| FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE SOFTWARE DE MESA DE AYUDA ARANDA | Fecha | 10/octubre/2025 |
|---|---|---|

## 1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

408-Contratar la actualización, soporte técnico especializado, mantenimiento, capacitación y acompañamiento del software de mesa de ayuda Aranda, con el fin de garantizar su adecuada operación, disponibilidad y continuidad del servicio en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

## LICENCIA SOFTWARE MESA DE AYUDA ARANDA

### OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El contratista se obliga para con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC a cumplir con las siguientes obligaciones específicas:

1. Realizar la actualización del software Aranda a la última versión en los primeros cinco (5) días de desarrollo del contrato.
2. Realizar el soporte anual de las licencias y módulos del software Aranda.
3. Realizar capacitación sobre la herramienta y nuevas funcionalidades de acuerdo con la solicitud del supervisor del contrato.
4. Entregar un cronograma de actualización y solicitud de información para las necesidades específicas de la actualización.
5. Prestar el servicio de atención a incidentes en un esquema de 5 x 8, de la mesa de ayuda Aranda, bajo un esquema de uso por demanda; prestar la asistencia electrónica, presencial si da a lugar y telefónica para la implementación de nuevas versiones o cambios.
6. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la mesa de ayuda Aranda.
7. Garantizar el soporte en sitio en la instalación, configuración, implementación, validación y afinamiento de los productos objeto del contrato sin costo adicional para la entidad.
8. Brindar el soporte sobre el nivel de: servicios, atención de reportes sobre incidentes, políticas de uso, capacitación, mejoras y recomendaciones.
9. Garantizar la calidad de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte de la mesa de ayuda Aranda.
10. Garantizar el personal suficiente, idóneo, experto y certificado en la solución ofertada para realizar los trabajos de actualización y soporte del software Aranda.

11. Realizar auditorías trimestrales del comportamiento del sistema y entregar el respectivo informe.
12. Proveer a su costo, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el contrato, incluyendo el transporte.
13. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte del supervisor del contrato y las unidades destinatarias.
14. La solución a incidentes tendrá como máximo 4 horas hábiles después que la IDPC realice el respectivo escalamiento.
15. Apoyar la configuración de los usuarios de acuerdo con los roles establecidos.
16. Revisar, analizar y hacer recomendaciones sobre las oportunidades de mejora de servicio.
17. Acceso a las actualizaciones de Aranda para descargar e implementar las actualizaciones que libere durante la vigencia del mercado.
18. Garantizar que realizará la implementación de la versión más reciente que exista en el mercado en la infraestructura del IDPC sin costo adicional para la entidad.
19. Realizar la proyección y disposición de la capacidad de procesamiento y almacenamiento necesaria para garantizar la operación del aplicativo durante la vigencia del contrato.
20. Apoyar la actualización de ANS dentro de la herramienta.

## DESCRIPCIÓN O JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de garantizar la adecuada prestación de los servicios tecnológicos institucionales, requiere asegurar la continuidad operativa de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, destinada a la atención de usuarios internos y externos.

Actualmente, la Entidad cuenta con el licenciamiento y módulos del software de mesa de ayuda Aranda, herramienta que ha permitido la gestión integral de incidentes, requerimientos y demás solicitudes de TI, bajo estándares de buenas prácticas alineadas con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y la Política de Gobierno Digital.

La plataforma Aranda dispone de funcionalidades que soportan la operación eficiente de la Mesa de Servicios, entre las cuales se destacan: (i) gestión multiproyecto de casos de TI, (ii) base de conocimiento para la autogestión de usuarios, (iii) capacidades de soporte remoto mediante Virtual Support, (iv) administración de activos a través de inventario de dispositivos, (v) integración mediante base de datos de configuración (CMDB), (vi) generación de reportes e indicadores (Query Manager), (vii) portal de usuario personalizable, (viii) gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), (ix) balanceo de cargas de trabajo, (x) aplicación móvil, (xi) historial de activos y (xii) integración con directorio activo.

