1. OBJETO DEL PROCESO

BRINDAR SOPORTE INTEGRAL A LA SUITE Y HERRAMIENTAS DEL APLICATIVO ARANDA, ASÍ COMO A LAS LICENCIAS DE ASSET MANAGEMENT Y CMBD

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) Asumir el costo de la carnetización de todo el personal que vincule para el cumplimiento del contrato, conforme al procedimiento que le señale la administración del aeropuerto. La administración del aeropuerto dará la información sobre el precio de este servicio.
c) 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.
d) 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.
e) 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.
f) Mantener en perfecto estado de aseo y orden el área de trabajo y las zonas aledañas a las mismas.
g) Implementar y hacer seguimiento a un programa HSSE, para todo el personal involucrado en la ejecución del contrato.
h) Asumir los riesgos a su cargo, conforme a la distribución de los mismos contenidos en el Formato No. 9 Matriz de Riesgos.
i) 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.
j) Cumplir con el plan de garantías ofertadas.
k) 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

La solución debe:

Contratar la suscripción y renovación del licenciamiento de Aranda Software, para garantizar la gestión integral de los servicios tecnológicos, la renovación de los Servicios Adicionales conforme a las especificaciones técnicas y Servicios conexos de soporte y mantenimiento para mesa de servicio Aranda de la entidad.

3.1 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.

3.1.1 ESTADO ACTUAL

Actualmente la entidad cuenta con el siguiente licenciamiento de la herramienta de gestión de ITSM, Gestión ITAM y servicios integrales de marca Aranda Software:

CLASE	DESCRIPCIÓN	Cant.
Herramienta Gestión ITSM	Licencia Perpetua Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente - (11 Practicas Itil 4)	**8**
Herramienta Gestión ITSM	Licencia Perpetua Aranda Service Management Suite - Usuario Nombrado - (11 Practicas Itil 4)	**9**
Herramienta Gestión ITSM	Licencia perpetua Aranda CMDB Enterprise - 4500 CI´s, 2 consolas (1 practica ITIL)	**1**
Herramienta Gestión ITAM	Licencia Perpetua Aranda Asset Management (Inventory Plus + Administración Remota + Metrix)	**4500**
Servicios Adicionales	Licencia perpetua funcionalidad de monitoreo de disponibilidad de dispositivos (PRTG Network Monitor) para 10000 sensores.	**1**
Herramienta Gestión ITSM	Licencia Perpetua Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente - (11 Practicas)	**24**
Herramienta Gestión ITAM	Suscripción SaaS Software Aranda Security Compliance	**3000**

Las licencias fueron adquiridas con el objetivo de fortalecer la gestión interna de la Mesa de Servicios y el control de inventarios. Actualmente, estas licencias se encuentran activas y sin soporte directo con fabrica excepto en 24 licencias cuya activación es perpetua pero el soporte no, y termina hasta el 14 de octubre de 2025. Por tal motivo, es necesario renovar el contrato de soporte técnico y derecho actualizaciones, cuya vigencia se extienda por 1 año después de la celebración del contrato.

3.1.2 DESCRIPCION DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Teniendo en cuenta la relevancia que representan estas herramientas para la operación de la entidad, y considerando que han sido clasificadas como soluciones de misión crítica, se hace indispensable garantizar su disponibilidad y funcionamiento continuo. Para tal fin, se requiere adelantar el aprovisionamiento oportuno de las licencias correspondientes, así como la adquisición de los servicios de soporte y mantenimiento asociados, que permitan asegurar la estabilidad, actualización y atención ante posibles incidentes, minimizando así cualquier riesgo que pueda afectar la prestación de los servicios institucionales.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO
	Soporte técnico y derecho actualizaciones del licenciamiento de Aranda Software y adicionales por 1 año

