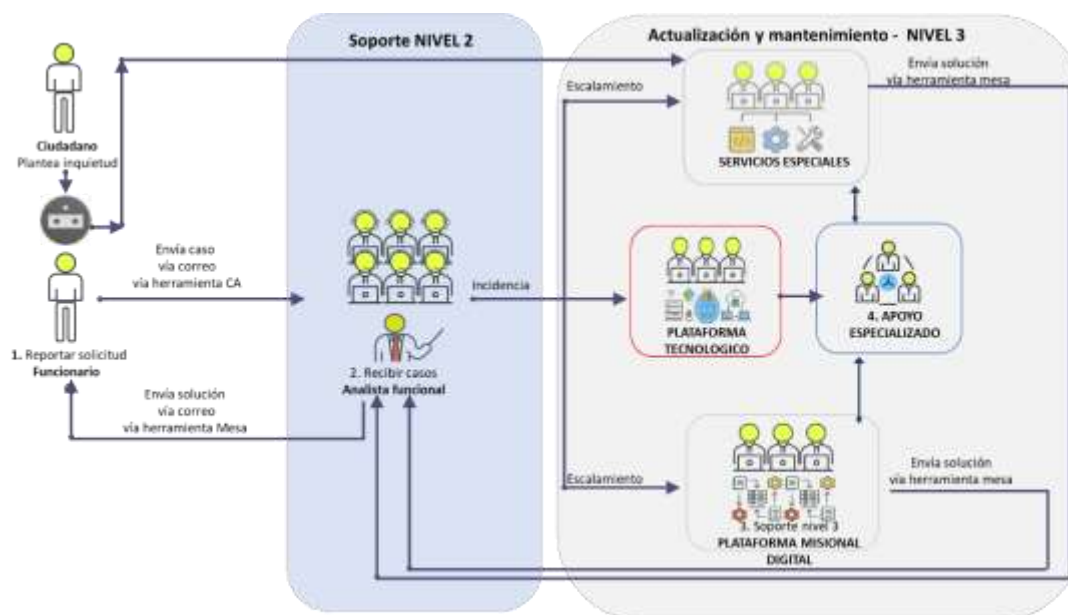


Diagrama de soporte, actualización y mantenimiento

- 1. Reportar solicitud:** El funcionario definido de operación reporta al analista funcional del producto en Quipux por las herramientas tecnológica definidas los incidentes o solicitudes generadas.
Los incidentes o solicitudes reportados deben estar claramente documentados y un log de fallas. La herramienta de gestión de casos asigna un número de caso para el incidente o solicitud reportada.
- 2. Recibir caso:** El analista funcional, analiza el caso reportado, lo clasifica y asigna el tiempo de respuesta. En caso de que pueda dar respuesta desde esta instancia comunicará la solución. Los niveles de prioridad se asignan a un caso en particular cuando este es iniciado y varían según el impacto.
- 3. Soporte nivel 3:** En caso de que el incidente o solicitud sea clasificado como soporte nivel 3, es pasado al equipo respectivo encargado de la **plataforma tecnológica**. El líder del producto revisa y asigna el caso para su implementación. El equipo de la célula full stack ejecutan el proceso definido para la implementación de la solución del incidente o solicitud reportada y realizan el despliegue de la solución y entrega la solución al cliente.

4. **Apoyo especializado:** En caso de que se requiera un Apoyo especializado, esta podrá hacerse en forma remota usando tecnologías virtuales.
Se realizará un seguimiento especial al servicio de **Apoyo especializado** del nivel 3, para lo cual el responsable de la comunicación entre EL CLIENTE y QUIPUX debe informar dentro de un plazo no superior tres (3) días hábiles los resultados obtenidos, después de este plazo, QUIPUX asumirá que la solución fue efectiva.
5. **Confirmación de solución:** El analista funcional del producto en Quipux, gestiona con el cliente que la solución entregada satisface su necesidad. Si se reporta que la solución no fue efectiva dentro del plazo establecido, QUIPUX realizarán las actividades de ajuste necesarias en plazo mínimo acordados.
Si se reporta que la solución no fue efectiva después del plazo establecido, QUIPUX asumirá las actividades como si fueran reportadas por primera vez.

Nota importante:

- ✓ El servicio se prestará los días hábiles de lunes a viernes, entre las 7:30 AM y 12:30 PM, y entre la 1:30 PM y 5:30 PM.

3.1.4. HERRAMIENTAS PARA REGISTRO DE SOLICITUDES.

Los canales y herramientas para la atención el soporte, actualización y mantenimiento son:

- a) Reporta los incidentes a través de la herramienta gestión de casos CA, designada por Quipux para el reporte de los casos.
HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS C.A: utilizada por los EL CLIENTE y la mesa de Ayuda para el registro de incidentes o solicitudes
 - b) Vía telefónica a nuestra línea de servicio +57-(4)-3137000.
 - c) Vía fax al número +57-(4)-3134477
 - d) Vía correo a la sede de QUIPUX ubicada en la Carrera 43ª # 3sur – 130 Edificio Milla de Oro, Torre 1, Piso 12, Poblado – Medellín – Colombia.
- Para una mayor rapidez en la prestación de nuestros servicios, se sugiere aplicar los mecanismos de comunicación a) y b), pero siempre se deberá oficializar mediante un oficio enviado por el responsable de la comunicación con QUIPUX.
 - Es importante aclarar que el servicio telefónico está diseñado para responder a inquietudes rápidas que surjan en la operación cotidiana del Sistema de información y no pretende suplir falencias estructurales en educación o atender situaciones que requieren la presencia de un analista de soporte en las instalaciones del cliente
 - QUIPUX no asumirá como solicitud valida aquellos compromisos adquiridos en forma verbal por cualquier miembro de la empresa.

