Bogotá, 09 de enero de 2026

Señores:
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES
Colombia

ASUNTO: Soporte y acompañamiento de Suite Adviser

Desde 1 enero 2026 hasta 31 diciembre 2026

1. Soporte y acompañamiento a distancia anual

Este acompañamiento se refiere al conjunto de servicios y actividades de administración y soporte que se deben llevar a cabo para lograr el apropiado funcionamiento de la herramienta en el día a día.

Este acompañamiento tiene dos servicios, el primero, es el soporte técnico y el segundo, es el soporte en administración funcional.

1.1. Soporte en la administración técnica

Este servicio le garantizará la administración técnica de la herramienta para lograr aprovechar al máximo los beneficios del proceso de sistematización de los casos en el uso del aplicativo, solución de incidentes o inquietudes técnicas.

Las siguientes actividades son las asociadas a este servicio:

- Solución de inconvenientes e inconsistencias en el aplicativo.
- Seguimiento de los inconvenientes registrados.
- Envío de soluciones adecuadas según el conocimiento y perfil de los usuarios.
- Soporte en la administración de cuentas, perfiles y usuarios administradores.
- Reuniones virtuales para resolver dudas técnicas.
- Supervisión y control del correcto funcionamiento de la integralidad de la base de datos.

1.2. Soporte en administración funcional

Este servicio se encargará de brindar un soporte/ayuda a los usuarios finales a los que va destinado el servicio en todos los temas referentes a la operación de la herramienta como el registro, seguimiento, caracterización y demás funcionalidades.

Además, este servicio permite realizar acompañamiento sobre las nuevas parametrizaciones, la funcionabilidad y los servicios descritos en esta propuesta *(No incluye el desarrollo de nuevos módulos).*

Los siguientes servicios son los que provee este componte:

- Asistencia en dudas e inquietudes de cualquiera de los usuarios finales.
- Reuniones virtuales para resolver dudas funcionales.
- Máximo 3 capacitaciones virtuales (Adviser Permanencia).
- Máximo 2 capacitaciones virtuales (Adviser Graduados).

La solicitud de capacitaciones se debe realizar por medio de la mesa de ayuda https://bersoft.freshdesk.com/support/login indicando el nombre del o los perfiles que requiere recibir capacitación o en su defecto los servicios que se requiere capacitar.

2. NIVELES DE SERVICIO DEL MANTENIMIENTO Y MESA DE AYUDA

2.1. Mesa de ayuda:

La función de la mesa de ayuda es ser el canal principal para proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan las solicitudes con respecto al correcto uso y funcionamiento del sistema de información. Este servicio le permitirá a la institución tener la capacidad de respuesta y reacción ante cualquier duda, error de usuario, instrucción, incidente, solicitud, ajuste o parametrización de manera rápida.

Esta mesa de ayuda tiene el objetivo de facilitar la comunicación entre el usuario que presenta el incidente y el equipo de soporte encargado de solucionarlo y su propósito es mantener activo el sistema con los servicios funcionando en el día a día.

Canales de comunicación: Por medio del siguiente enlace se proporcionará soporte a los usuarios:
https://bersoft.freshdesk.com/support/login

A continuación se relacionan los enlaces de los videos tutoriales donde se explica el ingreso a la mesa de ayuda, la creación y seguimiento de tickets:
Mesa de ayuda - Seguimiento de tickets - https://youtu.be/IjM-3nyQfEE?si=YSjgykdHBH3_DPH3
Mesa de ayuda - Creación de tickets - https://youtu.be/t1uFOLv5SPE?si=DoTTgGAUW_OBCESf

3. Niveles de soporte

2.1. Soporte de primer nivel

Este es el primer punto de contacto para todas las solicitudes de soporte realizadas, cuyo registro y tratamiento está a cargo de nuestro personal. En este nivel mediante trabajo en equipo y con bases de datos de conocimientos se encuentra rápidamente una solución para la mayoría de los problemas para problemas más complejos, el soporte de primer nivel recibe apoyo del soporte de segundo nivel.

2.2. Soporte de segundo nivel

Este apoya al soporte de primer nivel mediante capacitación continua en el puesto de trabajo, así como a través de la documentación de nuevas soluciones elaboradas para hacer accesibles los conocimientos al soporte de primer nivel.

En este nivel se atenderán y solucionarán los incidentes que requieran ajustes en la parametrización de la base de datos o ajustes que no afecten la funcionalidad del sistema. Si la complejidad de una solicitud excede el saber o las posibilidades técnicas del soporte de segundo nivel, esta es transmitida al soporte de tercer nivel.