Así mismo, la herramienta permite implementar y fortalecer la gestión de servicios de TI bajo el marco de buenas prácticas ITIL V4 (Information Technology Infrastructure Library), facilitando la estandarización de procesos, el control de la operación, la administración eficiente de los recursos tecnológicos y la mejora continua en la prestación del servicio.

En este sentido, la Mesa de Servicios constituye un elemento esencial dentro del catálogo de servicios de la Entidad, cuya operación debe garantizarse con herramientas tecnológicas robustas, actualizadas y alineadas con las necesidades institucionales.

Teniendo en cuenta que el licenciamiento y soporte del software actualmente en uso presenta vencimiento en el mes de diciembre, se hace necesario adelantar un proceso de contratación que permita la renovación del soporte y la adquisición del licenciamiento correspondiente, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, evitar la interrupción en la atención de usuarios y mantener los niveles de calidad y eficiencia alcanzados.

En consecuencia, la Subdirección de Gestión Corporativa considera necesario contratar la renovación del soporte y licenciamiento del software de Mesa de Ayuda

Aranda, de conformidad con las especificaciones técnicas definidas en los estudios previos, asegurando así la adecuada prestación de los servicios de TI y el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A CONTRATAR:**

Las licencias del software de mesa de ayuda Aranda constituyen una herramienta esencial para la gestión de la Mesa de Servicios, orientada a la atención de clientes internos y externos de la Entidad. Esta solución permite la prestación del servicio bajo estándares de calidad y mejores prácticas, garantizando una gestión integral de los requerimientos e incidentes de tecnologías de la información.

Así mismo, el software cuenta con capacidades que aseguran el cumplimiento de los lineamientos definidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), en concordancia con la Política de Gobierno Digital, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional, la eficiencia operativa y la mejora continua en la prestación de los servicios tecnológicos.

**LICENCIA ARANDA SERVICE DESK USUARIOS CONCURRENTE:** es una licencia que no se encuentra asociada a un usuario específico, por lo tanto, puede utilizarla cualquiera que se encuentre registrado y autorizado para ingresar a la consola.

**LICENCIA ARANDA VIRTUAL SUPPORT:** Licencia que sin importar el lugar establece conexión de control remoto vía internet con una o múltiples estaciones de trabajo (con sistemas Windows, Linux o Mac), la potente solución de control remoto de Aranda Virtual Support le permitirá ofrecer respuestas efectivas a los problemas que presenten los dispositivos de sus clientes. El licenciamiento va acorde a la cantidad de estaciones es decir se le asigna la licencia a la estación de trabajo que requieras realizar el control remoto y eso se realiza mediante la instalación de un agente

**LICENCIA ARANDA SERVICE DESK USUARIOS NOMBRADA:** esta licencia se asocia a un único usuario y le garantiza acceso ilimitado a la consola, sin importar la cantidad de usuarios que estén haciendo uso de ésta.

**LICENCIA ARANDA INVENTORY:** Licencia que permite mantener los inventarios actualizados de hardware y software de los equipos y poder también realizar el control remoto sobre estos equipos control remoto.

| LICENCIAS MESA DE AYUDA | CANTIDAD |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Renovación anual de Aranda Aranda Service Desk Exp - User Concurren. (6 Procesos ITIL: RF, IM, KM, SACM, SLM y SCM) | 4 |
| Renovación anual de Aranda Service Desk Exp - Usr Nombrada. (6 Procesos ITIL: RF, IM, KM, SACM, SLM y SCM) | 1 |
| Renovación anual de Aranda VIRTUAL SUPPORT User concurrente | 1 |
| Renovación anual de Aranda INVENTORY | 350 |

## 2. UNIDAD DE MEDIDA

Unidad

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

En el marco de la Política de Gobierno Digital, definida como la política pública del Gobierno Nacional orientada a promover la transformación digital del Estado, se busca fortalecer la relación entre el ciudadano y la administración pública, mediante la mejora en la prestación de los servicios, el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la generación de confianza en las instituciones.

Dicha política hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se articula con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, promoviendo el desarrollo de capacidades tecnológicas y organizacionales que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de las entidades públicas.

