BAG.SAS
Business Alliance Group

PROPUESTA COMERCIAL

Renovación Aranda

Bogotá D.C., Colombia, 6 de abril de 2026

Señores
IDCP
Atención
A quien corresponda
Ciudad

Respetados,

En atención a su solicitud, adjunto envío propuesta comercial para la renovación del soporte y derechos de actualización de las soluciones de Aranda, la cual tiene como fin el automatizar los procesos de servicios para el área de la compañía que representa. Agradecemos la oportunidad brindada para presentar nuestra oferta de productos y servicios de valor agregado.

Estamos seguros de que trabajando en equipo lograremos mantener la mejor relación a largo plazo. Esperamos que la información aquí consignada cumpla con sus requerimientos técnicos, económicos y de servicio.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud que se pueda presentar.

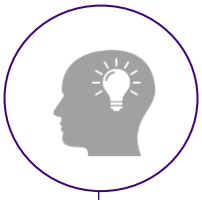
Cordialmente,



Ricardo González Garzón
Gerente General
Business Alliance Group
www.bagsas.com

BAG.SAS
Business Alliance Group

1. Porqué elegirnos



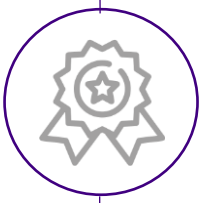
Aranda Software fue fundada en 2002, con el propósito de apoyar la gestión de TI en las organizaciones. Aranda Software celebra nuestro 16^{th} cumpleaños en agosto.



Aranda Software tiene presencia local en México, Centro América, Ecuador, Colombia, Chile, Perú, y Argentina.



Basado en sus valores de excelencia e innovación Aranda software ha enfocado sus esfuerzos en desarrollar un portafolio de productos integral, desde el inicio con Aranda **Asset Management** y en la actualidad con soluciones como, **Mobile Managemente**, **Service management, Device Managemente** y **Security management**.



De acuerdo con IDC (International Data Corporation), Aranda Software se ha posicionado como el fabricante número uno en ventas de soluciones para la gestión de recursos de TI a nivel de Colombia; y el cuarto en toda la región, posicionándolo como uno de los líderes del mercado latinoamericano de software para sistemas de gestión de red. "IDC Latin América Semiannual System and Network Management Software Tracker 2012".



Aranda Software ha desarrollado alianzas estratégicas con **150 partners en la región**, que actualmente venden nuestras soluciones.



Más de 5000 Clientes en toda la región de diferentes sectores económicos como, financiero, educación, salud y entidades gubernamentales, han confiado en Aranda Software y han sido testigos de la mejora en sus procesos y el impacto que han tenido al implementar las soluciones de Aranda software, dentro de estos resaltan Grupo Aval (Colombia), Falabella (Chile), Fonafe (Perú), Instituto Nacional de Seguros (Costa Rica), etc.

BAG.SAS
Business Alliance Group











Aranda SOFTWARE

TV. 60 #114A-50 Torre Sur 807 +57 301 588 4654 +57 601 762 9327
Business Alliance Group www.bagsas.com info@bagsas.com

2. OFERTA ECONÓMICA

De acuerdo con su solicitud, presentamos a su consideración la oferta de renovación del soporte y derechos de actualización de Aranda

Descripción	Cantidad licencias	Valor Unit. COP	Valor Total COP
Renovación anual de Aranda Aranda Service Desk Exp - User Concurren. (6 Procesos ITIL: RF, IM, KM, SACM, SLM y SCM)	4	$2.401.071,10	$ 9.604.284
Renovación anual de Aranda Service Desk Exp - Usr Nombrada. (6 Procesos ITIL: RF, IM, KM, SACM, SLM y SCM)	1	$2.085.140,99	$ 2.085.141
Renovación anual de Aranda VIRTUAL SUPPORT User concurrente	1	$ 1.390.095	$ 1.390.095
Renovación anual de Aranda INVENTORY	350	$ 45.872	$ 16.055.157
Subtotal			$ 29.134.677
IVA 19%			**$ 5.535.589**
TOTAL RENOVACIÓN CONTRATO 2026 a 2027			**$ 34.670.266**

3. ALCANCE DEL SERVICIO SOPORTE ESTÁNDAR

En Aranda SUPPORT ENTER (ASC) encontrará:

- ✓ 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

Medios de acceso

Vía telefónica

Línea internacional: (57-1) 7563000

Argentina: (54-11) 52354248

Chile: (56-2) 4642191

Perú: (51-1) 7027104

Reporte su caso

https://asdk.arandasoft.com/usdkv8

Correo electrónico

reportedecasos@arandasoft.com.