A continuación, se relacionan los estados por los que pasa un caso cuando es registrado en la herramienta CA:

- **En progreso:** Significa que fue asignado a un analista funcional y el caso se encuentra en proceso de solución, en este caso el ANS se cuenta desde que el cliente registra hasta dar solución al caso.
- **En espera del cliente:** Se presenta cuando ya se entregó la solución o se solicita una información al cliente con respecto al caso y se está a la espera de una aclaración del caso o de aceptación de la solución por parte del cliente. En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza en el momento en que queda en este estado, en caso recibir una respuesta del cliente el caso quedaría nuevamente en progreso y empieza a contar nuevamente el ANS.
- **En espera de Desarrollo:** Se presenta cuando se registra una solicitud y es escalada soporte nivel 3 (desarrollo). En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza se escala el caso a nivel 3.

- **En espera de Especialista:** Significa que la solución fue remitida a especialistas. En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza cuando se cambia el estado a “En progreso”.
- **En espera del proveedor:** Significa que la solución no depende de los productos de Quipux, por lo tanto, se está a la espera de una respuesta por parte de un proveedor o tercero. En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza en el momento en que queda en este estado. En caso de cambiar de estado a progreso empieza a contar nuevamente el ANS.
- **En espera comité:** Significa que una solicitud escalada a nivel 3 requiere de un análisis interno más detallado en el cual se defina su viabilidad. En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza en el momento en que queda en este estado. En caso de cambiar de estado a progreso empieza a contar nuevamente el ANS.
- **Resuelto:** Significa que el caso ya se le dio solución y esta misma ya fue aceptada por el cliente. En este caso el ANS se cuenta desde que se registró el caso y finaliza en el momento en el que se entrega la solución al cliente.
- **Cerrado:** Significa que el caso fue resuelto y fue aceptado por el cliente. En caso de que el cliente no dé respuesta, después de resuelto, el sistema lo cerrará pasados 15 días calendario.
- **Cancelado:** Significa que el caso no aplica y no será atendido.

Nota: Este estado no se usará para cerrar los casos que son escalados al nivel 3

3.1.5. ANS MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

Los casos que se resuelven por el analista funcional corresponden a todas aquellas actividades en las cuales se debe asesorar a la persona responsable de la operación, brindando atención sobre aquellas tareas relacionadas con la manipulación del software que no pudieron ser solucionadas en el cliente. Adicionalmente, se gestionan las solicitudes de nuevas funcionalidades, ajustes Normativos y/o corrección a incidencias en los procesos de software.

Posteriormente los analistas funcionales analizan el caso, lo clasifican entre incidente o solicitud, determina si se puede resolver desde su nivel de soporte y le asigna la complejidad.

En caso de ser una solicitud que se atiende desde su nivel de soporte, se gestionan los recursos y se hace un asesoramiento al cliente para dar solución.

En caso de ser un incidente y se puede resolver desde su propio nivel de soporte se le asignará la complejidad y dependiendo de la clasificación tendrá un tiempo determinado de atención y de solución.

En caso de ser una solicitud que no se atiende desde el nivel de soporte 2, la solicitud se envía al nivel 3 donde se define si la solicitud es cotizante, o es Nuevo por Normatividad.

En caso de ser un incidente y no se puede resolver desde soporte nivel 2 se envía a soporte nivel 3 y se adelanta el desarrollo, el cual según la complejidad tendrá un tiempo determinado de atención.

3.1.5.1. Tipificación de los ANS.

A continuación, se relacionan los tipos de ANS:

Ítems	Descripción
Incidente	Alto: Incidente en un proceso general o específico, que interrumpa el servicio de un área operativa y no permite continuar su proceso.
	Medio: Incidente en un proceso específico, cuando el proceso se puede continuar ejecutando por medios diferentes a la aplicación requerida y que el analista funcional suministra los pasos y procesos a seguir para dar solución de este.
	Bajo: Incidente en un proceso específico que no afecta la operación y el software y puede seguir operando y puede ser resuelto desde soporte nivel 2.
Solicitud	Son requerimientos de los clientes, buscando información o ajustes por nuevas funcionalidades, ajustes normativos o asesoría en el manejo de la aplicación.
Tiempo de Atención	<u>Nivel 1:</u> Tiempo que tarda el cliente en sitio, en analizar el incidente reportado por los usuarios finales o la operación. (No es controlado por Quipux)
	<u>Nivel 2:</u> Tiempo que se tarda para asignar el caso a un analista funcional y realizar el análisis y clasificación del caso según la complejidad. (Es controlado por Quipux).
	<u>Nivel 3:</u> Tiempo que tarda el Líder del producto en realizar un análisis de la solicitud escalada, asignar la complejidad y determinar su viabilidad. (Es controlado por Quipux).
Tiempo de Solución	<u>Nivel 1:</u> Tiempo que tarda el cliente en sitio para solucionar el incidente reportado por el usuario final o la operación. (No es controlado por Quipux)
	<u>Nivel 2:</u> Tiempo que tarda el analista funcional para dar una solución al cliente. (Es controlado por Quipux).
	<u>Nivel 3:</u> Tiempo que tarda el Líder de Producto en asignar versión, fecha de entrega y liberación del producto para entrega al cliente de la solicitud escalada desde soporte nivel 2. (Es controlado por Quipux).