En este contexto, se incorpora el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual se encuentra alineado con la estrategia de Gobierno Digital y con estándares internacionales como la norma ISO/IEC 27001 y su adopción en Colombia mediante la NTC ISO/IEC 27001. Este modelo tiene como finalidad garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la adecuada gestión de los riesgos asociados a la seguridad de la información en las entidades públicas.

En consecuencia, la adopción y fortalecimiento de herramientas tecnológicas como la mesa de ayuda contribuye al cumplimiento de estos lineamientos, al permitir una

gestión eficiente, segura y trazable de los servicios de TI, en concordancia con las disposiciones normativas vigentes.

## 3. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contratista prestará los servicios en la sede denominada casa Pardo o en la sede que requiera la entidad, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, conforme a sus necesidades.

## 4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este contrato será de doce (12) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, sin que este supere el 31 de diciembre de 2026, así:

La actualización de las licencias se realizará de acuerdo con las necesidades y requerimientos del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC. La vigencia de las licencias será de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de actualización de las mismas. Durante dicho período, el contratista deberá garantizar el cumplimiento integral de todas las actividades, obligaciones y condiciones establecidas en el contrato, el anexo técnico, la propuesta presentada y los demás documentos que hagan parte integral del mismo, incluyendo la prestación del soporte técnico, mantenimiento, capacitación y demás servicios asociados.

## 5. VALOR Y FORMA DE PAGO

| | |
|---|---|
| Único pago del 100% | correspondiente al valor de las licencias de servicios digitales una vez instaladas y actualizadas para cada uno de los lotes. |

El valor del contrato a suscribir será por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley, para cada uno de los lotes.

***Se pagará al contratista así:***

La Entidad cancelará el valor total del contrato mediante un único pago equivalente al cien por ciento (100%) de su valor, previa verificación del cumplimiento a satisfacción de las obligaciones contractuales por parte del contratista. Para tal efecto, el contratista deberá realizar la entrega, actualización, activación y capacitación asociada al uso de las licencias del software de mesa de ayuda ARANDA a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, garantizando su correcta instalación, habilitación, funcionamiento y disponibilidad. El pago se efectuará una vez se cuente con la certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y se hayan cumplido los demás requisitos legales y administrativos exigidos para el trámite de pago

Para el trámite de pago, el contratista deberá presentar la factura o documento equivalente, junto con el acta, certificación o documento soporte expedido por el fabricante o proveedor autorizado que evidencie la actualización y renovación efectuada, así como los demás documentos requeridos para el trámite financiero correspondiente. El pago se efectuará previa aprobación y certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato.

El contratista deberá garantizar durante el plazo de ejecución contractual la prestación de los servicios de soporte técnico especializado, mantenimiento, capacitación y acompañamiento funcional y técnico asociados al software de mesa de ayuda ARANDA, de conformidad con las condiciones establecidas en los estudios previos y demás documentos del proceso.

No obstante, el proveedor adjudicatario deberá cumplir integralmente con las obligaciones específicas establecidas en el contrato, incluyendo la prestación de soporte técnico especializado**,** mantenimiento**,** capacitación y acompañamiento del software ARANDA durante toda la ejecución contractual y cada vez que la Entidad lo requiera, teniendo en cuenta que dichas actividades no se presentan de manera recurrente en la Entidad.

El pago del servicio se realizará dentro de los treinta 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud de pago en la Subdirección de Gestión Corporativa.

Dicho pago se realizará previa programación del PAC y con la entrega de los siguientes documentos:

**a.** Factura debidamente diligenciada con sus respectivos soportes, donde conste cada servicio efectivamente prestado, de acuerdo con la propuesta presentada dentro del término establecido para la ejecución del contrato.

**b.** En caso de ser persona jurídica, allegar certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y a Parafiscales de los últimos seis (6) meses o en su defecto del periodo concerniente desde el último certificado, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya (si aplica); de lo contrario allegar certificación bajo la gravedad juramento suscrita por el Representante Legal en donde señala que no está obligado a realizar tal aporte.

