## 1. OBJETO DEL PROCESO

**BRINDAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL AL SISTEMA DE INFORMACION CONTROLT.**

## 2. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

La Contratación para brindar soporte y mantenimiento al software del Sistema de Información CONTROL-T y APP CONTROLT debe estar de acuerdo con los siguientes items:

- **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

Las presentes especificaciones técnicas detallan los requerimientos, características y condiciones de los servicios; estas especificaciones se constituirán en OBLIGACION DEL CONTRATISTA desde el primer hasta el último día de ejecución del contrato.

**ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### 3.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTROL-T Y APP CONTROL-T

Brindar soporte y mantenimiento al software del Sistema de Información CONTROL-T y la APP CONTROL-T debe estar de acuerdo con los siguientes items:

- Garantizar que las nuevas funcionalidades y sus parametrizaciones (entregadas y documentadas) operen correctamente en la plataforma tecnológica de la UAEAC; cualquier inconveniente que se presente por estas debe ser atendido por el contratista sin costo adicional.

- Durante la vigencia de los servicios de soporte y mantenimiento, a fin de atender las actualizaciones que se realicen en la plataforma tecnológica y en la infraestructura de hardware y software que soportan el sistema CONTROLT y la APP CONTROL-T incluyendo, entre otros, nuevas versiones de sistemas operativos, bases de datos, servidores y demás componentes, el contratista deberá garantizar la instalación de las actualizaciones del software base, así como la realización de los ajustes y correcciones necesarios, asegurando el funcionamiento adecuado, continuo y libre de errores tanto del software base como de las personalizaciones del sistema CONTROLT y de la APP CONTROL-T.

- El contratista deberá mantener actualizados los manuales técnicos y de usuario del Sistema de Información CONTROLT y de la APP CONTROL-T, cuando se realicen correcciones o ajustes al sistema que impliquen su modificación. En estos casos, el contratista deberá remitir, vía correo electrónico, las actualizaciones realizadas a los manuales al Líder Técnico Interno y/o al Líder Funcional Interno, según corresponda, para su revisión y validación.

- Realizar y ejecutar las labores de afinamiento y performance del sistema CONTROL-T y la APP CONTROL-T, cuando la UAEAC lo solicite.

- Realizar los ajustes, afinamientos y nuevas parametrizaciones, necesarios para dejar funcionando correctamente el sistema desde el punto de vista de funcional e integración entre los módulos.

- Mantener y dar el soporte y ajustes requeridos en la APP CONTROL-T de acuerdo con los cambios/actualizaciones/nuevas parametrizaciones del sistema CONTROL-T.

- Reportar por escrito cualquier sugerencia relacionada con tecnología o procedimientos aplicados que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software CONTROL-T en la UAEAC.

- El contratista deberá garantizar a favor de la UAEAC el derecho a recibir, de manera oportuna, permanente y sin costo adicional, las nuevas versiones, actualizaciones, parches y/o mejoras del producto objeto del contrato y de cualquiera de sus componentes, siempre que las mismas incorporen optimizaciones, nuevas funcionalidades, desarrollos o correcciones. Dichas actualizaciones deberán ser suministradas e implementadas a solicitud de la UAEAC, cuando a ello haya lugar, y deberán obedecer, entre otras, a las siguientes causales:

    - Mejoras tecnológicas o evolutivas desarrolladas por el fabricante o el contratista.
    - Corrección de fallas, errores, defectos o vulnerabilidades, incluyendo aquellas relacionadas con la seguridad de la información.
    - Adecuaciones derivadas de cambios normativos o regulatorios aplicables al objeto contractual.
    - Actualizaciones requeridas por cambios en la infraestructura tecnológica, sistemas operativos o plataformas de soporte en las que opere la solución.
    - Optimización del desempeño, disponibilidad, interoperabilidad o compatibilidad del sistema.

El suministro e implementación de dichas actualizaciones no implicará costos adicionales para la UAEAC ni afectará la continuidad del servicio, debiendo el contratista garantizar su adecuada instalación, pruebas y puesta en operación.

- 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 CONTROL-T.

- 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.

- 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

- La UAEAC tendrá derecho a recibir todas las actualizaciones que solucionen fallas del software, sin costo adicional, mientras el contrato esté vigente

### 3.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El servicio de soporte deberá prestarse como mínimo en días hábiles, en horario de 08:00 AM a 5:00 PM. Durante este horario, el contratista deberá garantizar la atención de incidentes y solicitudes mediante soporte remoto, y de manera presencial cuando la UAEAC así lo requiera.

Adicionalmente, el contratista deberá brindar asistencia técnica telefónica directa, con capacidad de respuesta inmediata, durante los cinco (5) días hábiles de la semana en el horario establecido, para el reporte y corrección de fallas, solución de incidentes, consultas sobre el uso adecuado del software, aclaración de documentación y prestación de asesoría especializada. Para tal efecto, deberá suministrar los números telefónicos correspondientes.