3.1.5.2. Acuerdos de nivel de servicios para nivel 2 y nivel 3

3.1.5.2.1. Tiempo solución incidentes

Los tiempos de solución se toman según el nivel de criticidad asignado después de la revisión inicial que realiza el analista de servicio y se describen a continuación:

Nota: Un caso después de clasificado su nivel de criticidad puede variar en su complejidad y por tanto en el tiempo de solución.

Descripción ANS	TIEMPOS ANS	
	Tiempo de atención	Tiempo de solución
Tiempo de solución de los casos que se registran en la herramienta atención de casos y no requieren desarrollo de software. Tiempo máximo para dar una solución a un incidente.	4 horas hábiles como máximo desde el registro del caso.	La clasificación se da según la criticidad del caso. Alto: 9 Horas Hábiles Medio: 18 horas Hábiles Bajo: 24 horas Hábiles
Tiempo de atención de incidentes/errores que requieren Desarrollo para su solución que son escalados por los analistas funcionales. Tiempo Máximo de Atención para los Errores escalados por los analistas funcionales	Alto: 9 Horas Hábiles Medio: 27 Horas Hábiles Bajo: 54 Horas Hábiles	Para proceder con la solución se realizará una mesa técnica con el cliente, con el fin de definir la complejidad y el impacto de la solicitud. Con base al resultado del análisis realizado en la mesa técnica, se estimará y definirá la versión o reléase con la solución a la solicitud. Nota 1: Durante el proceso de validación, se acuerda con el cliente si la solución se brinda sobre la línea base más reciente o anterior a la del error reportado.

3.1.5.2.2. Desarrollos normativos (Ajuste a la normatividad nacional)

Los tiempos de solución de solicitudes tipo normativo, se miden a partir del día hábil siguiente al momento en que el cliente registra la solicitud de cambio por ajuste normativo en la herramienta de atención de casos (con la instrucción de cómo aplicar el ajuste normativo). Su complejidad será determinada según el nivel de criticidad asignado después de la revisión inicial que realiza el analista funcional y se describen a continuación:

Nota: Un caso después de clasificado su nivel de criticidad puede variar en su complejidad y por tanto en el tiempo de solución.

Descripción ANS	Tiempos ANS nivel	
	Tiempo de atención	Tiempo de solución
Tiempo de atención de las solicitudes de nuevos desarrollos por cambios en la normatividad Nacional.	8 días hábiles para la identificación, aclaración y estructuración de la solicitud a desarrollar, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: ✓ Entre el cliente y el analista 5 días de levantamiento. ✓ Aclaración si es requerida 3 días hábiles. Nota: Si una solicitud requiere de aclaración de parte del cliente, se suspenderá el conteo del ANS hasta el momento en que se reciba la respuesta del cliente.	Para proceder con la solución se realizará una mesa técnica con el cliente, con el fin de definir la complejidad y el impacto de la solicitud. Con base a esta reunión, se programará la fecha de entrega de la solicitud.

3.1.5.2.3. Tiempo solución solicitudes de nuevos desarrollos

Los tiempos de solución se toman según el nivel de complejidad asignado después de la revisión inicial que realiza el analista funcional y se describen a continuación.

Nota: Un caso después de clasificado su nivel de complejidad puede variar y por tanto varía en el tiempo de solución.

Estos ANS empiezan a regir una vez se realice la firma y legalización del contrato.

Descripción ANS	Tiempos ANS Nivel	
	Tiempo de atención	Tiempo de solución
Tiempo de Solicitud de nuevos desarrollos solicitados por el cliente que requieran validación y aprobación de alcance.	10 días hábiles para la identificación, aclaración y estructuración de la solicitud a desarrollar, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: ✓ Entre el cliente y el analista 5 días de levantamiento. ✓ Aclaración si es requerida 3 días hábiles. ✓ Generación y envío de la cotización para la firma del documento, 2 días hábiles. Nota: Los 10 días empiezan a contar a partir del siguiente día hábil del registro de la solicitud. Si una solicitud requiere de aclaración de parte del cliente, se suspenderá el conteo del ANS hasta el momento en que se reciba la respuesta oficial (no verbal) del cliente.	Una vez sea confirmado la viabilidad de solicitud, se generará una cotización cuando aplique y los tiempos de solución se darán de acuerdo con la prioridad y nivel de complejidad.
Tiempo de aprobación de las propuestas de cotización por parte del cliente una vez recibidas.	15 día hábiles para que el cliente dé respuesta de la cotización entregada. Nota: Si pasados los días hábiles el cliente no ha comunicado su aceptación a la cotización enviada, se entenderá que el mismo desiste del desarrollo y en consecuencia la solicitud será cerrada.	Una vez aprobada la solicitud, se realiza un acuerdo con el cliente y se programa versión y fecha de entrega.
Tiempo de entrega de las solicitudes de nuevos desarrollos aprobados por el cliente	Registro de la nueva solicitud por CA	A continuación, se relacionan los tiempos de entrega de los nuevos desarrollos solicitados por el cliente. Estos tiempos inician a partir de la

