



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
Secretaría de Educación

Rol Técnico

1. Nombre del proyecto:

Fortalecimiento de la gestión financiera de los fondos de servicios educativos de las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali, ficha BP 26005257, Vigencia 2026

2. Objeto del contrato:

Contratar el servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización del sistema de información software ASCII, módulo financiero, para la consolidación y seguimiento de la información financiera de los Fondos de Servicios Educativos de las Instituciones Educativas Oficiales del Distrito Especial de Santiago de Cali

3. Alcance del objeto:

Para alcanzar los fines propuestos, se entienden dentro del alcance del objeto contractual, todas aquellas actividades que ASESORÍAS Y SISTEMAS COMPUTARIZADOS SAS en calidad de aliado estratégico de la Secretaría de Educación deba desarrollar en el marco de los componentes macro fijados en el proceso, a saber:

1. Servicio de mantenimiento de software, actualizaciones y/o parches de los módulos "ASCII" de los cuales es licenciatario.
2. Emisión documentos y activos fijos
3. RMCOBOL Runtime System Windows (actualizaciones)
4. 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.
5. Prevención de irregularidades que se han presentado en su normal funcionamiento, así como la corrección de errores o defectos y agujeros de seguridad.
6. Soporte técnico de software "ASCII" correspondiente a brindar 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".

Actividades que comprenden todas las acciones necesarias para cumplir cabal y oportunamente con lo definido en el presente Anexo Técnico, demás anexos y documentos del proceso; las obligaciones contractuales derivadas de las precitadas

líneas de trabajo, así como de lo acordado en las mesas técnicas que se lleven a cabo dentro del desarrollo del objeto contractual.

4. Presupuesto Oficial:

Para el desarrollo del objeto marco del presente proceso el Distrito de Santiago de Cali- Secretaría de Educación cuenta con un presupuesto oficial de VEINTICUATRO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 24.195.252), con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número: 3500254466, con fecha de contabilización 05 de enero de 2026 y un importe total de \$ 24.195.252 COP.

5. Forma de pago:

El Distrito Especial de Santiago de Cali – Secretaría de Educación pagará al Contratista el valor del contrato en dos cuotas, uno en el mes de julio y el segundo en el mes de diciembre; se pagará lo que se haya facturado en los meses previos al pago, es decir, de acuerdo con las actividades ejecutadas, previa aprobación por parte del supervisor del contrato, en la cual conste el cumplimiento a satisfacción de lo entregado con la respectiva facturación. De todas formas, se entiende que los pagos quedan subordinados a la apropiación y disponibilidad presupuestal ajustándose al Programa Anual Mensualizado de Caja (P.A.C.).

Soportes:

Deberá presentar al Supervisor del contrato, informe detallado de ejecución de cumplimiento de las obligaciones contractuales, de acuerdo con los lineamientos establecidos para ello, los cuales deberán estar debidamente presentados salvo que se determine con la supervisión otro medio de entrega (por ejemplo, magnético). Lo anterior conjuntamente con los formatos remitidos y solicitados por la entidad contratante y estipulada como obligación.

6. Obligaciones específicas del contrato.

Conforme a las actividades de mantenimiento, soporte técnico y actualización del software – ASCII, contenidas en la Ficha BP-26005257, el contratista tiene la obligación de cumplir con todas y cada una de las actividades que caracterizan el objeto del contrato, y de manera específica:

1. Instalar las nuevas versiones y/o actualizaciones de los módulos “ASCII”: Por parte del mismo usuario, cuando el software ASCII le notifique de la existencia de nuevas versiones disponibles, para lo cual ejecutará la herramienta, incluida en el software, que le permite buscar e instalar las actualizaciones que periódicamente

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 la herramienta “TEAMVIEWER” o cualquier otra que ASCII S.A.S. acuerde con el supervisor del contrato.

2. Actualizar de versiones de la plataforma de ejecución “RMCOBOL Runtime System Windows” para garantizar la compatibilidad y correcto funcionamiento del software “ASCII” con las nuevas versiones del sistema operativo Windows.

3. Brindar soporte y asistencia técnica a través de los siguientes canales: TICKETS electrónicos o correo electrónico, en un tiempo promedio de respuesta de 2 horas, en caso de requerir más tiempo para dar respuesta, deberá informar por escrito al supervisor y se acordará la gestión del soporte. El soporte o asistencia técnica debe ser atendido en durante la jornada laboral establecida para la Secretaría de Educación de Santiago de Cali.

4. Prioridad y garantía de respuesta a solicitudes de soporte y asistencia técnica, por parte de la mesa de trabajo del contratista, en un plazo no mayor a 12 horas hábiles contadas desde el momento en que se realiza el requerimiento por parte de la Secretaría de Educación de Santiago de Cali. El soporte o asistencia técnica debe ser atendido en durante la jornada laboral establecida para la Secretaría de Educación de Santiago de Cali.