1	licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente - (11 Practicas)	El contratista deberá durante la ejecución del contrato garantizar: **1.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar treinta y dos (32) licencias de Aranda Service Managment Full (11 Procesos) - Usuario Concurrente, previo acuerdo con el supervisor del contrato, **2.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar nueve (9) Licencias Aranda Service Managment Full (11 Procesos) - Usuario Nombrado **3.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar cuatro mil quinientas (4500) Licencias Aranda Asset Managment **4.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar cuatro mil quinientas (4500) Licencias Aranda CMDB enterprise **5.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar la funcionalidad de monitoreo de disponibilidad de dispositivos para 10000 sensores. **6.** Entregar la ultima versión liberada por el fabricante, instalar y configurar tres mil (3000) licencias de Aranda Security Compliance. **7.** Las licencias deben quedar debidamente renovadas, en funcionamiento en la infraestructura de la entidad. **8.** La renovación del licenciamiento suministrado debe contar con soporte y actualizaciones por un (1) año contado a partir de la fecha de activación contenida en la carta de activación de la suscripción, a partir de la entrega del certificado de renovación de las licencias objeto del contrato y sin ningún costo adicional. **9.** Entregar el certificado de renovación y originalidad de las licencias Aranda Service Management Suite y Aranda Asset Management identificando la versión instalada al supervisor del contrato.
2.	licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Nombrado - (11 Practicas)	
3	licencia Aranda CMDB Enterprise - 4500 CI´s, 2 consolas (1 practica ITIL)	
4	licencias Aranda Asset Management (AAM)	
5	Licencia funcionalidad de monitoreo de disponibilidad de dispositivos (PRTG Network Monitor) para 10000 sensores.	
6	licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente - (11 Practicas)	
7	Suscripción SaaS Software Aranda Security Compliance	
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**	
8	**Servicios conexos de soporte especializado en la Suite de Aranda y herramientas asociadas, por el periodo de 12 meses a partir de la fecha de activación de la suscripción consignada en la carta de activación.**	

	• El contratista, deberá realizar la entrega de nuevas versiones liberadas por el fabricante junto con las mejoras para todos los módulos de la herramienta Aranda Software y herramientas asociadas sin costo adicional, durante la vigencia de las licencias. • El Contratista deberá realizar la instalación de nuevas funcionalidades de acuerdo con la versión que se tenga en el mercado, durante la vigencia de las licencias. • El contratista deberá garantizar la prestación del servicio de soporte y actualización en la modalidad de 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm) durante la vigencia de las licencias. • Garantizar que el tiempo de solución sea no mayor a 4 horas contadas a partir del reporte del servicio. • Atender servicios de manera telefónica o remota a fin de determinar la falla reportada. • Realizar un diagnóstico detallado de la falla presentada y entregar un documento con la información correspondiente. • Garantizar una adecuada operación de los productos licenciados, de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad de la herramienta. • Una vez entregadas las licencias, se deberá presentar al supervisor del contrato el procedimiento para el reporte y atención de los casos generados relacionados con la herramienta Aranda Software. • Realizar todas las actividades que sean necesarias para corregir cualquier tipo de falla que se presente en las aplicaciones en los servidores y clientes. • Realizar el escalamiento con especialistas de nivel superior del fabricante para asegurar que cualquier problema reportado sea resuelto en el menor tiempo posible. • Brindar el servicio de soporte y mantenimiento con oportunidad, calidad y en alineación con las necesidades y experiencia del usuario. • Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la prestación del servicio de soporte y actualización, los informes y documentación detallada en los que se indique: i) los procedimientos utilizados, ii) causas de los incidentes que dieron lugar a la prestación del servicio, iii) recomendaciones y sugerencias para prevenir la ocurrencia de futuros incidentes iv) soluciones dadas a los casos reportados por el ministerio de hacienda, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL. • Entregar un documento donde conste el nombre de cada producto, el número de licencias por producto adquiridas, la versión (debe ser la última liberada en el mercado), la vigencia del soporte y actualización. Autorizar de manera explícita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el uso de versiones posteriores o actualizaciones en el caso que se liberen durante la ejecución del contrato. • Realizar la distribución e implementación de Aranda Security Compliance (ASEC) • Realizar capacitación de uso y operación de la herramienta de Aranda Security Compliance (ASEC) la cual se realizará en paralelo durante la instalación, configuración y sesiones de operación de la herramienta. Las cuáles serán grabadas.

