ASESORIAS Y SISTEMAS COMPUTARIZADOS SAS
Software ASCII

Santiago de Cali, 15 de enero de 2025

CTZ-26-004

Señores
PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO
Att.: *Tesoreria*
Yumbo – Valle del Cauca

Rad N°: 20264000001822 - Fecha rad: 2026-01-21 1
Dep: DESPACHO DEL PERSONERO
Remitente: ASCII ASESORÍAS Y SISTEMAS COMPU
Asunto: PROPUESTA
Dirección: Carrera 10 #24 - 55 Tlf: (57) 601 3415566

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar a su consideración la siguiente propuesta económica del Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico (MST) del Sistema de Información "ASCII".

Para su información el último contrato de "Mantenimiento y Soporte Técnico del Software ASCII" (MST) para los módulos "ASCII": CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS, EMISION DOCUMENTOS, ACTIVOS FIJOS Y NOMINA tiene fecha de vencimiento: 17 de febrero de 2026.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE (MST) SOFTWARE "ASCII"

Ver ANEXO: CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE "ASCII.

2. COTIZACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO (MST) SOFTWARE "ASCII"

Detalle		Valor
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO (MST):		
Módulos "ASCII": CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS, EMISION DOCUMENTOS, ACTIVOS FIJOS Y NOMINA.	=	$6,562,000
TOTAL	⇨	**$6,562,000**

- *Estos valores incluyen el 19% del IVA*

3. GARANTÍA

Durante la vigencia del Contrato se garantiza el buen funcionamiento de los programas que conforman los módulos "ASCII", objeto de este; y cualquier error o falla en su funcionamiento será corregida sin costo alguno o adicional. Si se considera o concluye que las causas del mal funcionamiento del(os) programas o las inconsistencias reportadas por EL CLIENTE no son atribuibles a los programas objeto del Contrato sino por el contrario a factores externos o ajenos a los mismos, y fuere necesaria la presencia de ASCII S.A.S. en las oficinas de EL CLIENTE para la elaboración del diagnóstico respectivo o solución de las inconsistencias, serán facturados a EL CLIENTE los honorarios correspondientes a la duración de la visita efectuada.

4. FORMA DE PAGO
De contado en la fecha de inicio del contrato.

5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA
Sesenta (60) días.

Queremos agradecer su confianza en nosotros al continuar operando nuestro Software ASCII,

Cordialmente,

LUZ STELLA RODRIGUEZ J.
Ventas

Anexo CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE "ASCII"

1. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Un (1) año.

2. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Es nuestro programa de mantenimiento evolutivo de software, que otorga a EL CLIENTE el derecho a recibir las nuevas versiones, actualizaciones y/o parches de los módulos "ASCII" de los cuales es licenciatario. Incluye:

- Mejoras y nuevas funcionalidades desarrolladas en el software "ASCII" para adaptarlo a nuevas tecnologías o a los cambios en la normatividad, legislación y disposiciones fiscales vigentes; o por requerimientos y/o sugerencias provenientes de los usuarios.
- Prevención de irregularidades que se han presentado en su normal funcionamiento, así como la corrección de errores o defectos y agujeros de seguridad.

2.1. CONDICIONES GENERALES DEL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

- La instalación de las nuevas versiones y/o actualizaciones de los módulos "ASCII" se realizará por parte del mismo usuario, cuando el software ASCII le notifique de la existencia de nuevas versiones disponibles. Para ello ejecutará la herramienta, incluida en el software, que le permite buscar e instalar las actualizaciones que periódicamente (una o dos veces al mes) se publican.
- La instalación de "parches" de los módulos "ASCII" se realizará por parte de un agente de soporte técnico, a través de conexión remota con las aplicaciones "*TEAMVIEWER*", "*ANYDESK*" o cualquier otra que ASCII S.A.S. determine y considere conveniente utilizar. Para ello EL CLIENTE deberá:
  - Disponer de una conexión a Internet activa.
  - Ofrecer acceso al computador en el cual se realizará la instalación.
  - Ofrecer acceso al computador con una cuenta de Usuario con privilegios de Administrador sobre la carpeta del Software "ASCII".
  - Facilitar el agendamiento oportuno de la instalación; concertando, con la debida anticipación, con el Agente de Soporte Técnico, la fecha y hora a realizarse la instalación.

