idesistemas

2026

PROPUESTA RENOVACIÓN
SARWEB
INSTITUCIONES EDUCATIVAS



www.idesistemas.co

3176432391 - 3002649273 -580 41 23

ventas@idesistemas.com.co

Carrera 79 No. 49B-15, Sector Estadio

idesistemas

Servicio de soporte y actualización
Software financiero VIGENCIA 2026

Incluye los siguientes **ítems**

Acceso a la plataforma 24/7 desde cualquier lugar con conexión a internet, **durante la vigencia del contrato.**

Actualizaciones genéricas del software, NICSP y cambios en formatos de rendición de cuentas exigidos por la Secretaría Distrital de Educación, Contaduría General de la Nación, contralorías, el Ministerio de Educación Nacional, DIAN y en general todos los cambios que se requieran para la presentación de informes financieros a los entes de control.



Descripción mesa de ayuda

Recursos y mesa de ayuda: Esta asistencia se brinda a través de nuestra plataforma de acceso remoto logmein supervisando los dispositivos de nuestros usuarios, permitiendo ver en tiempo real la pantalla del cliente para así encontrar juntos la solución a los Inconvenientes que se puedan presentar. La comunicación se mantiene a través de un chat, donde se puede explicar el tema a solucionar, a la vez que se visualiza en su equipo como los procesos son realizados. Esto permite en la mayoría de los casos dar solución inmediata a sus requerimientos.

Mesa de ayuda

Asistencia remota en el manejo del software financiero SAR (vía Internet) y telefónicamente tantas veces como sea necesario, sin restricción en la cantidad de solicitudes durante la vigencia del contrato.

www.idesistemas.co

3176432391 - 580 41 23 Carrera 79 No. 49B-15, Sector Estadio ventas@idesistemas.com.co

Biblioteca en línea

Dado a que nuestro mayor objetivo es tener la mejor plataforma financiera del mercado para instituciones públicas, estamos en constante actualización a nuestro sistema, es por esto, que mediante nuestro canal en YouTube y el link de Guías SAR, compartimos los manuales y videotutoriales para que nuestros usuarios puedan aprovechar al máximo la aplicación.

Ticket de servicio

En los casos, para los que no se puede entregar una solución inmediata al usuario, utilizamos la plataforma Zendesk para generarles un Ticket de servicio. De esta manera se escalan los casos para ser revisados por un área especializada de nuestra empresa. A través de un correo electrónico, se almacena la información del requerimiento, se asigna un número de consecutivo con el cual, el usuario puede hacer seguimiento a su solicitud. Igualmente podemos tomar estadísticas del rendimiento del área de atención, asegurando los tiempos de respuesta descritos en la propuesta comercial. Una vez se gestiona la solución, se cierra el Ticket a través de un correo electrónico que se le envía al usuario.

idesistemas

Condiciones de **Soporte**

- Descripción del servicio
- Niveles de soporte
- Tiempo de respuesta del centro de soporte
- Niveles de complejidad
- Limitaciones del servicio

Descripción del **Servicio**

01 Abierta una solicitud de soporte, nuestros técnicos la reciben en tiempo real.

02 Se lee la incidencia reportada y se asigna un técnico a la misma. El plazo estimado de resolución, variará de acuerdo a la urgencia objetiva de la solicitud, la complejidad de la misma y de la cola de trabajo.

03 Las incidencias objetivamente críticas son atendidas de inmediato, otorgándole máxima prioridad en las colas de trabajo del departamento técnico correspondiente. La incidencia crítica se trata inicialmente como un caso de complejidad baja, con un tiempo de respuesta aproximado de 2 horas.
Ejemplos de incidencias críticas: No se puede acceder a la aplicación, archivos corruptos, Reinstalación del software, Restauración de información mediante backups. En incidencias o peticiones no críticas el tiempo de respuesta varía de acuerdo al nivel de complejidad asignado (Ver cuadro de tiempos de respuesta). Ejemplo de incidencias no críticas: Revisión de información, Ajustes de reportes, nuevas implementaciones, ajuste a formatos de rendición.

04 Debe existir un único contacto técnico en el cliente, quien debe estar capacitado previamente en el manejo del software.