El servicio de soporte será de carácter integral e incluirá tanto la versión web del sistema CONTROL-T como la APP CONTROL-T, durante toda la vigencia del servicio contratado.

El tiempo de atención se contabilizará a partir de la recepción de la solicitud o reporte realizado a través de los canales definidos por la UAEAC.

El contratista deberá registrar cada solicitud de soporte asignándole un número único, e indicando como mínimo la fecha y hora de recepción. Dicho registro deberá ser remitido al supervisor del contrato, al Líder Funcional Interno y al Líder Técnico Interno en cada ocasión en que se registre una solicitud, así como consolidado en un informe mensual que incluya: fecha y hora de apertura, descripción del problema, actividades realizadas para su atención y fecha y hora de cierre.

Además, se comprometerse a cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la prestación del soporte y mantenimiento a CONTROL-T Y APP CONTROL-T:

| Prioridad | Porcentaje de Ocurrencia | Tiempo máximo para notificación de número 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 | 8 horas hábiles |
| **2. Urgente** | 30% | 2 Horas | 8 horas hábiles | 16 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, al Líder Funcional Interno y al Líder Técnico Interno. |

Entiéndase como:

- **Prioridad Inmediata**: Cuando el problema paraliza el normal funcionamiento del Sistemas de Información y/o Aplicativo y la llamada debe ser atendida máximo en 4 horas hábiles se tiene máximo ocho (8) horas hábiles para solucionar el problema o requerimiento, con escalamiento inmediato y atención en sitio cuando la falla sea de carácter crítico.

- **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 para la atención y máximo dieciséis (16) 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 o el Líder Funcional.

| Prioridad | Nivel de criticidad | Tiempo máximo de atención (respuesta) | Tiempo máximo de solución |
|---|---|---|---|
| **Inmediata** | Alta | 4 horas hábiles | 8 horas hábiles |
| **Urgente** | Media-Alta | 8 horas hábiles | 16 horas hábiles |
| **Normal** | Media | 16 horas hábiles | 40 horas hábiles |
| **Particular** | Baja | 24 horas hábiles (para diagnóstico) | Según el diagnóstico y el tiempo estimado por el proveedor y/o el Líder Técnico o el Líder Funcional |

El contratista deberá brindar asistencia técnica en sitio cuando la naturaleza del requerimiento lo exija. En caso de que, el contratista una vez recibida la solicitud por parte de la UAEAC, determine que el requerimiento no puede ser atendido de manera remota o telefónica, y que la falla sea de carácter crítico o requiera atención inmediata, el contratista deberá disponer oportunamente de un recurso técnico que atienda y solucione el incidente en el sitio.

El contratista debe entregar mensualmente indicadores de uso del sistema y casos de soporte abiertos y cerrados.

El cierre de los requerimientos se realizará una vez se cuente con la aceptación a satisfacción por parte del Líder Funcional y del Líder Técnico, según corresponda. Cuando los requerimientos impliquen cambios o desarrollos sobre el sistema, estos deberán ser previamente probados en el ambiente dispuesto para tal fin, antes de su despliegue en el ambiente de producción. El cierre del requerimiento se formalizará mediante confirmación por correo electrónico del Líder Funcional o líder Técnico, en la cual se evidencie la conformidad con la solución implementada.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de los tiempos establecidos relacionados con Tiempo máximo para notificación de Número de llamada y Consultor Asignado, Tiempo máximo de atención de la llamada telefónica o en sitio, la UAEAC impondrá una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor de la mensualidad correspondiente al periodo en el que se haya presentado el incumplimiento.

Adicionalmente, para la liquidación del contrato, el contratista deberá garantizar la solución de todos los reportes de falla s o incidentes que se encuentren abiertos a la fecha de finalización del mismo.

### 3.3. NUEVOS DESARROLLOS DE FUNCIONALIDADES O MÓDULOS DE SOFTWARE

A continuación, se presentan los acuerdos de niveles de servicios que aplican en el evento en el que el contratista entregue alguna funcionalidad nueva, por actualización o mantenimiento:

- En el momento que el contratista entregue alguna funcionalidad nueva o por mantenimiento y el módulo sobre el cual se hizo el ajuste deja de funcionar por inconvenientes ocasionados por error de software o por calidad de la solución, automáticamente el módulo se considera caso de prioridad alta y se aplicara lo establecido en el numeral 3.2., y los que le competen.

- 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

- El contratista debe realizar la activación y parametrización de los usuarios administrativos que sean solicitados por el grupo Gestión de Recursos Operacionales, de tal forma que puedan realizar las programaciones de turnos de todas las dependencias del país en CONTROL-T.

## 4. ENTREGABLES

a) El contratista deberá 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 actualizaciones o cambios al sistema, al software o la configuración de cualquiera de sus componentes.
b) 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.

