BOGOTA, D.C., 26 de Enero de 2026

Señores
COMPUTADORES PARA EDUCAR

Cordial Saludo

Dando alcance su solicitud, presentamos a continuación la oferta comercial de **SOPORTE SEGUNDO NIVEL** *a los procesos de* ***COMPUTADORES PARA EDUCAR:***

Descripción:

ALCANCE DE LA OFERTA

Activación del Contrato de Mantenimiento y soporte para la aplicación OasisCom R4, el cual se regula mediante la creación de tickets en la plataforma Oasiscom.

ALCANCE:

Mediante la activación del contrato EL CONTRATISTA se obliga a prestar sus servicios profesionales en el soporte y mantenimiento de las aplicaciones del software y demás tareas conexas o complementarias de la misma; acorde con su experiencia, capacitación y formación profesional.

El servicio de SOPORTE Y MANTENIEMIENTO SEGUNDO NIVEL se prestará exclusivamente por los canales establecidos en el contrato, en los horarios acordados por el número de horas contratadas y de acuerdo con el tipo de prioridad determinada por EL CONTRATISTA y disponibilidad de técnicos en el momento que sean requeridos.

La atención de los casos de manera remota se hará a través de la plataforma habilitada para este fin en el siguiente horario: lunes a sábado (exceptuando festivos) de 8:00 AM a 6:00 PM.

El tiempo de respuesta inicial para cada solicitud, estará acorde con la prioridad dada por EL CONTRATISTA. Los criterios para asignar la prioridad a una incidencia y el tiempo de respuesta son los siguientes:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA
Crítica: Cuando un proceso de negocio crítico no está funcionando correctamente y no existe una alternativa temporal apropiada de solución.	Dentro de las 4 horas siguientes al reporte
Alta: Cuando un proceso de negocio crítico no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada o Un proceso de negocio importante no está funcionando correctamente y no existe una alternativa temporal apropiada.	Dentro del primer dia hábil siguiente al reporte de la misma.
Media: Cuando un proceso de negocio importante no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada o Un proceso de negocio no crítico no está funcionando correctamente y no existe una alternativa temporal apropiada	Dentro del primer (1) y tercer (3) día hábil siguiente al reporte de la misma.
Baja: Problema que no impacta al negocio	Dentro de la primera semana de haber sido reportado.

ALCANCE DE LA OFERTA

OPCION DESDE LA PLATAFORMA OASISCOM:

RESUMEN INVERSION				
COMPUTADORES PARA EDUCAR Nit 830,079,479-5				
	DESCRIPCION	**Cantidad**	**Valor**	**Total**
SERVICIOS SOPORTE SEGUNDO NIVEL	**Servicios de soporte (Nivel 2) y mantenimiento:** Se incluyen 8 horas mensuales, no acumulables, aplicables sobre los usuarios contratados y vigentes a la fecha de aceptación de la propuesta. **Capacitaciones y desarrollos:** Se contemplan capacitaciones para los módulos de Inventarios y Activos Fijos, así como desarrollos, de acuerdo con los requerimientos de la Entidad. Estos serán validados previamente en términos de alcance, tiempos y costos, con un límite máximo de 12 horas incluidas anual.	1	24,810,228	24,810,228
			Total	24,810,228
	Valor IVA Servisios Profefionales			4,713,943
Total Contrato	**Total del Contrato con IVA Incluido**			29,524,171
FORMA PAGO				
CUOTA 1	**100% A LA ACEPTACION DE LA PROPUESTA**			29,524,171

No se incluye:
• 3.1. Parametrización de la aplicación.
• 3.2. Operación de la aplicación en opciones diarias o en procesos masivos o en lote.
• 3.3. Definición de procesos del cliente.
• 3.4. Detección de datos erróneos del cliente subidos a LA APLICACIÓN OASISCOM.

El precio pactado se incrementará anualmente de acuerdo al IPC fijado por el Gobierno Nacional.

EL CONTRATANTE puede utilizar el máximo de horas contratadas fijas. En caso de prestarse horas adicionales, la factura será generada a mes vencido con las tarifas vigentes, previamente aprobadas por EL CONTRATANTE, teniendo en cuenta que los servicios no son acumulables, se entienden cumplidos mes a mes.

Condiciones Generales

- Valores antes de impuesto. IVA Calculado y Total del Contrato IVA Incluido.
- Una vez aceptada y paga la oferta se procede a programación pertinente.
- Oferta valida por 15 dias.

Atentamente,

MARGARITA RAMIREZ ABELAEZ
margarita.ramirez@oasiscom.com