Horario de atención en Aranda SUPPORT CENTER (ASC).

Lunes - viernes de 8:00 a 18:00 (GMT - 5).

Niveles de Prioridad

La siguiente guía es utilizada por los analistas de soporte para determinar el nivel de prioridad apropiado para cada tema recibido. El centro de soporte es responsable de tomar decisión final sobre el nivel de prioridad basado en la información brindada por la persona que reporto el caso.

Nivel de Prioridad	Descripción	Ejemplos
P1. Crítica	Caída del sistema	Cuando se presenta una falla total del sistema
P2. Alta	Suspensión importante del sistema	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema
P3. Media	Falla de una sola función	Cuando se presenta alguna novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación
P4. Baja	Tema de procedimiento menor	Preguntas de configuración Preguntas de procedimiento u operación Investigación de problemas intermitentes

Tiempo de Atención del Centro de Soporte:

Es el tiempo que le toma al Centro de Soporte contactar al cliente para establecer el contacto inicial sobre un caso.

Tiempo de Solución

Es el tiempo que lleva un caso tomado desde su fecha de registro hasta la fecha de solución, dependiendo del nivel al que llegue el escalamiento del caso por parte del ASC

Nivel de Prioridad	Tiempo de atención	Tiempos de Solución 1er. Nivel	Tiempos de Solución 2do. Nivel	Tiempos de Solución 3er. Nivel
P1. Crítica	2 horas	6 horas	12 horas	**
P2. Alta	6 horas	14 horas	24 horas	**
P3. Media	10 horas	3 días	N/A	**
P4. Baja	32 horas	12 días	N/A	**

*** Debido a la complejidad de los temas con los que generalmente trabaja el Nivel 3, las pautas de tiempo de resolución quedan sin efecto.*

Condiciones Comerciales

- Precios: Oferta en pesos colombianos, antes de impuestos.

- Forma de pago: 30 días. Se factura contra el recibo de renovación del contrato de soporte y actualización del licenciamiento. Factura por parte de Business Alliance Group SAS. NIT. 900.394.093-1.

- Los descuentos y precios en el cuadro económico son válidos por la oferta con todos los módulos y cantidades relacionados. Si los módulos y/o cantidades son modificados, los descuentos no serán válidos y debe solicitar nuevamente la oferta comercial.

• La oferta no incluye componentes de Hardware, o Software (Sistemas Operativos ni Motores de Base de Datos). Si son requeridos, estos deben ser entregados por el cliente.

• SI APLICA: Los servicios de ingeniería están incluidos. Por favor verifique el alcance de estos. No incluyen viáticos ni transporte fuera de Bogotá.

• Validez oferta: La presente oferta tiene una validez de 30 días calendario.

• Actualizaciones: Estas actualizaciones corresponderán a todas las versiones oficiales que Aranda Software Andina presente oficialmente al mercado del producto adquirido. Las actualizaciones estarán disponibles vía Web para los clientes que tengan derecho a actualizaciones en ese momento.

• Una vez terminado el primer año de actualizaciones, este derecho puede ser renovado de acuerdo con los precios vigentes para estos servicios.

• Soporte: El contrato de Soporte Técnico y Actualización de las aplicaciones, está incluido por UN (1) AÑO, y se debe pagar anticipado. Por favor verifique el alcance y cubrimiento del contrato en el PDF adjunto (esquema 8x5, y no incluye soporte en sitio). Mientras se tenga derecho a actualizaciones, también se podrá adquirir soporte técnico de forma anual.