**c.** En caso de ser persona natural, allegar planilla donde acredite el pago de

Seguridad Social del mes en que se adelanta el proceso contractual de conformidad con la normatividad vigente. Frente a este tema deberá tener en cuenta, en los contratos de prestación de servicios, que cuando el contratista perciba ingresos por varios contratos, deberá cotizar proporcionalmente por cada uno de ellos, sin que en ningún caso el ingreso base de cotización sea inferior a un salario mínimo mensual vigente ni superior a veinticinco salarios mínimos mensuales vigentes. Lo anterior en los términos establecidos en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

**d.** Certificado de cumplimiento o acta de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

Para el primer pago se deberá allegar el certificado de cumplimiento del supervisor, copia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal, copia del Certificado de Registro Presupuestal, Copia del Contrato, copia del RUT y RIT, autorización para consignación de pagos.

**Nota 1:** Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña de los documentos requeridos para el pago, el término para pagos sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos exigidos en el contrato. Los retardos que se presenten por este concepto serán responsabilidad del contratista y este no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

**Nota 2:** El IDPC, sólo pagará los precios contratados y por tanto, no reconocerá suma alguna por impuestos ni reajustes a los precios ofertados, a menos que el reajuste se deba efectuar como consecuencia de una acción directa de la entidad previamente formalizada de acuerdo a los procedimientos legales y presupuestales que corresponda. El IDPC, efectuará al contratista las retenciones que en materia tributaria tenga establecida la ley y respecto de las cuales sea su obligación efectuar la retención. En los demás casos, el contratista deberá cumplir con el pago de los impuestos, tasas o contribuciones que se deriven del contrato. Las devoluciones o exenciones a que crea tener derecho el contratista deberán ser tramitadas por este ante la respectiva administración de Impuestos, sin responsabilidad alguna por parte del IDPC.

## 6. TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, la Subdirección estructuró el Anexo denominado Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos, la cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y resultados de la contratación.

Se anexa matriz de riesgos en Excel

## 7. ANEXOS

Ficha técnica de los elementos que se pretenden adquirir

## 8. ESTRUCTURADOR TÉCNICO

El presente documento ha sido estructurado por Mary Elizabeth Rojas Muñoz profesional contratista del proceso de Gestión de Sistemas de Información y Tecnología, de acuerdo a las necesidades identificadas en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC, las cuáles deben ser sean atendidas de manera integral de acuerdo a las especificaciones técnicas mencionadas en el presente documento.

## 9. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que, en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

**Nota 1:** Con la presentación de oferta se debe adjuntar las condiciones técnicas adicionales solicitadas en el Estudio Previos y Pliego de Condiciones.

**Nota 2:** Frente a la actividad de apoyar la actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicio —ANS— dentro de la herramienta, se recomienda incluir una condición asociada al cumplimiento de los tiempos, niveles de atención y criterios definidos para cada servicio.

En caso de presentarse un incumplimiento del ANS por causas atribuibles al contratista o proveedor, el IDPC podrá aplicar el descuento, penalidad o reconocimiento económico que se defina contractualmente, de acuerdo con la gravedad, recurrencia e impacto del incumplimiento sobre la operación del servicio.

Para estos efectos, se sugiere establecer un porcentaje de afectación entre el **5% y el 10% del valor mensual del servicio asociado al ANS incumplido**, según los siguientes criterios:

- **5%** cuando el incumplimiento sea ocasional, no genere afectación crítica y sea subsanado oportunamente.
- **10%** cuando el incumplimiento sea recurrente, afecte la continuidad del

servicio o impacte procesos misionales o administrativos del IDPC.

La aplicación de este porcentaje deberá estar soportada en los reportes generados por la herramienta, las evidencias del incumplimiento, los tiempos reales de atención o solución, y el análisis previo del supervisor o responsable del contrato.

## 10. FIRMA DE ACEPTACIÓN

**Firma de representante legal o persona debidamente autorizada.**
**Cédula de Ciudadanía:**
**Empresa:**
**Nit:**