Contraloría
Universidad de Chile
ID: 16770

FACULTAD ECONOMÍA Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DE CHILE
85 años 1934 2019

CGR /gfv/kat

UNIVERSIDAD DE CHILE CONTRALORIA INGRESO 24 DIC 2019

UNIVERSIDAD DE CHILE
LEGALIDAD CONTROLADA
14 ENE 2020
CONTRALORIA

**AUTORIZA TRATO DIRECTO, DE FORMA EXCEPCIONAL, POR RENOVACIÓN DE LICENCIAS SOFTWARE DE CAMPUS VIRTUAL E-DUCATIVA, CON EL PROVEEDOR E-DUCATIVA EDUCACIÓN VIRTUAL S.A., POR LAS RAZONES QUE INDICA**

RESOLUCIÓN N° CHC.0222.19

SANTIAGO, diciembre 13 de 2019.

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N° 21.094 sobre Universidades Estatales; en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Universitario Afecto N° 1444; en el artículo 8 de la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en los artículos 10 Nº 5 y N°7 letra e) del Decreto 250/2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios; las Resoluciones N°7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; y en los Decretos TRA N°s 309/2169/2017; 309/1699/2018 y 309/1471/2018.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información, de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, requiere renovar la contratación de licencias para Plataforma Campus Virtual E-ducativa y sus servicios asociados, material de apoyo necesario para estudiantes y académicos pertenecientes a la Unidad de Educación Ejecutiva del mencionado Departamento.

2.- Que, Campus Virtual, es una plataforma e-learning para dictar cursos y gestionar material educativo a través de internet, ideal para universidades, escuelas, instituciones, empresas o consultoras que deseen impartir cursos a distancia o apoyar la capacitación presencial.

3.- Que, dentro de las principales funciones utilizadas por el Departamento se encuentran el uso de repositorio de archivos, mail interno, foros, videos conferencias, lista de contactos, entre otras funciones necesarias para llevar a cabo de la mejor forma la experiencia educativa. Esta licencia es utilizada desde el año 2007 por parte del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información, para coordinar la comunicación entre académicos, profesores y alumnos, permitiendo tener una base de datos de 1000 programas registrados; como cursos, seminarios y diplomados, y más de 26.000 usuarios de la plataforma.

4.- Que, dicho requerimiento fue autorizado por el Director del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información, según consta en el Formulario de Solicitud de Compra y Disponibilidad Presupuestaria, de fecha 12 de diciembre del 2019, por un monto de hasta US$ 6.600.- (Seis mil seiscientos dólares americanos), más gastos correspondientes a la transferencia electrónica, para un periodo de 12 meses.

5.- Que, el producto requerido no se encuentra disponible en el catálogo electrónico de convenio marco del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl.
6.- Que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 51, del Reglamento de la Ley de Compras, los tratos directos que se realicen en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 requerirán de un mínimo de tres cotizaciones de diferentes proveedores, con excepción de aquellos tratos o contrataciones directas contenidas en los números 3, 4, 6 y 7.

7.- Que, el artículo 10, numeral 5 dispone: *"Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional."* Asimismo, en el artículo 7 la letra e) dispone *"cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros"*. Siendo este el caso.

8.- Que, las circunstancias previstas por el legislador para autorizar la contratación bajo la modalidad de trato directo, que se indican en los numerales anteriores, concurren respecto de **E-ducativa Educacion Virtual S.A.,** empresa extranjera que cuenta con el derecho de comercialización y distribución de la plataforma "Campus Virtual E-ducativa" , tal como se puede constatar en https://www.educativa.com/campus/. Por lo que puede considerarse titular exclusivo de los derechos de propiedad intelectual, industrial y patentes de la licencia como se señala en carta emitida por el proveedor adjunta a esta resolución, a su vez, E-ducativa Educacion Virtual S.A, tiene sus oficinas centrales ubicadas en Rosario, Santa Fe, Argentina, por los que sus servicios se ejecutan fuera del territorio nacional.

9.- Que, atendiendo a que se trata de una contratación con un proveedor extranjero, el cual no se encuentra inscrito en el registro de proveedores del Estado; y, que el monto convenido a pagar por los servicios no supera las 1.000 UTM, no se estima necesaria la suscripción de contrato entre las partes, sin perjuicio de lo cual se entenderá como parte integrante del presente acto y de la ejecución de la prestación, los términos de referencia adjuntos.

10.- Que, debido a las particulares características de la contratación y a que la empresa que provee el servicio requerido corresponde a una entidad extranjera no inscrita en el registro de proveedores del Estado, se hace imposible para esta Facultad efectuar el proceso de compras a través del portal www.mercadopublico.cl, debiendo gestionarse en conformidad a lo establecido por el artículo 62 N° 6 del Decreto 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda.

11.- Que, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile cuenta con los fondos necesarios para proceder con la contratación requerida. Por tanto;

**R E S U E L V O:**

**1.- Apruébese** los siguientes Términos de Referencias que regulan la referida contratación, y que pasan a formar parte de la resolución:

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA TRATO DIRECTO**

**RENOVACIÓN LICENCIA PLATAFORMA CAMPUS VIRTUAL PARA LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

**1. Objetivo General:**

El objetivo de la contratación, realizada a través de la modalidad excepcional del trato directo, es renovar la licencia para la plataforma Campus virtual e-ducativa y servicios asociados, la cual ha sido utilizada por Educación Ejecutiva desde el año 2007 a la fecha, para la comunicación entre Coordinación Académica, profesores y alumnos.

La empresa E-DUCATIVA EDUCACIÓN VIRTUAL distribuye en forma exclusiva todos los productos, capacitación y servicios asociados a la plataforma Virtual E-DUCATIVA, según se puede constatar en https://www.educativa.com/nosotros, Los servicios se prestan desde los servidores de la empresa, ubicados en la ciudad de Rosario, Argentina, por lo que éstos se ejecutan fuera del territorio nacional.

**2. Productos o servicios requeridos:**

Licencia y servicios asociados del sistema denominado Campus Virtual e-ducativa.

- Campus Virtual E-DUCATIVA, valor US$ 3.600.- (Tres mil seiscientos dólares americanos)
- Video Conferencia 5 anfitriones y 10 salas simultáneas, valor US$ 3.000.- (Tres mil dólares americanos)

**3. Monto de la adquisición o contratación:**

El presupuesto de la presente contratación es de hasta US$ 6.600.- (Seis mil seiscientos dólares americanos), pagados en una sola y única cuota una vez que se encuentre totalmente tramitado el presente acto, activando el acceso al campus virtual y salas de videoconferencias por un periodo de 12 meses.

**4. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato:**

No se estima necesaria.

**5. Multas:**

No se estiman necesarias, por ser un servicio de simple y objetiva especificación.

**6. Vigencia del contrato:**

La vigencia del contrato es por un período de 12 meses y pagando en una única cuota, para activar la licencia, una vez que se encuentre totalmente tramitado el presente acto.

**7. Causales de término anticipado del contrato:**

El incumplimiento de cualquier obligación contraída por la Empresa Prestadora del Servicio dará derecho a la Facultad para poner término inmediato a la presente contratación, bastando para ello una simple comunicación escrita, enviada por carta simple o correo electrónico, a la Empresa Prestadora del Servicio, sin perjuicio de las causales establecidas en el artículo 77 del Decreto 250 del Ministerio de Hacienda, las cuales son:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, se entenderá por incumplimiento grave, todo incumplimiento que impida, dificulte u obstaculice notoriamente la correcta y oportuna ejecución del servicio requerido.
3. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

**8. Forma y modalidad de pago:**

El pago se realizará en una sola cuota, a través de transferencia electrónica a los siguientes datos, una vez se encuentre totalmente tramitado el presente documento y el proveedor envíe el correspondiente invoice.

| | |
|---|---|
| **Nombre beneficiario** | : E-ducativa Educacion Virtual S.A. |
| **Nombre de Banco** | : Estandar Chartered Bank |
| **Cuenta Corriente N°** | : 3544032000001 |
| **Dirección del banco** | : One Madison Avenue, New York |
| **Moneda** | : Dólar |
| **SWITH** | : SCBLUS33 |
| **ABA** | : 0260-0256-1 |

**9. Contraparte técnica:**

La contraparte técnica será don José Moya Justel, Ingeniero en Gestión Informática del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información.