		recepción del acta de aceptación firmada para la aprobación de la solicitud por parte del cliente: Alto: Entre 6 y 9 meses Medio: Entre 3 y 5 meses Bajo: Entre 1 y 2 meses
--	--	---

3.1.6. SERVICIOS NO INCLUIDOS

No hacen parte del alcance de la actualización, mantenimiento y soporte, actividades o servicios como:

- Infraestructura tecnológica como Servidores, licencias base u otros elementos para la correcta operación del sistema de información, diferentes a los contemplados en esta oferta.
- Solución a dudas con respecto a la operación de sistemas de información diferentes a los ofertado en este documento.
- Actualización de la versión del Motor de Base de Datos, así como todas las actividades de mantenimiento o solución de problemas presentados por el motor de Base de Datos, o aquel que se utilice para operar la Base de Datos de EL CLIENTE, diferentes a los contemplados en esta oferta.
- Procesos de configuración de redes, servidores, equipos, impresoras, sistema operativo, sistemas de comunicaciones y otros elementos de hardware o software complementario, cuya instalación, funcionamiento y mantenimiento es de exclusiva responsabilidad del VALRO MAS.
- Interrogantes sobre las características del modelo de datos, diccionario de datos, características de programación, estándares de desarrollo, programas fuentes y todos aquellos elementos que Quipux considere confidenciales. Lo anterior dentro del alcance del licenciamiento otorgado, diferentes a los contemplados en esta oferta.
- Suministro del código fuente, modelo de datos, diccionario de datos y en general toda aquella documentación que sea considerada de carácter confidencial.
- Aquellas labores de asesoría para la solución de errores o mala operación del software provocados por eventos externos a su funcionamiento. En caso de ser requeridas, EL CLIENTE, deberá asumir los costos del recurso los cuales serán correspondientes a Transportes Aéreo y Terrestre (incluido el local), alojamiento y alimentación del personal que deba ser desplazado por fuera de la Ciudad de Medellín.
- Las fallas, errores e inestabilidad del software originada por defectos del hardware, redes, instalaciones y demás material complementario al funcionamiento del Software, serán de exclusiva responsabilidad del EL CLIENTE, en cuyo caso todos los gastos en que se incurra para restablecer la operación serán asumidos directamente por él.
- Servicios de capacitación adicionales al pactado para la liberación de una nueva versión del SOFTWARE.
- La realización de migraciones, cruces, depuraciones de información de la Base de datos u otras actividades con información de la Base de Datos diferentes a las descritas en este documento. De presentarse la necesidad por parte del EL CLIENTE de realizar una actividad de esta naturaleza, deberá solicitarlo por escrito y se dará paso al análisis del requerimiento para su tratamiento como un proyecto independiente. En todo caso, estos serán facturados en forma independiente.

4. PERSONAL EN SITIO

Dada la naturaleza del bien que se suministra a la entidad, es necesario que esta cuente con soporte y asesoría especializada, teniendo en cuenta que sobre los módulos de los Sistemas de información corre información vital para la entidad y que finalmente corresponde al sistema de información sustentar precisamente la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Por tanto, la confiabilidad operativa del Sistema de información se soporta en un servicio que garantice la correcta configuración, parametrización y asesoría sobre las funcionalidades del Sistema.

El servicio ofrecido está dirigido a planear, dirigir y controlar la correcta operación del Sistema de Información Qx-Tránsito, Integrador RUNT, Gestión de la atención (GA), a través de personal en sitio, además de generar información con destino a la entidad.

Rol	Funciones
1 Administrador de aplicativo	▪ Apoyar a la entidad en la generación de los reportes que no se encuentren implementados en el Qx-Tránsito, previa validación entre las partes de los datos y la periodicidad que requiere la entidad. ▪ Analizar y recomendar los ajustes y parametrización funcional de los sistemas de información en cuanto a los perfiles de usuario de acuerdo con las funciones que realiza el personal de la entidad. ▪ Llevar un registro de los requisitos que se generen con relación al funcionamiento de los Sistemas de información por parte de los usuarios del mismo o de sus superiores. ▪ Validar con el área operativa del Cliente y usuarios de los Sistemas de información en general, las especificaciones presentadas para el desarrollo de ajustes de los Sistemas de información. ▪ Velar por el correcto funcionamiento de los Sistemas de información asegurando que se cuente con la última versión del mismo. Tenerla instalada en la totalidad de los equipos que lo requieren. Así como mantener actualizados todos los manuales de usuario. ▪ Mantener registro detallado de las solicitudes y tareas realizadas en el Sistema de Información en cumplimiento de sus funciones y de las tareas solicitadas por la entidad. ▪ Elaborar y presentar, mensualmente el informe de gestión con las actividades, asesorías, capacitaciones, requisitos solicitados y gestionados en materia de los Sistemas de información en el mes inmediatamente anterior. ▪ Recibir, priorizar y verificar la entrega de los requisitos al sistema de información por parte de Quipux

