1. OBJETO DEL PROCESO

SOPORTAR Y MANTENER EL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACION PARA ASIGNACION DE TURNOS Y MANEJO DE DIARIO DE SEÑALES – CONTROLT

2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

a) Dar cumplimiento de todas las especificaciones y condiciones técnicas descritas en el Formato No. 8 Especificaciones Técnicas, en el lugar y plazos establecidos en el contrato.

b) Se compromete para con la AEROCIVIL a pagar a su personal los salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que se deriven de la ejecución del presente contrato de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia, así como cumplir con las demás disposiciones laborales aplicables.

c) Se compromete a tener vinculados a sus empleados permanentemente y mientras dure la ejecución del contrato a los sistemas de previsión social, salud, pensión y riesgos profesionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, la Ley 797 de 2002, el Decreto 1295 de 1994 y demás normas que regulen la materia, al pago de contribuciones parafiscales, y a salir al saneamiento y defensa de los derechos de la Aerocivil, en el evento de reclamaciones de terceros por causa o con ocasión de la prestación de los servicios.

d) Está obligado a responder a la AEROCIVIL por las eventuales reclamaciones laborales derivadas de la ejecución del contrato; así como por los perjuicios que por motivo de su negligencia, imprudencia o impericia se causen a las personas y/o los bienes de la AEROCIVIL o de terceros con ocasión de la ejecución del contrato.

e) Asumir los riesgos a su cargo, conforme a la distribución de los mismos contenidos en el Formato No. 9 Matriz de Riesgos.

f) Dar a conocer a la AEROCIVIL cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones.

g) Cumplir con el plan de garantías ofertadas.

h) Responder ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso.

3. CARACTERÍSTICAS, ACTIVIDADES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

a) Otorgar el Derecho a la UAEAC a recibir todas las correcciones de errores del software y funcionalidades de los módulos de CONTROLT durante la vigencia del contrato

b) Realizar los ajustes, afinamientos y nuevas parametrizaciones, necesarios para dejar funcionando correctamente el sistema desde el punto de vista de su funcionalidad e integración entre los módulos

c) Durante la vigencia de los servicios de soporte y mantenimiento, dado actualizaciones internas en la plataforma e infraestructura de hardware y software que conforman el sistema CONTROLT existente en la Entidad, tales como nuevas versiones de sistema operativo, nuevas versiones de base de datos, servidores, etc, se debe

garantizar e instalar por parte del contratista, las actualizaciones del software base y realizar las correcciones necesarias, para que el software base y personalizado del sistema CONTROLT funcione adecuadamente y sin errores.

d) Mantener actualizados los manuales técnicos y de usuario del Sistema de Información CONTROLT en caso de que por motivos de correcciones al sistema estos se deban actualizar. El contratista debe enviar vía correo electrónico las modificaciones realizadas a los manuales, al Líder Técnico Interno / Líder Funcional Interno para su revisión y validación según sea el caso

e) Realizar y ejecutar las labores de afinamiento y performance del sistema CONTROLT, cuando la UAEAC lo solicite

f) Garantizar la solución de los requerimientos técnicos y funcionales que la UAEAC solicite, durante la vigencia del Contrato y el tiempo de garantía en todo lo relacionado con el óptimo funcionamiento del Sistema de Información Integral de cada uno de los módulos del Sistema de Información CONTROLT.

g) Brindar asistencia técnica telefónica directa y con capacidad de respuesta inmediata durante los cinco (5) días hábiles de la semana en horario de 8:00am a 5:00pm para reporte y corrección de fallas, solución de problemas, consultas sobre uso apropiado de los productos, aclaración de la documentación recibida y obtener asesoría con expertos. Para ello debe suministrar los números telefónicos correspondientes.

h) Registrar y asignar un número a cada una de las llamadas o solicitudes de soporte realizadas por parte de la UAEAC, indicando la fecha y hora de la llamada. El contratista debe entregar este registro al supervisor del contrato cada vez que se registre una llamada y un reporte mensual de estas solicitudes, indicando la fecha y hora de apertura, descripción del problema, actividades realizadas para el cierre, fecha y hora de cierre.

i) Brindar en caso de ser necesario, asistencia técnica en sitio, dependiendo del tipo de requerimiento.