**10. Necesidad de formalizar contrato:**

Atendiendo lo descrito en los numerales previos y a que el monto convenido a pagar por los servicios no supera las 1.000 UTM, no se estima necesaria la suscripción de contrato entre las partes, sin perjuicio de lo cual se entenderá como parte integrante del presente acto y de la ejecución de la prestación, los términos de referencia adjuntos.

Considerando que los sistemas jurídicos y comerciales de ambos países son diferentes, y a fin de formalizar esta adquisición según lo indicado en el artículo 63 del Reglamento de Ley 19.886, se confeccionó con la debida anticipación y a su turno orden de compra interna por parte de la Facultad de Economía y Negocios, la que será remitida mediante correo electrónico al proveedor, en consideración a la cotización adjunta, que contiene los antecedentes necesarios para efectuar el pago por los servicios académicos y tecnológicos. Todos los documentos mencionados se adjuntan a esta Resolución.

**2.- Autorícese** la contratación a través de trato directo, por un periodo de 12 meses desde la total tramitación del presente acto, según las causales contempladas en la parte considerativa y términos de referencia adjuntos al presente acto, al proveedor **E-DUCATIVA EDUCACIÓN VIRTUAL S.A.**, pudiendo efectuarse la contratación fuera del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

**3.- Autorícese** el pago por la suma de US$6.600.- (seis mil seiscientos dólares americanos) más gastos correspondientes, a través de transferencia electrónica, pagados en una cuota, realizada según los siguientes datos:

| | |
|---|---|
| **Nombre beneficiario** | : E-ducativa Educacion Virtual S.A. |
| **Nombre de Banco** | : Estandar Chartered Bank |
| **Cuenta Corriente N°** | : 3544032000001 |
| **Dirección del banco** | : One Madison Avenue, New York |
| **Moneda** | : Dólar |
| **SWITH** | : SCBLUS33 |
| **ABA** | : 0260-0256-1 |

**4.- Impútese** el gasto correspondiente, al Título A, ítem 2.6 del presupuesto universitario vigente, con cargo al presupuesto de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**ENRIQUE MANZUR MOBAREC**
Vicedecano

**JOSÉ DE GREGORIO**
Decano

**CAROL YAÑEZ VILOS**
Directora Económica y Administrativa

**HBH**

**Distribución:**
1.- Contraloría Universidad de Chile.
2.-.Dirección Económica y Administrativa-FEN.
3.- Unidad Tesorería-FEN.
4.- Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información-FEN.
5.- Unidad Adquisiciones-FEN.

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA TRATO DIRECTO**

**RENOVACIÓN LICENCIA PLATAFORMA CAMPUS VIRTUAL Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

## 1. Objetivo General:

El objetivo de la contratación, realizada a través de la modalidad excepcional del trato directo, es renovar la licencia para la plataforma Campus virtual e-ducativa y servicios asociados, la cual ha sido utilizada por Educación Ejecutiva desde el año 2007 a la fecha, para la comunicación entre Coordinación Académica, profesores y alumnos.
La empresa E-DUCATIVA EDUCACIÓN VIRTUAL distribuye en forma exclusiva todos los productos, capacitación y servicios asociados a la plataforma Virtual E-DUCATIVA, según se puede constatar en https://www.educativa.com/nosotros, Los servicios se prestan desde los servidores de la empresa, ubicados en la ciudad de Rosario, Argentina, por lo que éstos se ejecutan fuera del territorio nacional.

## 2. Productos o servicios requeridos:

Licencia y servicios asociados del sistema denominado Campus Virtual e-ducativa.

- Campus Virtual E-DUCATIVA, valor US$ 3.600.- (Tres mil seiscientos dólares americanos)
- Video Conferencia 5 anfitriones y 10 salas simultáneas, valor US$ 3.000.- (Tres mil dólares americanos)

## 3. Monto de la adquisición o contratación:

El presupuesto de la presente contratación es de hasta US$ 6.600.- (Seis mil seiscientos dólares americanos), pagados en una sola y única cuota una vez que se encuentre totalmente tramitado el presente acto, activando el acceso al campus virtual y salas de videoconferencias por un periodo de 12 meses.

## 4. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato:

No se estima necesaria.

## 5. Multas:

No se estiman necesarias, por ser un servicio de simple y objetiva especificación.

**6. Vigencia del contrato:**

La vigencia del contrato es por un período de 12 meses y pagando en una única cuota, para activar la licencia, una vez que se encuentre totalmente tramitado el presente acto.

**7. Causales de término anticipado del contrato:**

El incumplimiento de cualquier obligación contraída por la Empresa Prestadora del Servicio dará derecho a la Facultad para poner término inmediato a la presente contratación, bastando para ello una simple comunicación escrita, enviada por carta simple o correo electrónico, a la Empresa Prestadora del Servicio, sin perjuicio de las causales establecidas en el artículo 77 del Decreto 250 del Ministerio de Hacienda, las cuales son:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, se entenderá por incumplimiento grave, todo incumplimiento que impida, dificulte u obstaculice notoriamente la correcta y oportuna ejecución del servicio requerido.
3. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

**8. Forma y modalidad de pago:**

El pago se realizará en una sola cuota, a través de transferencia electrónica a los siguientes datos, una vez se encuentre totalmente tramitado el presente documento y el proveedor envíe el correspondiente invoice.

| | |
|---|---|
| **Nombre beneficiario** | : E-ducativa Educacion Virtual S.A. |
| **Nombre de Banco** | : Estandar Chartered Bank |
| **Cuenta Corriente N°** | : 3544032000001 |
| **Dirección del banco** | : One Madison Avenue, New York |
| **Moneda** | : Dólar |
| **SWITH** | : SCBLUS33 |
| **ABA** | : 0260-0256-1 |

**9. Contraparte técnica:**

La contraparte técnica será don José Moya Justel, Ingeniero en Gestión Informática del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información.

**10. Necesidad de formalizar contrato:**

Atendiendo lo descrito en los numerales previos y a que el monto convenido a pagar por los servicios no supera las 1.000 UTM, no se estima necesaria la suscripción de contrato entre las partes, sin perjuicio de lo cual se entenderá como parte integrante del presente acto y de la ejecución de la prestación, los términos de referencia adjuntos.

Considerando que los sistemas jurídicos y comerciales de ambos países son diferentes, y a fin de formalizar esta adquisición según lo indicado en el artículo 63 del Reglamento de Ley 19.886, se

confeccionó con la debida anticipación y a su turno orden de compra interna por parte de la Facultad de Economía y Negocios, la que será remitida mediante correo electrónico al proveedor, en consideración a la cotización adjunta, que contiene los antecedentes necesarios para efectuar el pago por los servicios académicos y tecnológicos. Todos los documentos mencionados se adjuntan a esta Resolución.

**11. Datos del proveedor:**

| | |
|---|---|
| **Nombre beneficiario** | : E-ducativa Educacion Virtual S.A. |
| **Nombre de Banco** | : Estandar Chartered Bank |
| **Cuenta Corriente N°** | : 3544032000001 |
| **Dirección del banco** | : One Madison Avenue, New York |
| **Moneda** | : Dólar |
| **SWITH** | : SCBLUS33 |
| **ABA** | : 0260-0256-1 |

**Jaime Miranda**
Director
Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información

Santiago, 12 de diciembre de 2019.

