ACTA DE CUMPLIMIENTO – OBLIGACIÓN No. 06
(Transferencia No 1 Técnica Software PROTEUS)

Contrato: CD-HIL-CIES-001-2026
Contratista: EDASIM COLOMBIA LTDA – NIT 900.276.964-4
Representante Legal: Jennifer Sánchez Hernández
Supervisor: Wilford Jamir Mayorga Vanegas
Fecha: 06 de marzo de 2026

1. OBJETO

Verificar y dejar constancia del cumplimiento de la obligación No. 06, en relación a resolver, a su costo y sin afectar los plazos contractuales, cualquier inconsistencia técnica, error de activación, falla de funcionamiento o limitación no prevista.

2. MARCO DE REFERENCIA

- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) del licenciamiento Proteus
- Hoja de ruta de soporte técnico

3. DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN

Garantizar el acceso a actualizaciones del software durante la vigencia del contrato, así como la atención oportuna de incidentes técnicos, asegurando la disponibilidad, integridad, seguridad y continuidad del servicio.

4. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO

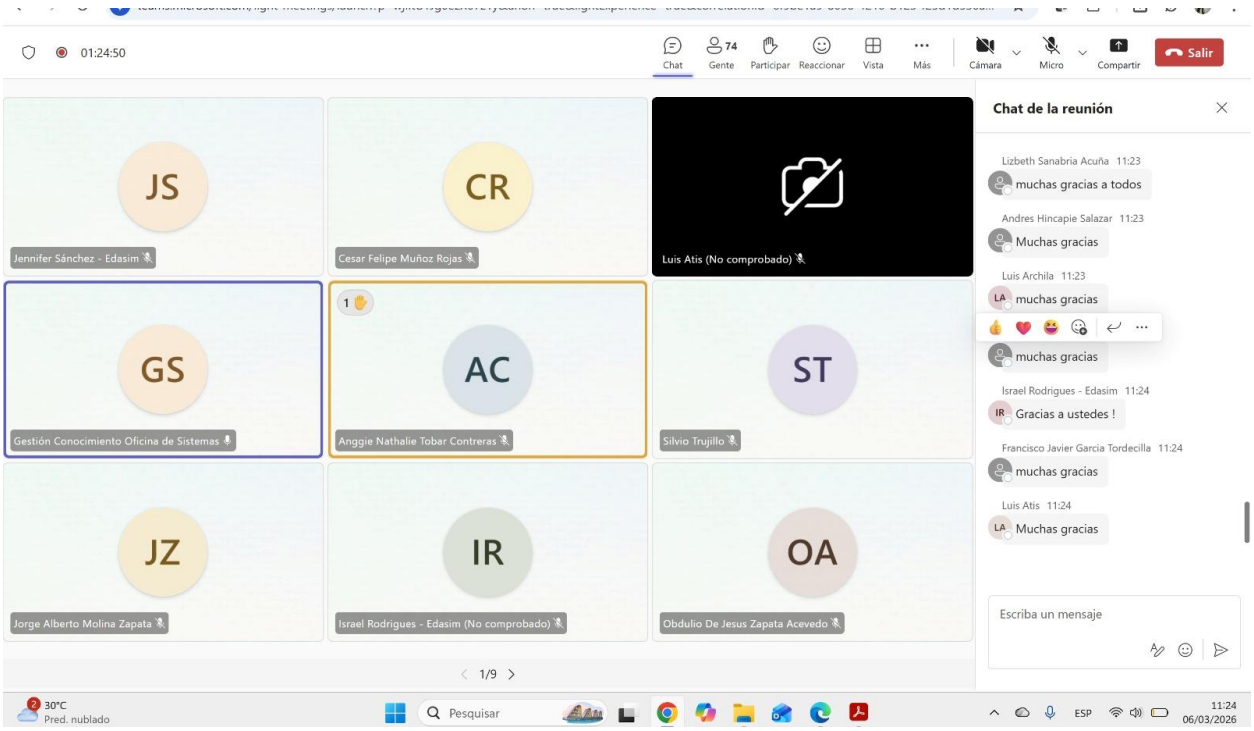
En este sentido, el soporte técnico deberá prestarse bajo un esquema de atención especializado, con tiempos de respuesta definidos, acceso a documentación técnica y mantenimiento durante la vigencia contractual, en concordancia con las condiciones establecidas por el fabricante del software y su representante autorizado. La inclusión de este componente permite mitigar riesgos operativos, asegurar la sostenibilidad del licenciamiento y garantizar que la inversión realizada genere el impacto esperado en la calidad y pertinencia de la formación impartida por la Entidad.

El esquema de soporte técnico se articulará con la Mesa de Servicios de la Oficina de Sistemas de la Dirección General, la cual actuará como punto único de recepción, registro, seguimiento y gestión de los incidentes técnicos relacionados con la herramienta.

El contratista **EDASIM COLOMBIA LTDA** certifica que ha implementado los siguientes mecanismos:

4.1 Capacitación los días 2 y 6 de marzo de 2026 al equipo designado por dicha Oficina, orientada a fortalecer sus capacidades en la instalación, activación y configuración del licenciamiento, así como en la validación de su funcionamiento y la atención de los problemas técnicos más frecuentes que puedan presentarse.

Esta capacitación permitirá a la Mesa de Servicios atender requerimientos de primer nivel y realizar el escalamiento correspondiente cuando la naturaleza del incidente así lo requiera, optimizando los tiempos de atención y garantizando una gestión ordenada, trazable y conforme a las buenas prácticas de soporte técnico. El alcance del soporte se limita exclusivamente a aspectos técnicos y funcionales del licenciamiento y del software, tales como instalación, activación, errores de licenciamiento y fallas de funcionamiento básico, y no incluye capacitación ni acompañamiento en el uso pedagógico, académico o metodológico de la herramienta, los cuales deberán ser gestionados a través de los mecanismos internos de formación definidos por la Entidad.



5. SOPORTES

El cumplimiento de la obligación se evidencia mediante:

- Realización de capacitación los días 2 y 6 de marzo de 2026 (Captura de imagen en este documento)
- Política de mantenimiento del software
- ANS Licenciamiento Proteus
- Registros de soporte técnico

6. VERIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN

El supervisor verificó:

- Realización de capacitación los días 2 y 6 de marzo de 2026
- Existencia del esquema formal de atención de incidentes (Hoja de ruta de soporte técnico)
- Aplicación del ANS en tiempos de respuesta
- Evidencia de registro, atención y cierre de incidentes
- Disponibilidad de actualizaciones del software

7. CONCEPTO DE SUPERVISIÓN

☑ **Cumple**
☐ Cumple parcialmente
☐ No cumple

8. OBSERVACIONES

El contratista ha implementado un esquema estructurado de soporte técnico el cual deberá prestarse bajo un esquema de atención especializado, con tiempos de respuesta definidos, acceso a documentación técnica y mantenimiento durante la vigencia contractual, en concordancia con las condiciones establecidas por el fabricante del software y su representante autorizado garantizando la trazabilidad, oportunidad en la atención y continuidad del servicio, conforme a las condiciones contractuales.

9. FIRMAS

SUPERVISOR
Wilford Jamir Mayorga Vanegas



CONTRATISTA
Jennifer Sánchez Hernández
Representante legal
EDASIM COLOMBIA LTDA
NIT 900.276.964-4