j) Comprometerse con el cumplimiento del cuadro siguiente, el tiempo se cuenta a partir de la recepción de la llamada

Prioridad	**Porcentaje de Ocurrencia**	**Tiempo máximo para notificación de Numero de llamada y Consultor Asignado**	**Tiempo Máximo de atención de la llamada telefónica o en sitio**	**Tiempo Máximo para solución del problema**
1. Inmediato	10%	2 Horas	4 Horas hábiles	16 horas hábiles
2. Urgente	30%	2 Horas	8 horas hábiles	24 horas hábiles
3. Normal	35%	4 Horas	16 horas hábiles	40 horas hábiles
4. Particular	25%	8 Horas	24 horas hábiles	De acuerdo con el dimensionamiento y el tiempo estimado por el proveedor. Se cuenta a partir de la firma de aprobación del supervisor del contrato.

Entiéndase como:

Prioridad Inmediata: Cuando el problema paraliza el normal funcionamiento de los Sistemas de Información y/ o Aplicativos y la llamada debe ser atendida máximo en 4 horas hábiles y se tiene máximo 16 horas hábiles para solucionar el problema o requerimiento.

• Prioridad Urgente: Cuando se afecta un módulo, opción o proceso, pero no se afecta el funcionamiento general del Sistema de Información y/ o Aplicativo y la llamada debe ser atendida máximo en 8 horas hábiles y se tiene máximo 24 horas hábiles para solucionar el requerimiento.

• Prioridad Normal: Cuando no se afecta la operación del módulo, opción o proceso y no se afecta el funcionamiento general del Sistema de Información y/ o Aplicativo, se dispone de mayor tiempo para la solución, la llamada debe ser atendida máximo en 16 horas hábiles y se tiene máximo 40 horas hábiles para solucionar el problema o requerimiento.

• Prioridad Particular: Cuando el requerimiento obedece a un nuevo desarrollo o requerimientos de ley y la llamada debe ser atendida máximo en 24 horas hábiles para diagnosticarla y la solución depende del diagnóstico y del tiempo estimado por el proveedor y/o el Líder Técnico.

k) Si el contratista incumple con los tiempos establecidos en Tiempo máximo para notificación de Número de llamada y Consultor Asignado, Tiempo máximo de atención de la llamada telefónica o en sitio durante un mes en particular, la UAEAC impondrá una multa correspondiente al 1% del valor de la mensualidad en la que se presente el incumplimiento

l) En el caso que cuando el contratista entregue alguna funcionalidad nueva o por mantenimiento y el módulo sobre el cual se hizo el ajuste deja de funcionar por cuenta de inconvenientes ocasionados por error de software o por calidad de la solución, automáticamente el módulo se considera caso de prioridad inmediata y se aplicara lo establecido en el numeral 2.8., y los que le competen

m) Cierre de Requerimientos: Un requerimiento está cerrado cuando se tenga el recibido a satisfacción por parte del Líder Funcional o Técnico. En el caso de que haya cambios o nuevos desarrollos en el sistema, estos se deben probar previamente en el ambiente destinado para este fin antes de hacer los despliegues correspondientes en el ambiente de producción. Una vez hecho esto se aceptará un correo electrónico del líder funcional para el cierre del mismo donde constate que la solución al requerimiento ya fue realizada.

n) El horario de atención debe ser como mínimo, en días hábiles de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, y el servicio deberá presentarse por lo menos de manera remota por conexión vía VPN a los equipos de AEROCIVIL o de manera presencial si AEROCIVIL así lo requiere.

o) Para eventos programados de actualizaciones de Software y otros procesos especiales se avisará el requerimiento de disponibilidad con cinco (5) días hábiles de anterioridad, los cuales deben ser atendidos por el contratista, en los horarios requeridos por la Aeronáutica.

p) Si en el momento de la fecha de finalización del contrato existen reportes de fallas que no se han resuelto, estos se deben solucionar para la liquidación del contrato.

q) Garantizar a la UAEAC que, durante la ejecución del contrato, participen las personas que el proponente relacionó y si surge algún cambio, se debe comunicar al supervisor del contrato y la persona que ingrese al proyecto debe tener por lo menos la misma experiencia que tiene quien se retira.

r) La UAEAC se reserva el derecho de aceptar o no las personas asignadas al proyecto por parte del proponente o su cambio durante la ejecución del contrato.

s) El contratista debe ofrecer un plan de transferencia de conocimientos a los usuarios finales. Esta deberá desarrollarse en los aeropuertos de Leticia, Pereira, San Andrés, Bucaramanga, Yopal e Ibagué. Estas transferencias de conocimientos serán para los usuarios que los jefes de grupo consideren necesario, en las fechas que los jefes de grupo consideren que se puedan realizar y deben ser de al menos 6 horas para cada una de las dependencias.

t) Las transferencias de conocimientos deben estar incluidas en el valor total de la propuesta.