# Formulario de Solicitud de Compras y Contrataciones
*Unidad de Adquisiciones*

**Fecha de Solicitud:** 12-12-2019

## ÍTEM I: IDENTIFICACIÓN UNIDAD REQUIRENTE

| **Unidad Solicitante:** | **Responsable de la contratación:** | **Cargo:** |
|---|---|---|
| FEN Control de Gestión y Sistemas de Información | Jaime Miranda | Director DCS |

## ÍTEM II: ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOLICITUD

**Nombre de la Adquisición** (Indicar solo nombre, NO detalles)
Arriendo anual de plataforma y modulo videoconferencia (plataforma aula virtual)

**Está incorporada en Plan Anual de Compras:** Si

**Objetivo de la Compra y Detalles**

**Arriendo anual de la plataforma para el aula virtual y módulo de videoconferencia de la plataforma para el aula virtual de Educación Ejecutiva del DCS**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **¿Solicita Renovar un contrato vigente?(1)** | No | **Indicar N° y Fecha Decreto que aprueba contrato anterior:** | N/A | **Monto estimado adquisición:** (Impuestos incluidos) | 6,600.0 |
| **Imputar Gasto a:** | FEN Control de Gestión y Sistemas de Información | | | **Moneda:** | US$ |

**Forma de Contratación** (TD) Art. 10 N° 7, letra e) Titulares de los respectivos derechos de propiedad. (S/Cotizaciones)

**¿Consultó previmente convenio marco?** Si

**IMPORTANTE:** Si habiendo consultado el Convenio Marco, la compra o contratación NO se hará por este medio, indique las razones fundadas, acompañadas de una análisis técnico y/o económico, por las cuales su opción NO es el Convenio Marco. Este argumento se incluirá en la Resolución que irá a Control de Legalidad y se remitirá a la Dirección de ChileCompra. **Si no se adjunta esta información, la solicitud será rechazada.**

**Fundamento:** El proveedor es extranjero.

## ÍTEM III: COTIZACIONES

**Debe adjuntar 3 cotizaciones cuando la contratación:**
1. Es menor a 3 UTM
2. Corresponde a Art. 10 N° 1, 2, 5 y 8

**Debe adjuntar 1 cotización cuando la contratación:**
1. Es menor a 3 UTM y es realizada por fuera del portal
2. Corresponde a Art. 10 N° 3, 4, 6 y 7

## ÍTEM IV: CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

**De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por Decreto Supremo N°180 de 1987, del Ministerio de Hacienda. Certifico que a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios/productos "Arriendo anual plataforma y modulo videoconferencia de la plataforma para el aula virtual de Educación Ejecutiva del DCS", con cargo al Centro de Costo N° 120517034201001, por un monto bruto de US$6.600 (Seis mil seiscientos dólares).**

**En el caso de tratarse de una Transferencia, indicar:**

| | |
|---|---|
| **Nombre Beneficiario** | E-ducativa Educaion Virtual S.A |
| **Nombre del Banco** | Estándar Chartered Bank |
| **Cuenta Corriente Nº** | 3544032000001 |
| **Dirección del Banco** | One Madison Avenue, New York. |
| **Moneda** | Dólar |
| **SWITH** | SCBLUS33 |
| **ABA** | 0260-0256-1 |

**Breve descripción del motivo de la transferencia:**

Pago del servicio Aula Virtual año 2019 con Empresa E-educativa.

(plataforma y videoconferencia)

Firma

DEPTO. DE CONTROL DE GESTIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DIRECTOR DEPARTAMENTO
UNIVERSIDAD DE CHILE

educativa

Rosario, 03/09/19

**Universidad de Chile**
**Facultad de Economía y Negocios**
**Ref: presupuesto plataforma**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de poner a vuestra consideración el presupuesto por el otorgamiento de la licencia de uso y servicios asociados de los items que se indican para el año 2019-2020

**Item 1: Campus Virtual e-ducativa**

**Precio:** ***u$s 3.600 .-****(tres mil seiscientos dólares)*

**Item 2: Videoconferencia**

1 Sala de hasta 50 usuarios concurrentes

**Precio:** ***u$s 1.190*** *(mil cientos noventa dólares)*

***Observaciones***

**Los servicios incluyen:**

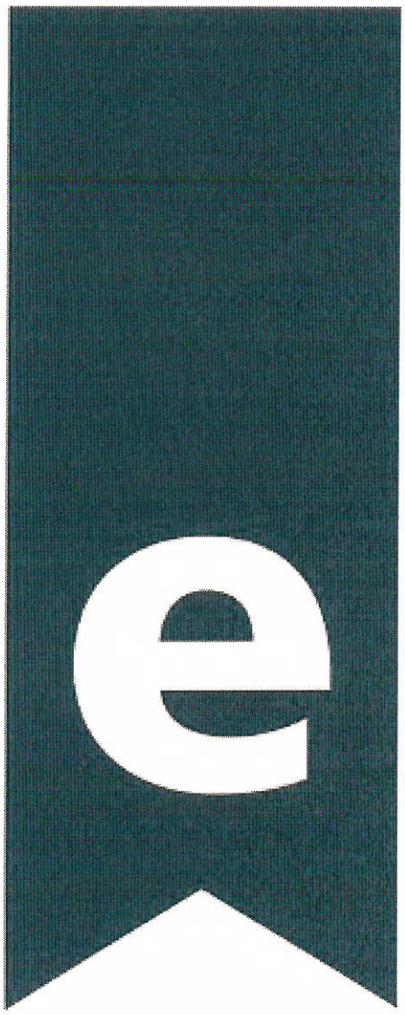
- **Mesa de ayuda**
- **Soporte Técnico**
- **Actualizaciones que se liberen al mercado**

- **Los valores son libres de retenciones e impuestos locales**

Ing. Augusto García
**Director Comercial**



9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com



# PRESUPUESTO VIDEOCONFERENCIA

## FACEA – Univ. De Chile

## Diciembre 2019

educativa

## 1. Características

La herramienta trabaja totalmente integrada al Campus Virtual, pudiendo activarse como una sección más dentro el curso que se desee utilizar y evitando además que los usuarios se logeen nuevamente.

El mecanismo de uso es sin límite de tiempo.

El servicio es totalmente web por lo que no es necesaria la instalación de software alguno en las PC de los usuarios.

## 2. Principales funcionalidades

- Con internase atractiva, con diseños personalizados. Configurable a las necesidades de marca de la empresa.
- Posibilidad de generar diferentes diseños de pantalla con diferentes distribuciones de PODS de servicios (Chat, cámara, colaboración, notas, lista de participantes)
- **Evaluaciones instantáneas.**
- Con 3 roles: de Anfitrión, de Presentador y de Participante - Con habilitación de Cámara y VOIP para todos participantes.
- Servicio de Chat - Con moderador de Chat el moderador
- Cuadros de notas disponibles para el presentador y usuarios.
- Lista de participantes con posibilidad de delegar funciones de anfitrión, presentador o participante, a cualquier usuario.
- Dispone de un puntero de presentador y una pizarra virtual con distintas herramientas de dibujo y escritura.
- **Encuestas de evaluación** con posibilidad de retransmisión de los resultados entre los presentes, y generación de reportes con posibilidad de gráficos, exportable a Excel,
- Área exclusiva del Presentador, donde éste disponga de un área no visible para el resto de los usuarios, a fin que organice su presentación y contenidos.
- Creación de ilimitados grupos de trabajo interno.
- **Posibilidad de colaboración y compartir**; el escritorio de la PC, ventanas, aplicaciones o archivos.
- Con posibilidad tomar el control a las computadoras conectadas.
- Con función de **grabar la Videoconferencia**, el audio, video y contenidos de cada sesión, y archivarlos en el servidor. Capacidad hasta 50 Gb. Disponible vía link para ver on line

educativa

***3. Precio***

Se indica a continuación las distintas opciones de servicios en función de la modalidad de contratación y de acuerdo a la cantidad de salas y usuarios concurrentes en cada una de ellas