Rol	Funciones
	▪ Elaborar, filtrar y enviar para análisis los requisitos solicitados por el cliente interno. ▪ Escalar a Quipux todos aquellos casos de soporte de nivel 3, los cuales por su naturaleza no pueden ser resueltos en sitio. ▪ Validar la parametrización de los Sistemas de información cada que sea necesario. NOTA: Las funciones de parametrización de los Sistemas de información siempre deberán ser realizadas por un funcionario de la entidad con la asistencia del Administrador del aplicativo. ▪ Coordinar con la entidad los procedimientos para la instalación de nuevas versiones de los Sistemas de información. ▪ Hacer seguimiento al funcionamiento de los Sistemas de información. ▪ Velar por la seguridad y custodia adecuada de los documentos e información bajo su responsabilidad. ▪ Recibir, modificar inicial y periódicamente la clave de acceso al sistema de información, la cual es personal e intransferible. ▪ Responder por todas y cada una de las transacciones realizadas con ella en el sistema. ▪ Capacitar a los funcionarios de la entidad en la utilización del sistema Qx-Tránsito.

5. IMPLANTACION DE LA SOLUCION

5.1. Migración

En acompañamiento permanente de la entidad, se realizará la migración de la información de vehículos, propietarios, licencias de conducir, que deberá ser entregada por la entidad una vez se firme el contrato. Conforme a lo anterior, se realizará un análisis inicial del estado de la base de datos y se presentará el informe de diagnóstico de la calidad de esta para que la entidad determine el procedimiento a realizar con las novedades encontradas.

Para esta migración se requiere la entrega de la información en el estándar que le sea suministrado a la entidad. En caso de no contar con esta información, será necesario que la misma sea solicitada directamente a RUNT y a SIMIT por parte de la entidad.

Dentro de la migración se entregará un informe del estado actual de la base de datos migrada.

No se incluye dentro de las propuestas actualizaciones de datos postmigración.

Nota: Dentro del alcance de esta propuesta no se considera las actividades de calidad de datos.

5.2. Entrenamiento

Dentro de la etapa de implantación se incluye el entrenamiento en el software misional al personal de la entidad que operará la solución, considerando etapas claves como:

- ✓ Plan de capacitación de las soluciones suministradas.
- ✓ Capacitación sobre la solución (Técnica, funcional y de sobre su administración) con una duración de 15 horas.
- ✓ Evaluar a los funcionarios sobre el conocimiento de la aplicación.

5.3. Montaje de la plataforma

- ✓ Despliegue de infraestructura tecnológica y software base.
- ✓ Despliegue de servidor de base de datos.
- ✓ Despliegue de las soluciones de software misional.
- ✓ Despliegue de servicios QloudSI

5.4. Configuración y pruebas pre operativas del software misional

- ✓ Identificación de los elementos de identidad corporativa.
- ✓ Despliegue de la solución.
- ✓ Parametrización y configuración de la solución.
- ✓ Pruebas preoperativas de la solución (pruebas controladas).
- ✓ Ajustes del proceso y parametrización.
- ✓ Estabilización y acompañamiento

Nota: . El acompañamiento será de 1 mes una vez se inicie la operación.

Desde el inicio de la operación la Entidad deberá debe contar con personas que se encargue de las actividades de gestión de la operación.

6. PROPUESTA FINANCIERA Y PLAZO PARA LA FASE INICIAL

6.1. Plazo

El plazo de ejecución será posterior a la aceptación del alcance.

6.2. Valor a Pagar

Servicios de apoyo tecnológico	Valor mensual	Valor antes de IVA
Los servicios de apoyo tecnológico incluyen por un periodo de 4 meses: ▪ Arrendamiento de los sistemas de información Qx-Tránsito y Gestión de la Atención. ▪ Infraestructura tecnológica en la Nube ▪ Infraestructura tecnológica descentralizada ▪ Personal de apoyo en sitio ▪ Mantenimiento, soporte y actualización ▪ Implantación, migración y capacitación	\$67.500.000	\$270.000.000
Subtotal		\$270.000.000
IVA		\$51.300.000
Total 4 meses		\$321.300.000

6.3. Forma de pago

Quipux generará la facturación mes vencido de los servicios prestados al Departamental del Tolima.