5. Solución rápida y efectiva de eventos (se considera evento cualquier situación o inconveniente que impida u obstaculice el funcionamiento operativo del software), mediante conexión remota realizada a través de la herramienta “TEAMVIEWER” o cualquier otra que ASCII S.A.S acuerde con el supervisor del contrato.

6. Reinstalación del Software “ASCII” y/o su plataforma de ejecución en el servidor y/o computador principal.

7. Reinstalación de Plataforma de ejecución del Software “ASCII” y/o configuración de acceso al Software “ASCII” en Clientes de Red.

8. Entregar un informe detallado de los cambios que se realicen al software ASCII, y las instrucciones de uso (si aplica), y recomendaciones; que surjan por actualizaciones y/o desarrollos.

9. Presentar con la cuenta de cobro un informe de todo lo ejecutado en el software ASCII en razón al contrato, que contenga datos tales como, cantidad de solicitudes de soportes atendidas, promedio de atención de los requerimientos, una muestra de las solicitudes de soporte y asistencia técnica más frecuentes, desarrollos implementados, entre otros.

10. Las demás que se requieran de acuerdo con la naturaleza y objeto del contrato, que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

7. Especificaciones técnicas del bien, obra o servicio

1. Mantenimiento del Software

Comprende recibir las nuevas versiones, actualizaciones y/o parches de los módulos "ASCII":

a) 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.

b) Prevención de irregularidades que se han presentado en su normal funcionamiento, así como la corrección de errores o defectos y agujeros de seguridad.

1.1 Condiciones generales del mantenimiento de software

a) 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.

b) La instalación de "parches" de los módulos "ASCII" se realizará:

Por parte de un agente de soporte técnico, a través de conexión remota con la herramienta "TEAMVIEWER" o cualquier otra que ASCII S.A.S. determine y considere conveniente utilizar. Para ello se 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.

2. Soporte técnico de software "ASCII"

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

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

2.1 Aspectos incluidos en el soporte técnico de software "ASCII"

- a) Asistencia a través de los siguientes canales: TICKETS electrónicos, correo electrónico o chat WhatsApp.
- b) Solución rápida y efectiva de eventos, mediante conexión remota realizada a través de la herramienta "TEAMVIEWER" o cualquier otra que ASCII S.A.S determine y considere conveniente utilizar.
- c) Reinstalación del Software "ASCII" y/o su plataforma de ejecución en el servidor y/o computador principal.
- d) Reinstalación de Plataforma de ejecución del Software "ASCII" y/o configuración de acceso al Software "ASCII" en Clientes de Red.
- e) Prioridad y garantía de respuesta, por parte de la mesa de trabajo del contratista, en un plazo no mayor a 12 horas hábiles desde la solicitud elevada por la Secretaría de Educación. (Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.)

2.2. Los eventos podrán ser resueltos a través de los siguientes canales:

a) Electrónico:

- TICKETS electrónicos a través de la herramienta que se encuentra disponible en nuestro sitio web "**soporte.ascii.com.co**"
- Correo electrónico a través de la cuenta de correo soporte@ascii.com.co
- Soporte Técnico por medio de Chat WhatsApp (317)303-8609.
- Acceso remoto a través de la herramienta "TEAMVIEWER" o cualquier otra que ASCII S.A.S. determine y considere conveniente utilizar.

b) Telefónico:

Cuando se haga necesario que el agente de soporte técnico se comunice con la Secretaría de Educación para ejecutar la solución al evento presentado.

c) Presencial:

Acorde a las especificaciones y condiciones que estipulen las partes en desarrollo del contrato.

9. Plazo de ejecución del contrato

El término de ejecución del contrato estará contabilizado desde el momento de suscripción y perfeccionamiento del mismo hasta el día treinta (30) de noviembre de 2026.

10. Lugar de ejecución del Convenio y visitas

La ejecución de las actividades y obligaciones derivadas de presente proceso y posterior contrato que de aquí se derive, se realizarán en el Distrito Especial de Santiago de Cali, en el Edificio desde donde se desarrolla la actividad administrativa del nivel central de la Secretaría de Educación o en los espacios que en función del objeto y alcance contractual deban acordar las partes para el cumplimiento satisfactorio del mismo.

La prestación del servicio involucra la realización de visitas durante la vigencia 2026, previamente programadas por el supervisor del contrato dependiendo de la necesidad del Área de FSE. De igual manera durante la vigencia del contrato se atenderán vía tickets las consultas y/o requerimientos formulados desde la Secretaría que podrán ser resueltos vía TeamViewer

Rol Técnico Estructurador:



Carmen Alicia Urrea Gómez
Prestadora de Servicios Profesionales
Subproceso de Fondo de Servicios Educativos
Subsecretaria Administrativa y Financiera

Escaneado con CamScanner