- *5 Anfitriones que permiten utilizar 10 reuniones simultáneas*

**Licencia anual: u$s 3.000 (tres mil dólares)**

Incluye

- Mesa de ayuda, soporte técnico y actualizaciones

***Observaciones***

- Los precios son liberes de retenciones e impuestos locales
- Disponibilidad: 48 horas
- Presupuesto válido por 30 días
-

educativa

**Cuando la videoconferencia está activada aparece como una sección más**







en

func
pe
pc

Suel

Para comenzar debes ir a la s

9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

educativa

**Algunas posibilidades que brinda ADOBE Connect**




Dictar una clase con audio y video

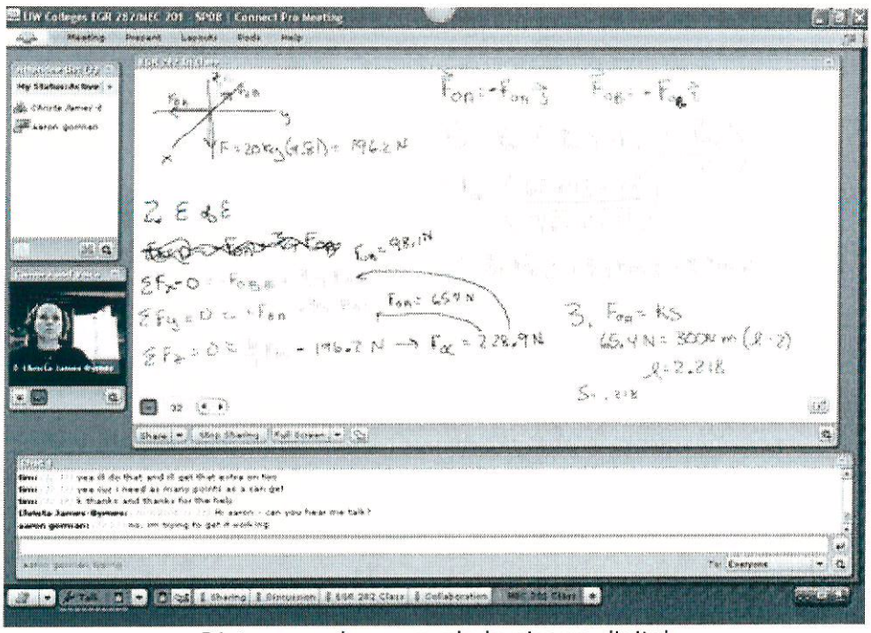



Realizar una presentación compartiendo el audio y video

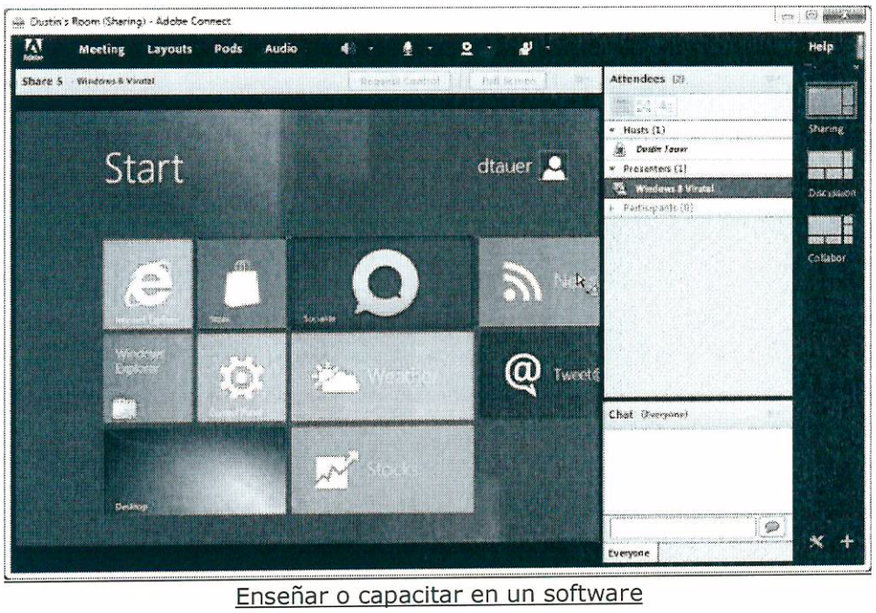
9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

educativa



Dictar una clase usando la pizarra digital

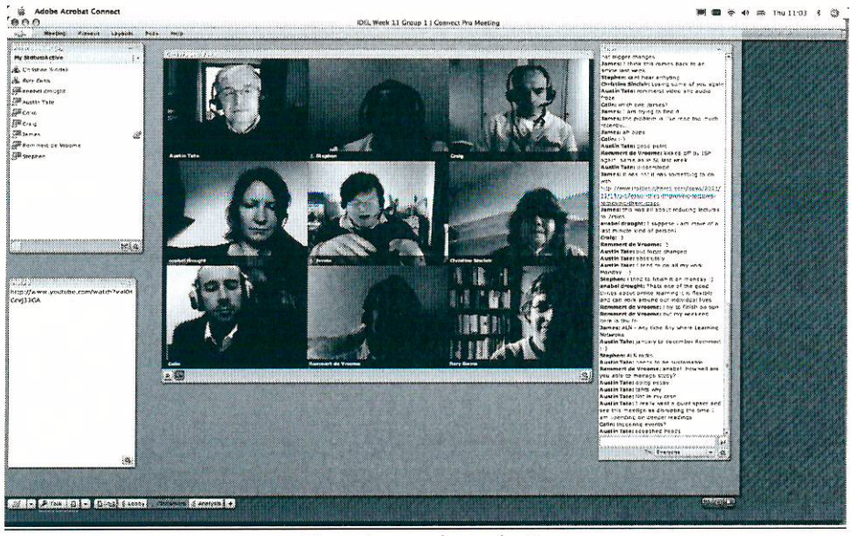



Enseñar o capacitar en un software

9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

educativa




Reuniones de trabajo

Rosario, 03 de Septiembre de 2019.-

**FACEA**
**Univ. De Chile**

**Asunto: Propiedad Intelectual**

Por medio de la presente, manifestamos con carácter de Declaración Jurada, que nuestra firma es la propietaria exclusiva, registrado bajo el n° 225456 en el Registro Nacional del Derecho del Autor) de la plataforma "Campus Virtual e-educativa".

Asimismo, es única comercializadora y distribuidora por lo que no podrá ser adquirido de otro proveedor.

Ase adjunta el Formulario de Inscripción en el registro mencionado

Atentamente,



Ing. Augusto García
DNI. 16.166.343
Director

9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com

- **Empresa:**
  **e-ducativa Educación Virtual S.A**

- **Contacto:**
  **Tania Lucero**
  e-ducativa
  Administración
  administracion@educativa.com
  www.educativa.com
  9 de Julio 1875 - S2000BOK- Rosario - Argentina
  +54 (341) 440-2514 - Int 100

Aula Virtual E-ducativa

Santiago, 4 diciembre 2019

El Aula Virtual o los campus virtuales son un instrumento del que la educación ejecutiva y de postgrados en todas las universidades de Chile y el mundo, han hecho uso como un recurso metodológico imprescindible, para el desarrollo y seguimiento de sus programas y cursos.

Este instrumento ha permitido que los programas educativos cada vez en formato "más express", cumplan con el adecuado cumplimiento de logros y objetivos que se proponen, apoyando la actividad educativa, evaluativa y comunicacional, que la dinámica presencial no alcanza a cubrir.

Es así, como en todo el mundo las universidades han tendido a utilizar este valioso instrumento en forma combinada (programas blended) o completa (100% on-line) para desarrollar capacitaciones, cursos y programas enteros en una modalidad que es amigable y accesible hoy en día a todos los usuarios y que representa un ahorro en tiempo para el estudiante y profesor, acceso y conectividad desde cualquier lugar y a la hora que cada uno disponga.

La educación actual no puede prescindir de los recursos que estas plataformas ponen a disposición y en nuestra Universidad y país, no es diferente.

El poder entregar a nuestros alumnos una biblioteca online, dirigida a los objetivos de cada curso, el tener foros de discusión asincrónicos o feedback de los profesores a nivel grupal o individual, el poder realizar evaluaciones online , permitir que el docente interactúe paralelamente con uno o varios alumnos, etc, hace que la instancia presencial sea mucho más enfocada a las necesidades de los alumnos y más acotada en términos de tiempo.

Demás está agregar que permite una interacción enriquecida por medios audiovisuales, que complementen contenidos e ilustren enseñanzas que de otro modo podrían no incorporarse por la falta de tiempo del período presencial.