2.3. Soporte de tercer nivel

El soporte de tercer nivel está compuesto por el equipo de desarrollo de software y representa el grado de escalamiento más alto dentro de una organización.

Las solicitudes cuya solución requieren una intervención en la lógica del programa o en la base de datos se atenderán y solucionarán en este nivel.

3. Acuerdos de servicio del soporte y ayuda

3.1. Actores

La mesa de ayuda estará disponible para los diferentes actores de la universidad:

- Funcionarios de permanencia.
- Funcionarios del área de tecnología.
- Funcionarios del área de soporte tecnológico.

3.2. Tiempos

Para asignar el tiempo de solución se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Complejidad:** Analizar y establecer cuántas horas toma la solución del incidente.
- **Urgencia:** El tipo de solicitud tendrá el siguiente orden de prioridad:
  1. Error general.
  2. Error en el registro de la información.
  3. Error en la sincronización.
  4. Error en la gestión de la información.
  5. Error en los reportes.
  6. Oportunidad de mejora.
  7. Nuevo requerimiento.

Los siguientes son los tiempos máximos de respuesta que tendrán los incidentes de acuerdo a la complejidad y urgencia:

- *Cuatro (4) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como críticas.* Las situaciones críticas se clasifican como la caída de servicios de cara a los estudiantes en momentos de alta demanda.
- *Ocho (8) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como alta prioridad.* Las situaciones de alta prioridad se clasifican como la no operación de los servicios principales del aplicativo de cara a los usuarios funcionales.
- *Doce (12) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como media prioridad.* Las situaciones de media prioridad se clasifican como las que se presentan cuando un servicio no está funcionando correctamente.

Es importante destacar 3 elementos para la correcta prestación de los servicios de soporte:

- Los tiempos son de respuesta y diagnóstico de la situación en la cual se notificará el plan de resolución y se tomarán todas las medidas para solucionarlo.
- Los servicios de acompañamiento cubren todos los inconvenientes presentados en el funcionamiento del aplicativo, no sobre inconvenientes de infraestructura, ya que, la herramienta del correo es una infraestructura soportada por la institución.
- La modificación o adaptación de las fuentes ocasiona la pérdida de la garantía.
- El horario de atención son los días hábiles de 7:30 AM a 5:30 PM.

3.3. Valor horas de desarrollo adicionales al contrato de soporte

El costo de la hora del ingeniero para desarrollos adicionales dentro del contrato de soporte es de $162.196+IVA. la hora del ingeniero para desarrollos adicionales Fuera del contrato de soporte es de $218.495+IVA

Valor horas de capacitaciones virtuales adicionales al contrato de soporte Costo hora de capacitación virtual adicional dentro del contrato de soporte: $259.514+IVA.
Costo hora de capacitación virtual adicional Fuera del contrato de soporte: $349.593+IVA.
Si la institución requiere que las capacitaciones se realicen en modalidad presencial deberá tener en cuenta los costos de traslado, alimentación y hospedaje (si aplica).

PROPUESTA DE INVERSIÓN

A continuación, se describe la propuesta de inversión del soporte y acompañamiento distancia para el Adviser Permanencia y Adviser Graduados. Desde 1 enero 2026 hasta 31 diciembre 2026

SERVICIO	PRECIO
Soporte y Acompañamiento a distancia de Adviser Permanencia y Bienestar. Este servicio tiene dos servicios el primero es el soporte en administración técnica y el segundo es el soporte en administración funcional de la herramienta para pregrado. 3 capacitaciones virtuales. 15 horas de desarrollos por cada sistema.	$ 13.505.235
Soporte y Acompañamiento a distancia de Adviser Graduados Este servicio tiene dos servicios el primero es el soporte en administración técnica y el segundo es el soporte en administración funcional de la herramienta para pregrado. 2 capacitaciones virtuales 10 horas de desarrollos por cada sistema.	$ 8.564.887
Subtotal	$ 22.070.122
IVA 19%	$ 4.193.323
Valor total del contrato	$ 26.263.445

NOTA IMPORTANTE:

- Esta propuesta se calcula con un IPC de 5.10%. Oficial al cierre del año 2025
- **Forma de pago:** Semestral (50% junio / 50% diciembre)

Estamos a su disposición para aclarar o ampliar la información que consideren necesaria, quedamos atentos a sus comentarios y esperamos que nuestra oferta responda a sus necesidades.



Brigette Cely
Coordinadora de soluciones para la educación Bersoft S.A.S
Calle 105a # 14-92 Ofi 515 Bogotá
bcely@bersoftsas.com