7. ESQUEMA DE PRESTACION DEL SERVICIO

Quipux S.A.S. obrando por su cuenta y riesgo, con libertad y autonomía técnica, administrativa y directiva, se compromete a prestar los servicios identificados como plataforma digital misional, soluciones y componentes transversales para la operación del registro, Infraestructura tecnológica, Personal en sitio, implantación de la solución en el presente portafolio; en la prestación de los servicios convenidos. Quipux S.A.S. conservará en todo momento su autonomía y responsabilidad en cuanto a los equipos y personal utilizados en la ejecución del objeto que llegue a contratarse y prestará el servicio convenido bajo su exclusiva responsabilidad técnica, profesional, jurídica, especializada y de ejecución.

Todos los servicios serán prestados por Quipux S.A.S. a través de Servicio SaaS durante el plazo contractual que se acuerde entre las partes; dichos servicios podrán tener Componentes de Software alojados en servidores de su propiedad o subcontratados por este, de tal forma que el Departamental del Tolima, podrá interactuar únicamente de forma remota con estos y para el efecto se limitará el acceso a la nube, a los usuarios que sean designados exclusivamente para este fin por la entidad.

De acuerdo con lo anterior, este servicio bajo ninguna circunstancia implica licenciamiento de uso de Software, ni otorga ningún derecho asociado a ello, ni representa una cesión de derechos de autor de ninguna índole sobre Servicios y/o Componentes de Software de los cuales se predica la prestación de servicios identificados como plataforma digital misional, soluciones y componentes transversales para la operación del registro, Infraestructura tecnológica, Personal en sitio, implantación de la solución, ni de sus componentes, ni del Know How asociado a estos.

Finalizado el termino de prestación de los servicios, Quipux S.A.S. cancelará el acceso en la nube de aquellos Componentes de Software que se hayan usado bajo este esquema, comprendiendo por esta cancelación además de los Componentes de Software, las nuevas versiones, los programas fuente, el modelo de datos, los ejecutables y en general, toda la documentación que acompaña el acceso a los mismos y que contiene sus especificaciones, los cuales constituyen know how de Quipux S.A.S., y que le hubieren sido permitidos acceder al Departamental del Tolima para el desarrollo del objeto que llegue a contratarse.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

La arquitectura, los diseños técnicos, comerciales, económicos, financieros y administrativos que el propietario de los Sistemas de Información realice sobre los mismos, respecto de los cuales se prestaran los servicios y/o licenciarán conforme a lo descrito en el presente documento , son

también de su propiedad, y en consecuencia podrá utilizarlos libremente e introducirles los cambios necesarios y modificaciones que estime convenientes, así como explotarlos económicamente de cualquier forma y en cualquier parte del mundo.

El Departamental del Tolima no será propietario de ninguna clase de derechos de autor o de Propiedad Industrial sobre los Sistemas de Información respecto de los cuales Quipux prestará los servicios aquí presentados y/o serán licenciados, ni en su totalidad ni en sus partes, componentes y funcionalidades individualmente consideradas; por lo que no podrá dar utilización distinta a lo indicado y autorizado expresamente en el cuerpo de este documento y de aquel que regulará la relación contractual entre las Partes, por ende, en caso de que el Departamental del Tolima, deberá realizar reversión de los componentes de su operación, que incluya alguno de los componentes de hardware y/o software definidos en el presente documento, deberá hacerlo bajo los mismos términos en los cuales los haya adquirido y/o licenciado de Quipux, respetando los derechos patrimoniales de autor de terceros, a que haya lugar conforme a la normatividad vigente en Colombia.

El Departamental del Tolima, en cumplimiento de la Ley 44 de 1993, la Ley 23 de 1982, Ley 1450 de 2011, las Decisiones Andinas 351 de 1993 y 486 de 2000, y demás normatividad nacional, supranacional y tratados internacionales sobre propiedad intelectual aplicables en Colombia, se compromete a no distribuir ninguna copia del presente documento y no podrá distribuir ninguna copia de los Sistemas de Información respecto de los cuales Quipux prestará los servicios aquí presentados y/o serán licenciados, ni de sus componentes, por fuera del ámbito de acción de conformidad con el giro normal de su negocio y por fuera del marco establecido en el presente documento y/o del contrato que se suscriba.

El Departamental del Tolima acepta de manera expresa que los derechos patrimoniales y morales de autor, en todas sus modalidades, así como la explotación material y económica de los Sistemas de Información respecto de los cuales Quipux prestará los servicios aquí señalados y/o serán licenciados, pertenecen única y exclusivamente a quien aparece registrado como su propietario, y que en virtud del presente documento no se otorga derecho o uso alguno sobre ellos y ante el desarrollo de una eventual relación comercial entre las partes, que derive en documento jurídico que contemple íntegramente la prestación de los servicios y el licenciamiento de Software respectivo, Quipux desarrollará únicamente las actividades descritas en el Alcance del presente documento y el Departamental del Tolima tendrá la obligación de mantenerlo indemne de cualquier reclamación de terceros que involucre la Propiedad intelectual y de Derechos de Autor de los Sistemas de Información y/o componentes ya mencionados.