FACULTAD ECONOMÍA Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DE CHILE

N° 16/2019

**ORDEN DE COMPRA INTERNA**
**PROVEEDOR EXTRANJERO**

Fecha: 12/12/2019
Empresa **E-ducativa Educación Virtual S.A**

Dirección: 9 de julio 1875, S2000BOK Rosario, Argentina.
Teléfono: 0341 440 2514
Correo electrónico administración@educativa.com
Contacto Tania Lucero

| CANTIDAD | DETALLE | MONEDA | SUBTOTAL | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Campus Virtual e-ducativa | US$ | USD | 3.600 |
| 1 | Licencia Anual Videoconferencia | US$ | USD | 3.000 |

| | | |
|---|---|---|
| TOTAL NETO | USD | 6.600 |
| TOTAL | USD | 6.600 |

Condiciones de pago A través de transferencia electrónica
Solicitado por Jaime Miranda P.
Departamento Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información
Dirección Diagonal Paraguay 205
E mail jmirandap@fen.uchile.cl

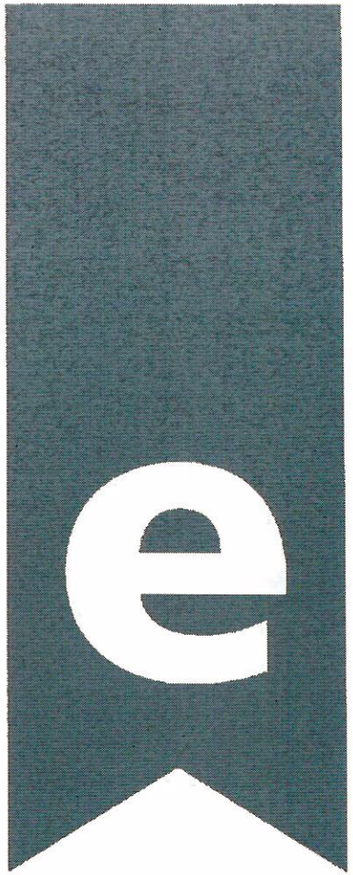
**INFORMACIÓN AL PROVEEDOR**

Facturar a : UNIVERSIDAD DE CHILE
RUT : 60.910.000-1
Dirección : Diagonal Paraguay 205

1.- El numero de orden de compra se deberá indicar en toda documentación
2.- La emisión de la Factura tiene que ser posterior a la orden de compra
3.- Para optimizar la recepción de documentación tributaria es necesario señalar en el extremo inferior de la factura (y/o notas de créditos) el nombre de la FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

Jaime Miranda P.
Director Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información
Facultad de Economía y Negocios

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DIRECTOR DEPARTAMENTO
UNIVERSIDAD DE CHILE



# Funcionalidades
# Campus Virtual

9 de Julio 1875 - 52000BOK Rosario - Santa Fe - Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 - E-mail: info@e-ducativa.com - www.e-ducativa.com

# PLANILLA DE FUNCIONALIDADES DEL CAMPUS EDUCATIVA

| Funcionalidades del aula | | |
|---|---|---|
| **Grabación de audio y video** | | Grabación directa de videos en los editores de la administración (home, presentación, clases) |
| **Reconocimiento de voz** | | Dictado en todos los editores del campus mediante reconocimiento de voz |
| **Repositorio personal** | | Espacio de almacenamiento de materiales para cada profesor. |
| **Repositorio compartido** | | Biblioteca de recursos para compartir entre profesores de una misma institución. |
| **Repositorios externos** | | Posibilidad de vincular con repositorios públicos y privados externos a la plataforma. |
| **Acceso a los materiales** | **Escritorio del aula (home)** | Vínculos a las actividades destacadas y pendientes dentro del aula en la primera pantalla |
| | | Personalización de la pantalla inicial para mostrar accesos rápidos a todo el contenido del aula |
| | **Sucesos recientes** | Vínculos a los últimos movimientos dentro de las aulas desde la primera pantalla |
| | **Sumario o índice** | Enlaces ordenados al contenido |
| | **Programa, datos de profesores** | Información de la institución, la materia y de los docentes o tutores |
| | **Búsqueda por palabra clave o imágenes** | Capacidad para acceder a contenidos indexados por palabras |
| | **Descarga de material** | Posibilidad de descargar archivos o navegar off-line los contenidos |
| | **Actividades** | Accesos al seguimiento de cada actividad con correcciones y comentarios del tutor. |
| | | Acceso a actividades según fechas de activación automáticas. |
| | **Envío de material y archivos** | Capacidad para enviar al servidor archivos de trabajos resueltos para entregar o compartir |
| | **Impresión de material** | Capacidad para imprimir contenidos total o parcialmente. |
| | **Estado del material** | Posibilidad de indicar el estado de cada material (leído, en curso, etc ) |
| | **Acceso a los módulos** | Acceso a módulos de contenido según fechas de activación automáticas o por correlatividades. |
| | **Hipervínculos** | Posibilidad de publicar enlaces a sitios web ordenados en carpetas. Permisos otorgables por perfiles o por usuario. Editor de enlaces a recursos. |
| | **Repositorio** | Acceso a buscar objetos del repositorio |
| | **Calificaciones** | Calificaciones personales categorizadas |
| | **Usuarios y Aulas activos/inactivos** | Permite activar un grupo y usuarios por un período de tiempo |
| **Creación de comunidades** | | Posibilidad de crear espacios privados para grupos de usuarios (profesores, padres, empleados, etc.) para intercambio de |

| | | |
|---|---|---|
| | **estándar** | Guía didáctica en SCORM |
| | | Respaldos de cursos en SCORM |
| | | Archivos en formatos más populares |
| | | Agregar preguntas AIKEN en forma masiva |
| | | Objetos de repositorios LOM-ES |
| | **Panel de introducción** | Opcional. Editor para adicional información complementaria a la lección |
| | **Creación de índices** | Posibilidad de generar índices para organizar el acceso al material |
| | **Panel Guía Didáctica** | Opcional. Editor para adicional información complementaria a la lección |
| | **Glosario** | Generación de un glosario para consulta de términos clave |
| | **Autores múltiples** | Capacidad de autorizar a colaboradores para la generación y administración del material |
| | **Desarrollo off-line** | Posibilidad de preparar material sin estar en linea. |
| | **Activación** | Posibilidad de determinar fecha de activación y visualización |
| | **Reutilización** | Se pueden copiar clases de un aula a otras. Lo que permite mantener un aula maestra y se sincronizan con otras de cursado mientras se construye el curso. |
| | | Se pueden exportar las lecciones para respaldo |
| | **Material de estudio** | Permite vincular/agregar archivos como material de estudio obligatorio u opcional con seguimiento de lectura, relacionado con la clase |
| | **Actividad de elaboración con calificación** | Intercambio privado entre docente y alumno. Permite entrega de material para elaboración, obligatorio u opcional con seguimiento de entrega y calificación final. |
| | | Notificación al alumno cuando se corrige una actividad |
| | | Notificación al docente y alertas visuales cuando el alumno entrega |
| | | Asignación de la actividad a un grupo de alumnos y calificación grupal |
| | **Evaluación** | Asignación de evaluaciones a clases especificadas |
| | **Encuestas** | Asignación de formularios para encuestas a clases especificadas |
| | **Material relacionado** | Posibilidad de vincular el material publicado en otras secciones con una clase en particular |
| | **Asignación de insignias** | Posibilidad de asignar insignias automáticas a cada actividad programada en la secuencia |
| **Grupos de trabajo** | | Posibilidad de generar espacios de trabajo privados para grupos de usuarios, en las diferentes secciones |
| **Evaluaciones** | **Reutilización** | Posibilidad de duplicar preguntas o copiarlas a otras aulas |
| | | Posibilidad de duplicar evaluaciones completas en el mismo aula |
| | | Posibilidad de copiar evaluaciones completas a otras aulas |
| | | Posibilidad de importar preguntar en forma masiva |
| | **Gestión de fechas** | Permite establecer fechas automáticas de inicio y cierre de evaluaciones |
| | **Tipos de preguntas** | Respuesta única |