05 Para acceder al soporte en línea se debe tener instalada la consola de asistencia remota o ingresar a nuestra página web www.idesistemas.co

idesistemas

NIVELES **DE SOPORTE**

1- NIVEL DE SOPORTE

Asistencia ofrecida por un analista de soporte vía telefónica, soporte en línea o correo electrónico. En este nivel se procede con el registro del caso, se reúne la información necesaria y se intenta resolver el caso mediante procedimientos ya establecidos; en caso de ser necesario se escala el caso a un segundo nivel.

2- NIVEL DE SOPORTE

Asistencia ofrecida por un analista de soporte de la aplicación cuando no es posible brindar una solución en línea en el mismo instante de la solicitud. El asesor de soporte se encarga de evaluar el problema y verificar si puede brindar una solución o es necesario remitirlo al grupo de Desarrollo para su gestión.

3- NIVEL DE SOPORTE

Asistencia remitida al grupo de desarrollo de la empresa.

TIEMPO DE RESPUESTA DEL CENTRO DE SOPORTE TECNICO

Es el tiempo que lleva un caso tomado desde su fecha de registro hasta la fecha de atención por parte del especialista.

Nivel de complejidad	Tiempo de Solución 1o Nivel	Tiempo de Solución 2o Nivel	Tiempo de Solución 3o Nivel
Alta	N/A	4 Días	**
Media	1 Día	2 Días	**
Baja	2 Horas	N/A	N/A

* * Debido a la complejidad de los temas con los que generalmente trabaja el Nivel 3, los tiempos de respuesta serán informados al cliente, de acuerdo con el requerimiento.

Niveles de complejidad

Todos los casos tendrán asignado un nivel de complejidad. El nivel de complejidad especifica el tiempo de atención y solución con el cual será trabajado el caso por parte del centro de soporte, si el caso no es resuelto en primera instancia. Todos los estándares y análisis del nivel de servicio se basan en la complejidad asignada para cada caso.

La siguiente guía es utilizada por los analistas de soporte para determinar el nivel de complejidad apropiado para cada tema recibido. El centro de soporte es responsable de tomar decisión final sobre el nivel de complejidad basado en la información brindada por la persona que reportó el caso.

Nivel de complejidad	Descripción	Ejemplos
Alta	Nueva implementación o modificación de procesos/informes	Cuando se presenta un cambio significativo que afecta la operación del sistema y requiere en la mayoría de los casos la intervención del equipo de desarrollo
Media	Falla de una Sola Función	Cuando se presenta una novedad que afecta de Forma Controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación.
Baja	Tema de Procedimiento Menor	• Preguntas de Configuración • Preguntas de Procedimiento u Operación • Investigación de Problemas Intermitentes • Reimpresión de Reportes Actuales • Transferencia de archivos

Limitaciones de servicio

- El servicio de soporte técnico de IDE Sistemas se brindará única y exclusivamente a clientes que tengan el servicio de soporte activo al momento de ser solicitado.
- El servicio de soporte estándar se brindará a través de comunicación telefónica, correo electrónico o acceso remoto. No incluye soporte en sitio.
- En ningún caso habrá responsabilidad por agentes externos que afecten el funcionamiento normal de las soluciones de IDE sistemas como restricciones de políticas de seguridad, antivirus, antispyware, problemas de sistemas operativos y perdida de información entre otros.

Valor de la Inversión

Producto	Valor total
• SAAS (Software como Servicio) SAR: Acceso a la plataforma SAR desde cualquier dispositivo que tenga internet (La información se almacena en nuestros servidores), Soporte remoto, actualizaciones y hosting durante la vigencia 2026. Nota: Para acceder a la versión con esta tarifa deberá estar al dia con el pago de la vigencia 2025. ***No incluye soporte presencial**	$2.640.000
Estos servicios están excluidos de IVA según el artículo 11 de la ley 2010 de 2019 (modifíquese el artículo 476 del Estatuto Tributario, así: Servicios excluidos del impuesto sobre las ventas. "Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing").	

Esperamos seguir contando con su prestigiosa institución entre nuestro grupo de clientes.

Cordial Saludo,



Zenaida Cárdenas V.
Asesora Comercial