## 5. 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 | Soporte y Mantenimiento CONTROLT y APP CONTROL-T | 2 | 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 |
| Soporte y Mantenimiento | Ingenieros de Sistemas, Telemática, Electrónica o Informática, o Profesional en Administración de Sistemas de Información | N/A | Tres (3) años en labores iguales o similares de soporte y mantenimiento de software. |

**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, al Líder Funcional Interno y al Líder Técnico Interno, 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. Documentos soporte del Equipo de trabajo:**

| | |
|---|---|
| **Carta de intención** | Suscrita por cada uno de los profesionales, integrantes del equipo de trabajo, donde autorizan presentar su hoja de vida para el proceso, indicando el número y objeto correspondiente y datos de contacto (teléfono y correo electrónico). |
| **Título profesional** | Copia del Diploma o Acta de Grado o Título Profesional, expedido por la respectiva Universidad; acreditado según la legislación de cada estado.<br>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. |
| **Certificado vigencia de la matrícula profesional** | Certificado de la vigencia de la matricula profesional o equivalente, vigente a la fecha de cierre del presente proceso, para profesionales colombianos para la evaluación de los roles a presentar con la propuesta. |
| **Título posgrado** | Copia del Diploma o Acta de Grado, expedido por la respectiva Universidad o Institución de Educación, debidamente acreditada conforme a la legislación de cada Estado.<br>Los títulos otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional. |
| **Certificaciones** | Copia de las certificaciones obtenidas y exigidas como formación académica según el ROL a desempeñar, debidamente expedidas por las organizaciones o instituciones autorizadas. |
| | Certificaciones de experiencia expedidas por la entidad o la empresa contratante en las que se indique:<br>• Cargo<br>• Tiempo Laborado<br>• Objeto u Objetivo del cargo<br>• Contratante<br>• Contacto |

| | |
|---|---|
| **Documento de identificación** | Ejemplar legible de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte. |
| **Permiso temporal para ejercer sin matrícula a personas tituladas y domiciliadas en el exterior** | Los profesionales extranjeros deberán presentar el correspondiente permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, a la suscripción del acta de inicio. |

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

**ix.** 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.

**x.** 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.

**xi.** 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.

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

**xiii.** No se tendrán en cuenta los contratos en ejecución.

## 6. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

El contratista debe desarrollar el plan de transferencia de conocimientos a los usuarios finales. Esta deberá desarrollarse para los aeropuertos en las diferentes regionales de la Aerocivil ya sea de forma virtual o presencial, conforme sean programadas por los líderes funcionales del área usuaria, con una intensidad horaria de mínimo 8 horas por cada una de las regionales. Estas transferencias de conocimientos serán para los usuarios que los coordinadores consideren necesario.

Las transferencias de conocimientos presenciales no deben ser superiores a 6 y los viáticos del consultor deberán estar incluidos en el valor total de la propuesta.

## 7. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

En el marco de la ejecución del contrato, el contratista deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, emitido por la oficina de Seguridad de la Información, firmada junto con el Acta de Inicio, dado el acceso que pueda tener a las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT.

El contratista deberá implementar y mantener las medidas técnicas, administrativas y organizativas necesarias para proteger las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación o destrucción, incluyendo controles de acceso, autenticación, respaldo y cifrado de la información cuando aplique.

El contratista deberá asegurar que el acceso a las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT se limite únicamente al personal autorizado, implementando controles de roles, perfiles y permisos, y manteniendo registros de acceso para fines de auditoría.

El contratista se compromete a utilizar la información contenida en las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT exclusivamente para la ejecución del objeto contractual, quedando prohibido cualquier uso indebido, copia, extracción o explotación de la misma para fines distintos.

El contratista deberá informar de manera inmediata a la UAEAC sobre cualquier incidente que afecte la seguridad, confidencialidad o integridad de las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT, indicando las acciones tomadas para su mitigación y prevención.

Al finalizar el contrato, el contratista deberá entregar a la Entidad la totalidad de la información contenida en las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT, así como eliminar cualquier copia que repose en sus sistemas, salvo disposición legal en contrario.

La información contenida en las bases de datos de CONTROLT y APP CONTROLT será en todo momento propiedad exclusiva de la UAEAC, y el contratista no adquirirá ningún derecho sobre la misma.

## 8. 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 o servicio objeto del contrato será de 04 (meses) contados a partir del acta de recibo final la cual operará de la siguiente forma:

**Si el fabricante otorga la garantía a través de un Agente Comercial:** Por tratarse de contratación directa con el proveedor exclusivo y fabricante del software (SERVICIOS123.CO SAS), la garantía técnica es otorgada directamente por éste; en consecuencia, no aplica la figura del Agente Comercial.

**Si el fabricante otorga la garantía a través de un Canal de Distribución Autorizado:** Por tratarse de contratación directa con el proveedor exclusivo y desarrollador del software (SERVICIOS123.CO SAS), la garantía técnica es otorgada directamente por éste; en consecuencia, no aplica la figura del Canal de Distribución Autorizado.

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