| | | |
|---|---|---|
| | | usuarios. |
| | **Alertas de pendientes** | Alertas diferenciadas de los materiales Pendientes de revisión para la finalización del curso y de los materiales de apoyo no leídos. |
| | **Foros** | Entorno de discusión para consultas. |
| | | Organizables por unidades del programa, múltiples debates en cada una. |
| | | Posibilidad de establecer fechas automáticas de apertura y cierre en temas de debate de foros. |
| | | Posibilidad de adjuntar archivos a las intervenciones en los foros |
| | | Posibilidad de editar la propia intervención en un tema del foro, por un tiempo a establecer por el administrador. |
| | | Posibilidad de indicar una conclusión final al cerrar el foro. |
| | | Posibilidad de trabajar con foros anidados |
| | | Posibilidad de trabajar con foros planos |
| | | Avisos sobre la actividad en foros |
| | | Las intervenciones incluyen la foto del usuario |
| | | En el editor se permite incrustar recursos 2.0 |
| | | Intervención en foro con grabación de audio y video |
| | | Dictado en todos los editores del campus mediante reconocimiento de voz |
| | **Envío de claves y comunicaciones** | Sistema de mensajería institucional para informar claves de acceso y novedades a los usuarios, por cursos y perfiles. |
| | **Publicación de Noticias** | Posibilidad de publicar noticias por curso y en todos los cursos. |
| **Comunicación sincrónica** | **Chat** | Conversación textual on-line |
| | | Posibilidad de guardar historial de conversaciones |
| | | Posibilidad de bloqueo/moderación de charlas. |
| | | basado en flash, sin requerimientos adicionales |
| | | Posibilidad de sala pública y privada |
| | **Barra de notificaciones instantáneas (EIMS)** | Muestra usuarios en linea |
| | | Permite envío de mail a usuarios conectados o ver su perfil |
| | | Conversación instantánea 1 a 1 (minichat) |
| | | Historial de conversaciones instantáneas (minichat) |
| | | Alerta de respuesta en la ventana de conversaciones instantáneas (minichat) |
| | | Permite invitación al chat a otros usuarios |
| | | Alerta sonora cuando entra un usuario al grupo. |
| | | Alerta sonora de respuesta en minichat |
| | **Videoconferencia** | Complemento opcional para videoconferencia entre usuarios (muchos a muchos), con posibilidad de múltiples webcams. Opciones de interactividad. Chat, preguntas. Sin requerimientos especiales ni instalación de plugins. |
| | **Pizarra compartida** | Disponible en el módulo de videoconferencia. |

## Herramientas de Administración

| | | |
|---|---|---|
| **Registro de Usuarios** | **Registro centralizado** | Sistema de ingreso de alumnos por parte de un administrador |
| | **Autenticación de usuarios** | Identificación de usuarios con nombre de usuario y clave, únicos para todos los cursos. |
| | **Datos Adicionales** | Formulario personalizado. Configuración de preferencias personales. |
| | **Cambio de contraseña** | Posibilidad de cambiar de contraseña cuando sea necesario.<br>Asignación de clave temporal y posibilidad de cambio al primer acceso por parte del usuario |
| | **Control de uso de las contraseñas** | Control del estado de uso de las contraseñas de los usuarios (no enviada, enviada o en uso). |
| | **Reenvío de claves** | Capacidad para solicitar el reenvio de claves de acceso, en caso de olvido. |
| | **Ficha personal** | Resumen de información personal. Fotografía. Comentario. Enlace a páginas de contenidos (Twitter, Blogger, Picasa, etc), redes sociales y mensajería (MSN, Skype, etc.). |
| | **Enlaces a Redes Sociales** | Selección de redes sociales preferidas. Acceso directo a las redes sociales de los usuarios. |
| | **Control de acceso** | Restricciones según el progreso /correlatividades / matrícula |
| | **Escalabilidad** | Posibilidad de incrementar la cantidad de alumnos y cursos |
| | **Administración masiva de usuarios** | Activación y desactivación masiva de usuarios de un grupo<br>Permite importación por listas de usuarios y avisos masivos.<br>Búsquedas por nombre, apellido, usuario, email o fecha de alta. |
| | **Clasificación por grupos** | Identificación de la pertenencia de los alumnos a grupos definidos |
| **Reportes** | **Accesos** | Analizador de accesos por alumno, páginas vistas, recursos utilizados, progresos, tiempos. |
| | **Avances de usuarios** | Detalle del progreso de los alumnos en el curso y lectura del material. |
| | **Reportes de exámenes** | Informes de resultados de exámenes por alumno y aulas.<br>Reporte de preguntas de las evaluaciones. |
| | **Estadísticas** | Analizador de actividad por alumno y cursos |
| | **Exportación de reportes** | Posibilidad de exportar información a planillas de datos. |
| | **Reporte de actividad docente** | Herramienta para monitorear y conocer el desempeño de los profesores |
| | **Reporte de trazabilidad** | Permite observar, en detalle, las acciones que los usuarios realizan sobre las aulas de campus |
| **Repositorio** | **Repositorio** | Biblioteca de recursos (objetos) disponibles en línea |
| | **Incorporación de material** | Importación de múltiples archivos simultáneamente |
| | **Búsqueda** | Búsqueda del material por categoría o palabras claves |
| | **Reusabilidad** | Posibilidad de almacenar recursos en el repositorio, para su uso desde diferentes cursos sin volver a publicar. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Compatibilidad** | Posibilidad de Exportar e Importar objetos del Repositorio. |
| | | Integración completa con el repositorio distribuido de contenidos digitales educativos Agrega (válido especialmente en España) |
| | | Compatibilidad con objetos estándar LOM (Metadatos de objetos de aprendizaje) |
| | **Personal** | Posibilidad de almacenar objetos para uso personal |
| **Administrador** | **Niveles de acceso** | Permiso para distintos administradores con atributos diferentes |
| | **Cantidad de niveles** | Posibilidad de definir un administrador, coordinadores, docentes, etc. |
| | **Respaldos** | Importación/Exportación de respaldos de contenido en SCORM |
| | | Importación /Exportación de respaldos completos. |
| | **Gestión del Back-end** | Procedimiento homogéneo para gestionar todas las funcionalidades. Ayudas y tips. |
| | **Autonomía del administrador** | Posibilidad de administrar apariencia y contenidos de forma autónoma, sin dependencia de la empresa proveedora. |
| | **Matriculación a cursos** | Posibilidad de importación de usuarios a cursos. Matriculación individual. Disponibilidad de un módulo de Oferta Formativa y Matriculación. |
| | **Trayectos formativos** | Posibilidad de agrupar cursos o asignaturas para crear carreras o trayectos formativos. |
| | **Limitación de tiempo - Alumnos** | Posibilidad de limitar el acceso del alumno a un plazo desde el primer acceso al curso. |
| | **Limitación de tiempo - Cursos** | Posibilidad de establecer un período desde-hasta para permitir el acceso a un curso. |
| | **Gestión de cursos** | Control total de información y contenidos de cada curso. Posibilidad de duplicar cursos. |
| | **Gestión de usuarios** | Posibilidad de altas individuales, por lotes, importaciones e integración con sistemas externos. |
| | **Envío de certificados de fin de curso** | Envío automatizado o manual de certificados en formato PDF al correo interno o externo de la plataforma. |
| | **Definición de perfiles y permisos** | Capacidad para personalizar los perfiles y los permisos para cada curso de manera independiente. |
| | **Permisos en grupos de trabajo** | Gestión de permisos diferenciados en grupos de trabajo por sección. |
| | **Creación de ítems** | Creación y/o publicación de ítems (foros, archivos, sitios, noticias, etc.) también desde la administración |
| | **Eliminación de ítems** | Eliminación de archivos y sitios desde la vista del usuario (front end) |
| | **Skin personalizado** | Posibilidad de aplicar un diseño personalizado. |
| | **Tablero de Control** | Permita monitorear el uso que los usuarios hacen del campus, así como también obtener información resumida sobre el uso que los |