4. PERSONAL QUE INTERVENDRÁ EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la ejecución del presente proceso de contratación el contratista debe disponer de un equipo de trabajo mínimo requerido, compuesto por los siguientes roles, cantidades y porcentajes mínimos de dedicación:

No.	Perfil o Rol	Cantidad de Profesionales	% Dedicación
1	Gerente del Proyecto	1	100%
2	Desarrollador JAVA	1	100%

a. Requisitos del personal

Todos los profesionales exigidos, deben cumplir y acreditar, como mínimo, los siguientes requisitos de formación y experiencia:

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
Gerente	Ingeniero de Sistemas o Ingeniero de Software	Experiencia profesional de mínimo 4 años contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo 3 años de experiencia donde se evidencie el desarrollo de las siguientes actividades: Levantar requerimientos y coordinar actividades de Soporte, Mantenimiento y Transferencia de conocimientos en CONTROLT.
Desarrollador	Título tecnológico o profesional en sistemas Técnico, tecnológico o profesional Certificación de curso como desarrollador en JAVA	Experiencia general mínima de 3 años, contados a partir de la obtención de la matricula o tarjeta	Mínimo un año de experiencia como desarrollador de software en JAVA.

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
		profesional o su equivalente	

i. Para los perfiles del Equipo de Trabajo, tanto para la formación profesional como de postgrados, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se aceptan profesiones relacionadas en cada perfil sin interesar el énfasis que cada institución le dé a la profesión.
- Se aceptan las posibles combinaciones de profesiones allí relacionadas.

ii. Los cambios en el equipo de trabajo propuesto por el contratista y verificado por la Entidad se aceptarán si por causas excepcionales no atribuibles al contratista es necesario realizar alguna modificación. No obstante, en caso de que el contratista requiera cambio de personal asignado al proyecto, el profesional que lo reemplace deberá cumplir con iguales o mejores calidades a las requeridas para el perfil correspondiente y el cambio será aprobado por el supervisor del contrato previa la presentación de la documentación respectiva

iii. La Entidad se reserva el derecho a solicitar por escrito reemplazo motivado de profesionales que no se acoplen al equipo de trabajo o que sus condiciones técnicas, profesionales, gerenciales o resultados no satisfagan.

b. Funciones mínimas para cada ROL:

Gerente del Proyecto:

- Coordinar actividades y reuniones de trabajo con el supervisor del contrato
- Presentar reporte mensual de problemas atendidos, resueltos y pendientes por resolver. Así como el tiempo de solución, indicando además hora y fecha de apertura del requerimiento y hora y fecha de cierre del mismo o fecha estimada para el cierre. Este reporte será obligatorio para la presentación de las facturas mensuales de servicio y el trámite de las cuentas.
- Coordinar con el desarrollador los ajustes a realizar
- Entregar informes mensuales de las actividades realizadas de soporte y mantenimiento a CONTROLT
- Realizar transferencias de conocimientos a los usuarios del sistema, conforme los requerimientos establecidos.
- Modificar y actualizar la documentación del sistema, incluido manual técnico y esquema de configuración, manual de usuario final y procedimientos de configuración de equipos cliente en la medida que se realicen cambios al sistema, al software o la configuración de cualquiera de sus componentes.

Desarrollador

- Realizar cambios al software del sistema de información CONTROLT, de acuerdo con las solicitudes del Gerente del Proyecto
- Generar los archivos respectivos para hacer los despliegues del sistema cuando se generen actualizaciones
- Analizar y evaluar las fallas que se presenten del sistema de Información CONTROLT.
- Realizar sugerencias de posibles soluciones, ya sean técnicas o funcionales
- Brindar apoyo en caso de actualizaciones de Sistema Operativo o actualizaciones de la plataforma que puedan afectar la funcionalidad del sistema de Información CONTROLT.