"Tenga en cuenta que a medida que el cliente se aleja de nuestra versión más reciente, los costos para actualizarse se elevan considerablemente".

2.2. ASPECTOS EXCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

No se incluye ningún tipo de desarrollo, personalización, adecuación, creación o modificación de reportes o consultas, integración con software de terceros o cualquier otro tipo de desarrollo de software o servicios relacionados a la mejora de éste, solicitados por EL CLIENTE; ya sea para modificar, mejorar o agregarle funcionalidades,

o modificar los formatos y procedimientos que contempla el mismo. Cualquier desarrollo relacionado a los términos anteriores se podrían cotizar por separado con un costo adicional.

3. SOPORTE TÉCNICO

Corresponde a el apoyo y asistencia a usuarios finales y Licenciatarios del Software "ASCII", en la resolución de eventos que pudieran surgir en la operación del Software "ASCII".

***NOTA**. - Se considera evento cualquier situación o inconveniente que impida u obstaculice el funcionamiento operativo del software.*

3.1. ASPECTOS INCLUIDOS EN EL SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE "ASCII"

- Asistencia a través de los siguientes canales: TICKET electrónico, correo electrónico y chat Whatsapp.
- Solución rápida y efectiva de eventos, mediante conexión remota realizada a través de las aplicaciones *"ANYDESK", "TEAMVIEWER" o* cualquier otra que ASCII S.A.S determine y le indique utilizar.
- Reinstalación del Software "ASCII" y/o su plataforma de ejecución (Runtime) en el servidor local y/o computador principal local.
- Reinstalación de la plataforma de ejecución del Software "ASCII" (Runtime) y/o configuración de acceso al Software "ASCII" en Clientes de Red.
- Prioridad y garantía de respuesta, por parte de la MESA DE AYUDA, en un plazo no mayor a 12 horas hábiles desde la solicitud elevada por EL CLIENTE.
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:30pm y sábado de 8:00am a 12:30pm.
- Descuento sobre el valor de servicios adicionales que se requieran y no hayan sido contemplados dentro del contrato inicial (capacitación y/o desarrollo de nuevas funcionalidades en el software).
- Se atenderán ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE cuestiones relacionadas con el Software "ASCII". No se solucionarán situaciones relacionadas con el manejo o funcionamiento de otras aplicaciones o sistemas operativos que sean propiedad de otras entidades o marcas. El soporte técnico no está pensado para impartir cursos o capacitaciones completas de los Módulos y Complementos; sólo se resolverán problemas o dudas puntuales surgidas por el funcionamiento del Software "ASCII".

3.2. ASPECTOS EXCLUIDOS EN EL SOPORTE TÉCNICO

- No cubre la solución de incidentes surgidos por mal uso del software "ASCII", fallos en el funcionamiento de la red informática o del computador, virus informáticos y/o cualquier causa diferente al uso del software "ASCII".
- No incluye soporte técnico y/o capacitación (ambos) de manera presencial.
- No se incluye ningún tipo de desarrollo, personalización, adecuación, creación o modificación de reportes o consultas, integración con software de terceros o cualquier otro tipo de desarrollo de software o servicios relacionados a la mejora de éste; ya

sea para modificar, mejorar o agregarle funcionalidades, o modificar los formatos y procedimientos que contempla el mismo. Cualquier desarrollo relacionado a los términos anteriores se podrían cotizar por separado con un costo adicional.

- No incluye licenciamiento e instalación de nuevos Módulos o Complementos del Software "ASCII".
- No incluye el Licenciamiento o actualización de versiones de las plataformas de ejecución (Runtime, sistemas operativos, etc.) de los programas ASCII, así como también de herramientas de desarrollo de aplicaciones que a futuro se requieran.
- No cubre bajo ningún concepto los desplazamientos de nuestros agentes de soporte técnico a las instalaciones u oficinas de EL CLIENTE.