	• Realizar la validación de puertos y excepciones de antivirus para la herramienta de Aranda Security Compliance (ASEC). • Configuración de integración con el LDAP para Aranda Security Compliance (ASEC). • Configuración de Roles y permisos para el uso de la aplicación de Aranda Security Compliance (ASEC) • Distribución del agente de Aranda Security Compliance (ASEC) a mínimo el 70% de los equipos a inventariar. • Validación del inventario en la consola de Aranda Security Compliance (ASEC) • Creación de grupos de dispositivos en la consola de Aranda Security Compliance (ASEC) • Configuración, aplicación y pruebas de políticas de seguridad en la herramienta de Aranda Security Compliance (ASEC). • El CONTRATISTA deberá realizar la configuración de hasta 4 proyectos adicionales a los que tiene la entidad configurados en la solución Aranda Service Management. • Entregar hasta 5 tableros en power bi que ayuden a la entidad en la toma de decisión. • Entregar hasta 5 reportes para Aranda Query Manager, para la solución de Aranda Service Management o Aranda Asset Management. • deberá realizar por lo menos dos actualizaciones de la aplicación a la última versión disponible por el fabricante. • El contratista deberá apoyar a la Aerocivil en los ajustes que requiera la entidad en cuanto a configuración de las soluciones de Aranda con las que cuenta la entidad. • El contratista debe dar acceso una plataforma propia de e-learning a los especialistas de la entidad para que se puedan capacitar en uso de la aplicación Aranda Service Management, con el finde que siempre se tenga este recurso en caso de nuevos ingresos a la institución se pueda usar.

6. PLAZO DE LA SUSCRIPCIÓN

El plazo de la suscripción del soporte será por 1 año contado a partir de la fecha de activación de la suscripción consignada en la carta de activación.

Se debe tener en cuenta que el plazo de ejecución está supeditado a la necesidad de la entidad y para garantizar un servicio ininterrumpido, por lo cual se requiere que la activación de la suscripción y renovación del licenciamiento de Aranda Software y Servicios adicionales.

4. PERSONAL QUE INTERVENDRÁ EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Durante la vigencia de las licencias y la suscripción al soporte el contratista deberá prestar el servicio de soporte con mínimo el recurso humano que se relaciona a continuación:

El contratista durante la ejecución del contrato y para garantizar los servicios de administración y soporte especializado de la suite de Aranda y herramientas asociadas, deberá garantizar al menos un ingeniero Consultor que cumpla con el siguiente Perfil:

- Ingeniero de sistemas, electrónico o afines
- Certificación ITIL 4 Management Professional vigente
- Certificación en Aranda Service Management Suite (Aranda ASMS Implementation Specialist – Administración y configuración) vigente
- Certificación en Aranda Security Compliance en administración y configuración vigente.
- Certificación Paessler Certified Sales Profesional vigente.
- Experiencia mínima certificada de dos (2) años en la implementación o soporte o mantenimiento técnico o instalación o administración o parametrización de herramientas de Gestión de servicios de TI (Tecnología de información) ITSM y Monitoreo.

La entidad evaluará la Hoja de vida previa suscripción del acta de inicio, el cual deberá cumplir con la formación académica y experiencia solicitada.

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 técnica mínima para el bien objeto del contrato por un (1) año contado a partir de la fecha de activación contenida en el carta de activación de la suscripción a soporte:

✓ Apoyo ante los inconvenientes técnicos con cualquiera de las soluciones del portafolio de Aranda
✓ Información sobre actualizaciones de los productos
✓ Centro de recepción de sugerencias y solicitudes de cambio
✓ Generación de nuevos reportes de los diferentes productos en Aranda Query manager

Horario de atención en Aranda SUPPORT CENTER (ASC).
Lunes - viernes de 8:00 a 18:00 (GMT - 5).

El fabricante deberá otorgar la garantía directamente a la Entidad y se debe entregar dicho certificado al supervisor del contrato

No se aceptará de ningún modo la hoja de garantía que ofrecen los fabricantes en sus catálogos o páginas Web.

Los tiempos de garantía inferiores a los requeridos por LA AERONÁUTICA CIVIL, constituye causal de incumplimiento del contrato.