| Características generales | | |
|---|---|---|
| **Personalización** | | Se pueden renombrar todas las secciones y definir cuales quedaran visibles, para personalizar y configurar el espacio de acuerdo al uso que se le dará |
| | | Se pueden dejar visibles o no las aulas existentes |
| **Compatibilidades** | **Idioma** | Posibilidad de adaptar la interfaz al idioma de preferencia del usuario. |
| | **Multilenguaje** | Capacidad de personalizar cursos con interfaz en distintos idiomas. |
| | **Tecnología Web** | Posibilidad de utilizar para su visualización de herramientas estándar de internet (navegador) |
| | **Multimedia web** | Capacidad para incorporar recursos multimedia compatibles con la web: audio, video, flash, html5, etc. |
| | **Archivos** | Soporte para la visualización de formatos de archivos estándar |
| | **Look & Feel** | Adaptable a la imagen Institucional |
| | **Interoperabilidad** | Posibilidad de utilización en otras plataformas no PC |
| | **Diseño adaptable (responsivo)** | Permite su acceso desde cualquier dispositivo (móviles, tabletas, etc.) |
| **Ayuda** | | Ayuda contextual en todas las herramientas. Manual de usuario online. |
| **Editor WYGWYS** | | Edición libre en los espacios HTML. Permite incrustar recursos web 2.0 |
| **Ecuaciones** | | Posibilidad de incorporar fórmulas matemáticas editables y notación científica |
| **Integración con repositorios** | | Posibilidad de integración con todos los repositorios conocidos de mercado. A demanda. |
| **Integración con redes sociales** | | Posibilidad de compartir recursos con redes sociales |
| **Seguridad** | **Backup** | Posibilidad de hacer resguardo de la información en forma total o por cursos |
| | **Captcha** | Control mediante Captcha para evitar que sean generadores de Spam en mensajes de usuarios no logueados. |
| | **Control de acceso** | Protección del sistema de almacenamiento frente a intrusiones |
| | **Virus y gusanos** | Chequeo de los archivos enviados y recibidos a través de la plataforma |
| | **Certificados SSL (HTTPs)** | Protección de datos en todas las páginas del campus |
| **Soporte** | **Mesa de ayuda** | Disponibilidad de un servicio de consultas técnicas en español |
| | **Soporte técnico** | Servicio de asistencia local, nacional o internacional |
| | **Documentación** | Disponibilidad de manuales y documentación del sistema |
| | **Personalización** | Posibilidad de personalizar algunas aplicaciones |
| | **Capacitación** | Cursos de capacitación o actualización, seminarios, etc. |
| **Escritorio** | | Pantalla inicial listado de cursos en lo que se está activo, con sus respectivos accesos. |
| | | Posibilidad de filtrar los mismos, buscar, ordenar y marcar favoritos |

| Aspectos técnicos | e-ducativa |
|---|---|
| Tecnologías utilizadas | Javascript, Perl, CSS, HTML, XML, Javascript, JSON, AJAX |
| Servidor web | NGINX / Apache |
| Librería de webservices | Amplio listado de webservices disponibles. Posibilidad de desarrollar nuevos bajo demanda. |
| Integración con sistemas externos | Comunicación con sistemas externos vía webservices. |
| Facilidad de uso | Interfaz homogénea que resulta clara para el usuario final, que permite además el uso intuitivo de las funcionalidades. |

# INTRODUCCIÓN

**e-ducativa** es una empresa proveedora de tecnología e-learning. Llevamos más de 18 años en el sector y exclusivamente nos dedicamos a esta materia.

Como socios tecnológicos para la prestación del servicio de Plataformas Formativas, acreditamos sobrada experiencia para dar respuestas a las necesidades planteadas en las especificaciones para este nuevo proyecto.

Durante muchos años, hemos podido demostrar a que la elección de una plataforma no se hace solamente comparando funcionalidades, sino que también es de singular **importancia el servicio y el respaldo de la empresa**; y en eso sin dudas que hemos dado claras muestras de nuestra vocación por lograr el máximo nivel de satisfacción del cliente.

Conocemos en detalle las necesidades, la forma de trabajo y el público objetivo del proyecto. Podemos asegurar que no hay empresa alguna que tenga la nuestra experiencia en el entorno docente argentino, por lo que hemos elaborado la presente oferta cuidando cada detalle y asegurando que damos respuesta a todo lo que se solicita.

# NIVEL DE SERVICIOS

Nuestra empresa, consciente de que el servicio técnico es un factor diferencial que sustenta el alto grado de satisfacción de nuestros clientes, y cuyas tareas se indican a continuación

# SISTEMA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS

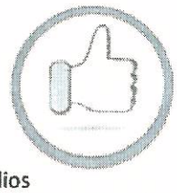
Se trata de una solución de software que administra y mantiene listas de incidentes, conforme son requeridos por el cliente, y nos permite crear, documentar, hacer el seguimiento y resolver incidentes reportados por usuarios.

Este sistema de seguimiento de incidencias también contiene una base de conocimiento que contiene información de cada cliente, soluciones a problemas comunes y otros datos relacionados. Ante una incidencia, el registro de la misma genera una entrada en el sistema que se denomina Ticket, y es esa la razón por la que este sistema internamente se conoce como Sistema de Tickets.

Un ticket es un archivo contenido en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones de software hechas por personal de soporte técnico o terceros a

e-ducativa

## SERVICIO DE MESA DE AYUDA



Adicionalmente al soporte técnico para la resolución de incidencias, disponemos de un servicio de acompañamiento técnico para ayudar a nuestros clientes en la realización de tareas que le resulten en cierta manera dificultosas o sobre las que tengan dudas de cómo resolverlas.

De este modo, con una simple llamada telefónica o mediante los medios ofrecidos para comunicación, se plantea la situación y un técnico de soporte especializado en la plataforma resolverá las dudas y lo ayudará a aplicar la solución.

## METODOLOGÍA DE COMUNICACIÓN

La forma de comunicación de estos requerimientos dependerá de cada caso y se ajustará a los canales que ofrecemos en nuestra propuesta.

El soporte a usuarios finales, se brindará a través de los Administradores de la plataforma, quienes serán los interlocutores con e-ducativa y canalizarán las demandas y solicitudes de los usuarios alumnos y profesores y cualquier otro perfil.

Para ello nuestra empresa pondrá a disposición un servicio de atención a los gestores que ha logrado un alto nivel de satisfacción en todos los clientes que utilizan nuestra tecnología

Estos servicios de soporte se prestarán por el Centro de Servicios al Cliente.

Teléfono: +54 341 4402514 (int. 107/109)
Email: soporte@educativa.com
Skype: educativa_soporte@hotmail.com



Consultas por correo electrónico
para consultas y reporte de incidencias



Consultas por mensajería instantánea
para consultas urgentes



Consultas telefónicas para incidencias que requieren explicaciones extensas e inmediatas

a la vanguardia tecnológica en relación con la tecnología vigente y en uso en el mercado. Permitirá así obtener todas las nuevas versiones, actualizaciones, y mejoras, así como documentación actualizada.

Tanto las actualizaciones como el mantenimiento en general, garantizarán la compatibilidad y adaptación de estas nuevas versiones con las personalizaciones y desarrollos realizados.

## INCIDENCIAS

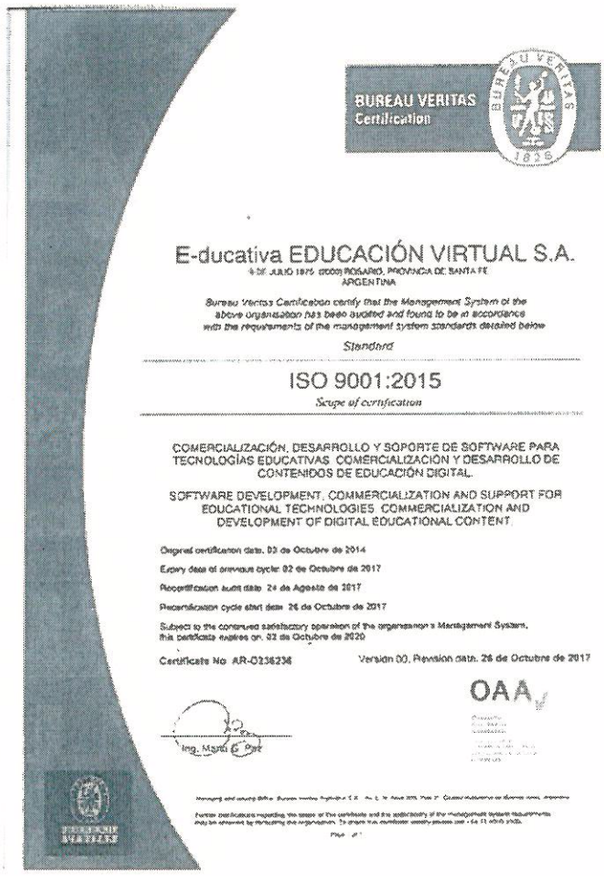
Si durante el mes debidamente pagado conforme al inciso anterior, exisitera interrupciones y/o errores en Campus Virtual educativa, afectando el acceso al portal y/o carga o descarga de programas, videos, material del proveedor, en fin, problemas que se describen en forma encunciativa mas no limitativa, e-ducativa , se compromete a resolver el problema en lo tiempos máximos indicados en la tabla adjunta, en caso contrario y si existiera un daño patrimonial que le hubiere ocasionado a El Cliente, quedará exento de cubrir el mes inmediato siguiente, recibiendo el serivico contratado y e-ducativa hará devolución del último pago cubierto a El Cliente

| Tipo incidencia | Descripción | Nivel | Tiempo máximo de respuesta | Tiempo máximo de resolución |
|---|---|---|---|---|
| **Plataforma no disponible** | Problema de conectividad o funcionamiento | 3 | 2 horas laborables | 6 horas |
| **Plataforma disponible** | Incidentes de funcionamiento | 2 | 4 horas laborables | 16 horas |
| **Incidencias leves** | Fallos no bloqueantes | 1 | 8 horas laborables | **2 dias** |

La resolución de estas incidencias, con arreglo a los tiempos máximos antes indicados, dependerá del nivel de gravedad de las mismas:

- **Nivel 3: (criticidad alta)**. Implica que una incidencia de este tipo una vez informada, requiere la actuación hasta que quede resuelta. Se consideran enmarcadas en esta categoría las incidencias que afecten a la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma.

educativa



BUREAU VERITAS
Certification

E-ducativa EDUCACIÓN VIRTUAL S.A.