3.3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RESOLUCIÓN DE EVENTOS

- ***Canal Electrónico*:**
  - TICKET electrónico, a través del formulario disponible en nuestro sitio web https://soporte.ascii.com.co/a/solutions.
  - Correo electrónico, a través de la cuenta de correo soporte@ascii.com.co. Todo correo electrónico es convertido en TICKET por la plataforma MESA *DE AYUDA*.
  - Chat de WhatsApp: (317)303-8609.
  - Acceso remoto a través de las aplicaciones "*ANYDESK*", "*TEAMVIEWER*" o cualquier otra que ASCII S.A.S. determine y le indique utilizar.
- ***Canal Telefónico***: Cuando se haga necesario que el agente de soporte técnico se comunique con EL CLIENTE para ejecutar la solución al evento presentado.
- ***Canal Presencial***: Aplica solo para clientes que hayan tomado esta modalidad, al momento de contratar. En caso contrario estará sujeto a una cotización de acuerdo con las tarifas vigentes.

3.4. NIVELES DE GRAVEDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- A todas las solicitudes de servicio reportadas a través de los canales de comunicación disponibles para el usuario, se les asigna un Nivel de Gravedad de 1 a 4, según el impacto en su negocio.
- EL CLIENTE determina el Nivel de Gravedad inicial cuando presenta una solicitud para obtener asistencia. Es posible que se modifiquen los Niveles de Gravedad después del contacto inicial y de la evaluación del problema por parte de un agente de soporte de ASCII, siempre y cuando EL CLIENTE esté de acuerdo.
- La siguiente tabla define los Niveles de Gravedad y el tiempo de respuesta inicial objetivo para el soporte estándar. Cuando se comunique con la MESA DE AYUDA, es útil y necesario explicar claramente el impacto del problema en su negocio, acompañando el reporte de incidencias con la transcripción del texto, pantallazos, recortes o imágenes de los mensajes de error que puedan estar apareciendo.

Nivel de gravedad	Descripción	1ª Respuesta inicial	Diagnóstico
Nivel 1	**Impacto crítico para el negocio:** El uso en producción del Software ASCII, por parte DEL CLIENTE, se detiene en un servicio principal del negocio, una aplicación importante o un sistema crítico; o está tan gravemente afectado que EL CLIENTE no puede continuar razonablemente con su trabajo. Para los incidentes con Nivel de Gravedad 1, comenzaremos a trabajar en el problema dentro de una hora de la notificación y se lo considera de máxima prioridad hasta que EL CLIENTE reciba una corrección o una solución alternativa. En las situaciones del Nivel de Gravedad 1, EL CLIENTE debe poner a disposición todos los recursos y debe cooperar de forma razonable para ayudar a resolver el problema. Los incidentes del Nivel de Gravedad 1 pueden tener las siguientes características o los siguientes síntomas: • En ninguna estación de trabajo, e inclusive en el servidor, es posible abrir o ejecutar el Software ASCII. • Una o más Bases de datos corruptas o dañadas impiden a todos los usuarios operar el Software ASCII. • Situaciones en las cuales todo el Software ASCII falla o se bloquea. • Pérdida de datos o daños a los datos. • Funcionalidad crítica no disponible	Dentro de 1 hora hábil (de días laborables)	Dentro de 2 horas hábiles (de días laborables)
Nivel 2	**Impacto significativo para el negocio:** Las características esenciales del Software ASCII no están disponibles u operativas con ninguna solución provisional aceptable. El uso en producción o la implementación del Software ASCII en un servicio principal del negocio, en las aplicaciones importantes o en los sistemas críticos funciona con capacidades limitadas o no estables y con interrupciones periódicas. El Software ASCII puede estar en funcionamiento, pero está gravemente restringido. Los incidentes del Nivel de Gravedad 2 pueden tener las siguientes características o los siguientes síntomas: • Falla o error del Software ASCII que obliga a un reinicio o a una recuperación.	Dentro de 2 horas hábiles (de días laborables)	Dentro de 4 horas hábiles (de días laborables)

