Bogotá, D.C., 7 de septiembre de 2026

Señores
POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID
Medellín

Respetados Señores:

Nos complace presentar nuestra propuesta para la prestación de servicios especializados de gestión, soporte técnico, soporte funcional y hosting de la plataforma Moodle de su institución. Contamos con más de 10 años de experiencia en la implementación y acompañamiento de tecnologías educativas, y estamos comprometidos con ofrecer soluciones robustas, seguras y ajustadas a las necesidades de su comunidad académica.

A continuación, se presenta el alcance de los servicios, el plan de soporte, los beneficios adicionales, la inversión y las condiciones comerciales de la propuesta.

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

1.1 Soporte funcional y técnico de la plataforma Moodle

- **Diagnóstico y Resolución de Incidencias:** Respuesta oportuna ante fallos técnicos o funcionales en la plataforma.
- **Actualizaciones y Parches de Seguridad:** Implementación de las últimas actualizaciones para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de Moodle.
- **Personalización:** Ajustes y configuraciones específicas según los requerimientos de su institución.
- **Capacitación Técnica:** Formación al personal administrativo y técnico en el manejo y optimización de Moodle.

1.2 Servicio de hosting para la plataforma Moodle

- **Infraestructura Escalable:** Espacio en servidores optimizados para Moodle, con capacidad de escalar según las necesidades de usuarios concurrentes.
- **Alta Disponibilidad:** Garantizamos un uptime del 99.9% para asegurar la continuidad académica.
- **Copia de Seguridad:** Realización de backups automáticos diarios con almacenamiento en la nube para garantizar la recuperación de datos.
- **Monitorización 24/7:** Supervisión constante del rendimiento y estado del servidor.
- **Compatibilidad con Múltiples Versiones:** Alojamiento para dos versiones de Moodle, permitiendo migraciones o coexistencias entre versiones.

2. PLAN DE SOPORTE

Nivel	Descripción del servicio
Nivel 1	Resolución de problemas menores, incluyendo consultas generales y configuración básica.
Nivel 2	Resolución de problemas técnicos intermedios, incluyendo fallos en plugins y errores asociados al uso de la plataforma.
Nivel 3	Atención de incidencias críticas, como caídas del sistema o pérdida de datos.

- **Horarios de Atención:** Soporte disponible de lunes a domingo, con tiempos de respuesta según la criticidad de la incidencia:
  - ***Alta Criticidad**:* Respuesta en menos de 2 horas.
  - ***Media Criticidad**:* Respuesta en menos de 4 horas.
  - ***Baja Criticidad**:* Respuesta en menos de 8 horas.
- **Canales de Atención:**
  - Mesa de ayuda vía correo electrónico y teléfono.
  - Portal de soporte en línea para registro y seguimiento de incidencias.

3. BENEFICIOS ADICIONALES

- **Consultoría Técnica:** Recomendaciones para la optimización del uso de Moodle.
- **Migración de Datos:** Soporte en procesos de actualización o cambio de versión de Moodle.
- **Integraciones:** Asistencia en la conexión de Moodle con otras plataformas académicas o administrativas.

4. INVERSIÓN

Descripción	Cantidad	mensual sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Servicio de hosting Incluye el servicio de hosting de la plataforma Moodle elpolivirtual.elpoli.edu.co, según las especificaciones solicitadas.	107 días (3.57 meses)	**$4.761.000**	**$0**	**$16.996.770**
Plan Soporte Incluye el soporte y mantenimiento funcional y técnico de la plataforma.	107 días (3.57 meses)	**$1.019.000**	**$580.830**	**$3.637.830**
			Total	**$20.634.600**

Notas importantes

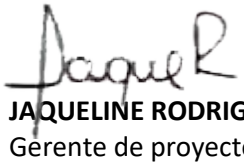
1. **En los valores mencionados se desglosa el IVA**
2. **El servicio de hosting se encuentra excluido de IVA según Estatuto Tributario, Art. 476. Núm.21. Decreto 1078 de 2015**

5. CONDICIONES COMERCIALES

- **Vigencia de la Propuesta:** 60 días a partir de la fecha de envío.
- **Formas de Pago:** Transferencia pago mensual
- **Duración del Contrato:** 107 días, renovable según evaluación conjunta.

Esperamos que esta propuesta sea de su entera satisfacción. Quedamos atentos a sus comentarios y a la posibilidad de acompañar al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid en la continuidad y optimización de su plataforma Moodle.

Cordialmente,



JAQUELINE RODRIGUEZ
Gerente de proyectos
3103147609
jaqueline@nuvoll.com
Bogotá - Colombia