9 DE JULIO 1875 (2000) ROSARIO, PROVINCIA DE SANTA FE
ARGENTINA

*Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below*

*Standard*

ISO 9001:2015

*Scope of certification*

COMERCIALIZACIÓN, DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE PARA TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS. COMERCIALIZACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS DE EDUCACIÓN DIGITAL.

SOFTWARE DEVELOPMENT, COMMERCIALIZATION AND SUPPORT FOR EDUCATIONAL TECHNOLOGIES. COMMERCIALIZATION AND DEVELOPMENT OF DIGITAL EDUCATIONAL CONTENT.

Original certification date: 03 de Octubre de 2014

Expiry date of previous cycle: 02 de Octubre de 2017

Recertification audit date: 24 de Agosto de 2017

Recertification cycle start date: 26 de Octubre de 2017

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate expires on: 02 de Octubre de 2020

Certificate No: AR-0236236

Version 00, Revision date: 26 de Octubre de 2017

OAA

Ing. María G. Paz

9 de Julio 1875 · S2000BOK Rosario · Santa Fe · Argentina
Tel./Fax: (0341) 440-2514 · E-mail: info@e-ducativa.com · www.e-ducativa.com

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

## NUESTRA EMPRESA



**+18 años** en el mercado

**+500 clientes** activos

**+7.000 instalaciones** realizadas

**+2.500.000 usuarios** activos

educativa

# PRINCIPALES CLIENTES CORPORATIVOS




educativa

## PROYECTOS EDUCATIVOS DESTACADOS

Usuarios:
+640.000
Plataformas:
802

Instituto Nacional de Formación Docente

**RED Instituto Nacional de Formación Docente**
Ministerio de Educación de la Nación Argentina

Usuarios:
+340.000
Plataformas:
15

Instituto Nacional de Formación Docente

**Programa NUESTRA ESCUELA**
Ministerio de Educación de la Nación Argentina

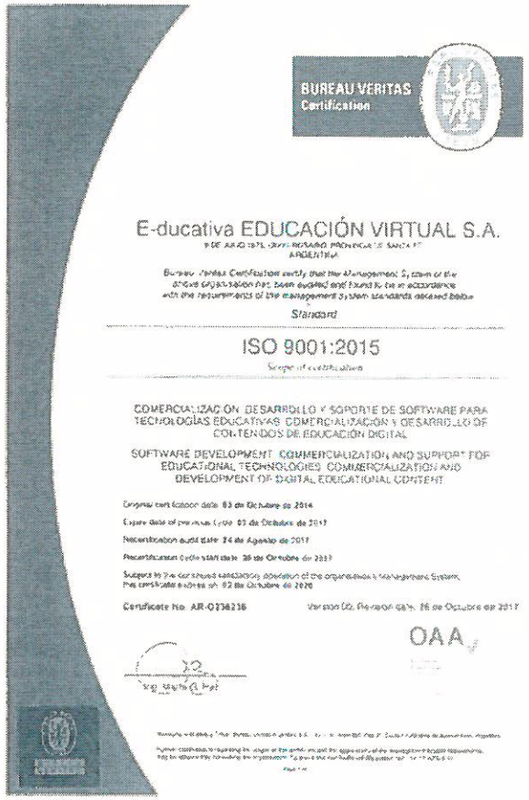
Usuarios:
+270.000
Plataformas:
8

educ.ar

**Programas de Capacitación (PLANIED, FINES, Taller Jóvenes, Explora, Fortalecimiento, ESI, Rural y otros ya finalizados)**

A la fecha, hay más de **1.200.000 docentes** que se han formado y conocen el **LMS educativa** y más de **4.800 Webmaster** capacitados por INFD en todo el país.

# CERTIFICACIÓN EN CALIDAD



BUREAU VERITAS
Certification

E-ducativa EDUCACIÓN VIRTUAL S.A.

Standard

ISO 9001:2015

COMERCIALIZACION, DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE PARA TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS. COMERCIALIZACIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS DE EDUCACIÓN DIGITAL

SOFTWARE DEVELOPMENT, COMMERCIALIZATION AND SUPPORT FOR EDUCATIONAL TECHNOLOGIES. COMMERCIALIZATION AND DEVELOPMENT OF DIGITAL EDUCATIONAL CONTENT

OAA

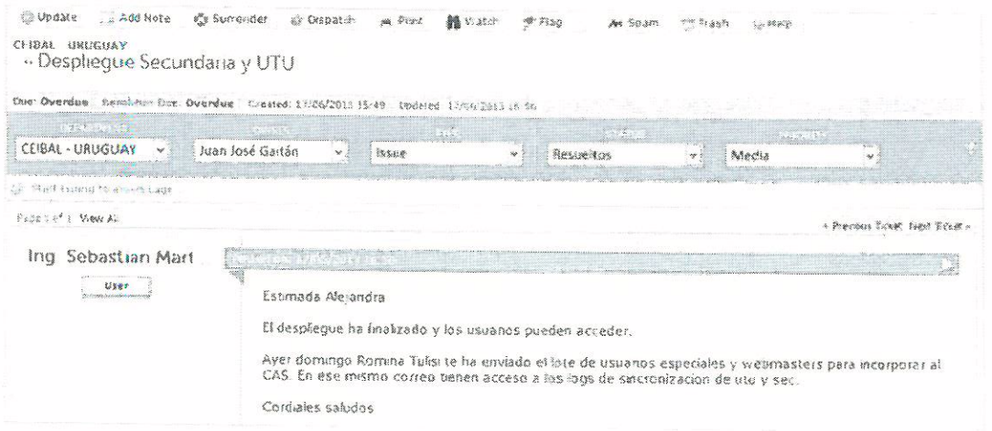
ISO
9001:2015

educativa

# SERVICIOS – REGISTRO Y SEGUIMIENTO

## SISTEMA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS

| | Date | Last Activity | Ticket ID | Subject | Department | Last Replier | Replies |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 14/08/2013 16:51 | 1d 22h 44m | 32809 | [] Administradores particulares BLOG ceibal | CEIBAL - URUGUA... | Diego Gomez | 0 |
| | 27/05/2013 14:33 | 1d 23h 28m | 31317 | [] Consulta, certificado instalación de formacion | CEIBAL - URUGUA... | dperez@plan.ce... | 16 |
| | 05/07/2013 20:15 | 2d 0h 26m | 32018 | [] Consulta sobre carga de grupos/usuarios | CEIBAL - URUGUA... | Alejandra Marto... | 42 |
| | 21/08/2013 15:04 | 2d 0h 31m | 32937 | [] Video M1 ITDE | CEIBAL - URUGUA... | Andrés Gaitán | 4 |
| | 22/06/2013 19:30 | 2d 5h 16m | 32978 | Importar Grupo | CEIBAL - URUGUA... | Susana Gesualdo | 2 |
| | 14/05/2013 21:02 | 3d 5h 18m | 31116 | [] [CEIBAL ~DNX-484663]: Filtrar centros del mapa por mas datos | CEIBAL - URUGUA... | Susana Gesualdo | 33 |




educativa