Los derechos de autor del propietario sobre los Sistemas de Información respecto de los cuales Quipux prestará los servicios aquí señalados y/o serán licenciados, comprenden las nuevas versiones, los programas fuente, el modelo de datos, los ejecutables y en general, la documentación que acompaña el acceso y/o licenciamiento de los mismos y que contenga sus especificaciones, respecto de los cuales el Departamental del Tolima no tendrá facultad alguna en

virtud del presente documento y no llegará a tener más derechos que los establecidos por virtud de documento jurídico que contemple íntegramente la prestación de los servicios y/o el licenciamiento de Software respectivo, ante una eventual relación comercial; no serán parte de los Sistemas de Información mencionados, los elementos de parametrización, el contenido de las tablas o los repositorios y datos con que se alimenten y sean de propiedad del Tránsito Departamental del Atlántico.

Se prohíbe al Departamental del Tolima quitar o alterar cualquiera de los avisos de Derechos de Propiedad Intelectual incluidos en el presente documento y esta obligación se mantendrá ante una eventual relación comercial, respecto de los Sistemas de Información sobre los cuales Quipux prestará los servicios aquí presentados y/o serán licenciados, o del material o documentación que este entregue con el acceso a ellos para el cumplimiento del objeto contractual.

Divulgación: Toda mención que, para cualquier efecto, sea este comercial o institucional, hiciera el Departamental del Tolima respecto de los Sistemas de Información a los cuales tendrá acceso en la nube, y/o le serán licenciados y el Know How asociado a los mismos, frente a terceros, a medios de divulgación impresos, de audio, video, telemáticos, radiofónicos y de cualquier otro tipo, deberá incluir la siguiente expresión en el mismo medio de divulgación utilizado: “Copyright Quipux”.

Quipux como propietario de los Derechos de Autor de los Sistemas de Información, podrá mencionar al Departamental del Tolima, como cliente de estos, para fines comerciales.

Know-How: Todo el conocimiento técnico, comercial, económico, financiero y administrativo en relación con los Sistemas de Información, el acceso a estos en la nube y/o su licenciamiento y el Know How asociado a los mismos y sus integraciones, es secreto empresarial del Propietario de los Derechos de autor de estos, que por ser secreto representa un activo intelectual de valor económico para el mismo.

El Departamental del Tolima, deberá tomar todas las medidas necesarias para proteger la confidencialidad del know-how que llegase a conocer, no pudiendo divulgar o transferir dicho conocimiento a terceros no autorizados previamente por el propietario de los Derechos de Autor de los Sistemas de Información respecto de los cuales Quipux prestará los servicios descritos en el presente documento, ni usarlo para fines diferentes a los señalados en el mismo, quedando prohibida la ingeniería de reversa o inversa.

Signos distintivos: Son signos distintivos del propietario de los Sistemas de Información, las marcas, lemas comerciales, logos, nombres comerciales o cualquier otro signo registrado o no, utilizado por este para identificar su empresa, sus productos y/o servicios, los cuales constituyen propiedad industrial del mismo.

La autorización de uso de los signos distintivos otorgada por el Propietario de los derechos de autor de los Sistemas de información no deberá entenderse como una transferencia de la titularidad de sus derechos sobre los mismos, registrados o no, de tal forma que el Departamental del Tolima no tendrá ni adquirirá, ningún derecho, título, ni interés sobre los mismos y se abstendrá de registrarlos o intentar registrarlos a su nombre en cualquier país del mundo.

El incumplimiento a la presente obligación dará lugar a la terminación anticipada de la relación comercial que se suscriba, por parte de Quipux sin lugar a indemnización alguna y adicionalmente el Departamental del Tolima deberá suscribir todos los documentos de cesión de derechos necesarios y tramitar a su costa el cambio de titular del signo ante la autoridad competente con el fin de que quede a nombre del Propietario de los derechos de autor de los Sistemas de información.

Todo el Good Will o prestigio que adquieran los Signos Distintivos como consecuencia de su uso por parte del Departamental del Tolima, beneficiará de manera única y exclusiva a QUIPUX, sin que haya lugar al pago de retribuciones por ello.

Para los efectos de proteger la Propiedad Intelectual de Quipux como propietario de los Sistemas de Información descritos en el presente documento, ante una eventual relación comercial y/o contractual con el Departamental del Tolima, se suscribirá documento jurídico que contemple el esquema de la prestación de los servicios y el Licenciamiento de Software respectivo, regulando íntegramente la materia.

Asistente Virtual para el ciudadano (CHATBOT): Todo el conocimiento técnico y comercial en relación con la operación y entrenamiento del ChatBot, independientemente de la base de datos de la cual se alimente, representa un activo intelectual de valor económico que ostenta la calidad de secreto empresarial, know how respecto del cual su proveedor presta un servicio de Asistencia Virtual y es su propietario titular y exclusivo. Conforme a lo anterior, no se otorga licencia o derecho alguno sobre los derechos de autor, ni propiedad industrial derivada de dicho conocimiento, de forma directa o indirecta y el mismo es propiedad exclusiva de su titular y, por lo tanto, el Departamental del Tolima, no podrá usarlo para fines diferentes a los señalados en el presente documento.