- Realizar las pruebas técnicas necesarias antes de generar archivos de despliegue.

c. Documentos soporte del Equipo de trabajo:

Título profesional	Copia del Diploma o Acta de Grado o Título Profesional, expedido por la respectiva Universidad; acreditado según la legislación de cada estado. Los títulos de educación superior otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.
Matrícula profesional	Copia de la matricula o tarjeta profesional para profesionales colombianos, según la normatividad legal aplicable.
	Certificaciones de experiencia expedidas por la entidad o la empresa contratante en las que se indique: • Cargo • Tiempo Laborado • Objeto u Objetivo del cargo • Contratante • Contacto
Documento de identificación	Ejemplar legible de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.

Para efectos del análisis de la información del personal, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

iv. Las hojas de vida y soportes del personal vinculado al proyecto serán aportadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato. La entidad tendrá dos (2) días hábiles para la verificación de las hojas de vida; en caso de no cumplir, el contratista deberá allegar la(s) hojas de vida pendientes dentro de un (1) día hábil siguiente a la comunicación de la entidad. La aprobación de las hojas de vida se hará dentro de un (1) día hábil siguiente a la corrección de las hojas de vida.

v. Un mismo profesional no puede ser ofrecido para dos o más cargos diferentes.

vi. Las certificaciones de experiencia de los profesionales deben ser expedidas por la persona natural o jurídica con quien se haya establecido la relación laboral o de prestación de servicios.

vii. El Contratista es responsable de verificar que los profesionales propuestos tienen la disponibilidad real para la cual se vinculan al proyecto. De comprobarse dedicación inferior a la aprobada se aplicarán las sanciones a que haya lugar.

viii. En la determinación de la experiencia de los profesionales se aplicará la equivalencia, así:

Postgrado con título	Requisitos de Experiencia General	Requisitos de Experiencia Específica
Especialización	Veinticuatro (24) meses	Doce (12) meses
Maestría	Treinta y seis (36) meses	Dieciocho (18) meses
Doctorado	Cuarenta y ocho (48) meses	Veinticuatro (24) meses

Las equivalencias se pueden aplicar en los siguientes eventos:

- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia general y viceversa.
- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia específica y viceversa.
- No se puede aplicar equivalencia de experiencia general por experiencia especifica o viceversa.

ix. El costo del personal relacionado debe estar incluido dentro del valor del contrato.

x. Se deben presentar las certificaciones correspondientes para validar la información, se tendrán en cuenta las certificaciones de experiencia de contratos efectuados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.

xi. Se aclara que para acreditar la experiencia especifica del Equipo de trabajo, no es indispensable que, dentro del título de los objetos de los contratos aportados, se incluya explícitamente las palabras que describen el objeto de este proceso, no obstante, sí es necesario como soporte que el contratista anexe información contractual que permita evidenciar claramente el cumplimiento de lo solicitado.

xii. En caso de que las certificaciones adjuntadas no contengan la totalidad de la información aquí relacionada, el contratista podrá adjuntar documentos complementarios como: contratos, actas de liquidación, acta de recibo final entre otros, que demuestren la experiencia del profesional.

- ✓ El personal calificado será el que realice las actividades contratadas, y por lo tanto los informes deberán estar suscritos y avalados por los responsables de cada actividad funcional.
- ✓ Para documentos expedidos en el exterior, se deberá cumplir con lo dispuesto en el pliego de condiciones para estos casos.
- ✓ No se tendrán en cuenta los contratos en ejecución.
- ✓ El equipo de trabajo mínimo solicitado se requiere sin perjuicio de que el contratista disponga de un recurso humano adicional para la ejecución del contrato.

xiii. En todo caso la AEROCIVIL se reserva el derecho de verificar la documentación presentada.

xiv. No se tendrán en cuenta los contratos en ejecución.

5. GARANTÍA TÉCNICA

El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos 932 y 933 del Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

La garantía funcional del software implantado y soluciones dadas a la UAEAC debe ser mínimo de cuatro (4) meses, cualquier falla que se presente después de firmada el acta de recibo a satisfacción deberá ser corregida o ajustado el software a los requerimientos