Nivel de gravedad	Descripción	1ª Respuesta inicial	Diagnóstico
	• Funcionalidad no disponible, aunque el sistema es capaz de funcionar de una forma restringida. • Sólo en alguna(s) estación(es) de trabajo, e inclusive en el servidor, se ha perdido el funcionamiento del Software ASCII; aunque en otra(s) continúa su funcionamiento normal. • Sólo alguno(s) módulos y/o programas del Software ASCII han dejado de funcionar; aunque otro(s) continúan su funcionamiento normal.		
Nivel 3	**Impacto mínimo para el negocio:** Ciertas funciones o características del Software ASCII no están operativas o accesibles, pero existe una solución alternativa y la mayoría de las funciones del software todavía se pueden utilizar. Es una falla menor de una función o de una característica que el cliente puede subsanar o evitar con facilidad. El trabajo DEL CLIENTE tiene una pérdida menor de funcionalidad operativa. Los incidentes del Nivel de Gravedad 3 pueden tener las siguientes características o los siguientes síntomas: • Mensaje de error con una solución alternativa. • Comportamiento incorrecto del producto con un impacto menor. • Preguntas acerca de la funcionalidad o de la configuración del producto durante la implementación.	Dentro de 4 horas hábiles (de días laborables)	Dentro de 8 horas hábiles (de días laborables)
Nivel 4	**Impacto nominal para el negocio:** Problema o pregunta menor que no afecta a la función del software, o preguntas generales o relacionadas con los procedimientos, la documentación o las solicitudes de mejora. No existe un impacto en el uso del producto o en las operaciones del cliente. Los problemas del nivel de gravedad 4 pueden tener las siguientes características: • Solicitudes generales para obtener asesoramiento, soporte y/o acompañamiento sobre el uso del producto. • Solicitudes de reinstalación del Software ASCII en el servidor. • Solicitudes de configuración del acceso al Software ASCII en estaciones de trabajo. • Solicitudes de configuración de impresoras en la Lista de Impresoras del Software ASCII. • Aclaración acerca de las notas de la versión o acerca de la documentación del producto. • Solicitud de mejora del producto.	Dentro de 8 horas hábiles (de días laborables)	Dentro de 12 horas hábiles (de días laborables)

3.5. CONDICIONES GENERALES DEL SOPORTE TÉCNICO

- Las asistencias presenciales, capacitaciones presenciales y/o nuevos desarrollos de software requeridos por EL CLIENTE y no incluidos en el contrato serán cotizadas por separado; sujetas a las tarifas vigentes en el momento de solicitar el servicio.
- ASCII S.A.S. no se hace responsable por las asesorías de personal NO autorizado por la empresa.
- Todos los aspectos que se incluyen en el contrato estarán disponibles solo durante la vigencia del contrato y no incluye soporte técnico que no sea propio de la operación del Software "ASCII".
- La generación u obtención y la conservación de copias de respaldo (Backups) de los archivos de datos del Software "ASCII" es responsabilidad de EL CLIENTE.
- La asistencia remota y personalizada se ofrecerá en días hábiles: de lunes a viernes de 8:00am a 12pm y de 2:00pm a 5:30pm y sábado de 8:00am a 12:30pm; y estará sujeto a la disponibilidad del agente de soporte técnico dentro del horario señalado.
- El servicio de capacitación o soporte técnico presencial que sea requerido, relacionado con el Sistema de Información ASCII, se facturará al cliente a la tarifa vigente en el momento de solicitar el servicio.
- La asistencia presencial, si está incluida dentro del contrato, estará sujeta a programación de acuerdo con la disponibilidad de agendas de EL CLIENTE y ASCII S.A.S.
- En caso de no ser utilizadas las asistencias incluidas en el contrato, estas no serán acumulables para nuevos contratos.
- ASCII S.A.S. siempre velará por la privacidad de la información de EL CLIENTE.