La entidad acepta que: i) todos los signos distintivos y demás formas de propiedad intelectual (incluyendo marcas, símbolos, logotipos, señales de propaganda, slogans, nombres comerciales, entre otros) registrados o no, por el proveedor del servicio y que sean provistos para la prestación del servicio de Asistente Virtual (ChatBot) seguirán siendo de propiedad única y exclusiva de QUIPUX, y no podrán ser utilizados para ningún otro efecto por la entidad. ii) el proveedor del servicio podrá desarrollar y/o contratar prototipos de aplicaciones funcionalmente similares para

cualquier fin, sin que exista algún derecho de exclusividad en el desarrollo del servicio frente a la entidad.

QUIPUX no será responsable del contenido de la base de datos o de la información aportada por parte del Departamental del Tolima, para la prestación del servicio, pues se entiende de buena fe que la entidad cumple con la normatividad vigente que rige la materia.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

QUIPUX no será responsable de las consecuencias del uso indebido de los Sistemas de Información, los componentes de Software y el Know How asociado a los mismos, de daños en base de datos, pérdida total o parcial de la información, o cualquier otro tipo de eventualidad surgida por daños o defectos en hardware y/o uso de software complementario no provisto por él, o mal uso de los mismos por parte de la entidad o terceros que puedan generar perjuicios.

QUIPUX solamente garantizará la conformidad de sus Sistemas de Información a las especificaciones de la versión entregada, presentada en propuesta previa y/o pactada contractualmente y no será responsable por los perjuicios derivados de la adecuación no autorizada de la misma por parte de la entidad o terceros, y/o los que se deriven de la falta de calificación y competencia del personal de la entidad que operará y/o administrará los Sistemas de Información ya descritos.

10. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

QUIPUX quedará exonerado de toda responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo, cuando tal incumplimiento sea consecuencia o resultado de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos que contempla la Ley.

11. CONFIDENCIALIDAD

El presente documento y todos los que sean necesarios para la ejecución y cumplimiento del objeto contractual que se llegase a suscribir, tendrán la calidad de confidenciales, en particular la información relacionada e identificada como know-how de Quipux como propietario de los derechos de autor de los sistemas de información, constituyendo Secreto Empresarial, en los términos de la Decisión 486 de la Comunidad Andina.

En consecuencia, el Departamental del Tolima se compromete a guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, y operaciones que conozca con la presentación de este portafolio de servicios restringiendo el acceso a dicha información confidencial, y poniéndola a disposición solamente de los empleados que la requieran para el cumplimiento de sus funciones, quienes no la usarán, publicarán, o divulgarán de ninguna forma o por ningún medio a terceros, sin autorización escrita previa.

Por confidencialidad se entiende la información no pública de Quipux como propietario de los derechos de autor de los sistemas de información, identificada como confidencial y/o privada o que razonablemente se entienda como tal.

La información confidencial incluye, pero no se limita a: (i) La información referente a los Sistemas de Información, sus componentes, y actualizaciones; (ii) el know-how que se utiliza en la prestación de los servicios y/o licenciamiento de los Sistemas de información; (iii) Los manuales, arquitectura, y Códigos Fuentes y sus actualizaciones, así como la demás información relacionada con la operación, licenciamiento y/o acceso en la nube de los Sistemas de Información; y (iv) Todos los algoritmos, métodos, técnicas, códigos (Código Fuente y Código Objetivo) y procesos revelados o utilizados en ellos y para el desarrollo del contrato que se suscriba.

La Información Confidencial no incluye aquella información que: (i) Es o pasa a ser de conocimiento público sin mediar culpa o incumplimiento de la Parte Receptora de la misma; (ii) La Parte Informante usualmente revela a terceros sin restricciones sobre divulgación; (iii) La Parte Receptora obtiene de un tercero sin restricciones sobre divulgación y sin violar ninguna prohibición de revelación de información; o (iv) Es elaborada de forma independiente por la Parte Receptora sin tener acceso a Información Confidencial.

En el evento en que el Departamental del Tolima deba suministrar la información confidencial a un tercero, éste último deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad en los mismos términos aquí referidos, debiendo describir de forma detallada la información que se entrega.

La confidencialidad de que trata el presente documento se conservará aún después de finalizada la ejecución de las relaciones comerciales entre las partes, y en cuanto está conserve el carácter de secreta, es decir, no se haya hecho pública.

Para los efectos de proteger la información confidencial descrita en el presente documento, ante una eventual relación comercial entre las partes, se suscribirá documento jurídico que contemple íntegramente la prestación de los servicios y el Licenciamiento de Software respectivo, regulando íntegramente la materia.

12. CONDICIONES COMERCIALES

Los términos del presente portafolio de servicios podrán presentar modificaciones conforme a los acuerdos a los que lleguen las partes en el marco de la negociación que sobre la misma se lleve a cabo, y las determinaciones respecto al esquema de prestación de los servicios y licenciamiento serán definidas en el documento que formalice la relación contractual entre las mismas. De acuerdo con lo anterior, el presente documento no genera ningún tipo de obligación a cargo de alguna de las partes, ni se entiende vinculante entre ellas.

Este documento es CONFIDENCIAL y por lo tanto está prohibida su reproducción y/o distribución total o parcial.