ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Anexo Técnico N°1
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

1.	**OBJETO DEL CONTRATO**
	Proveer la adquisición, renovación, actualización y soporte del licenciamiento de la suite Broadcom- CA propiedad de la SDH.
2.	**ALCANCE DEL SERVICIO**

ADQUISICIÓN

El contratista debe proveer la suscripción por doce (12) meses del siguiente licenciamiento para la SHD y en el marco de dicha suscripción, debe realizar la actualización, renovación y soporte de las licencias BROADCOM CA de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda descritos a continuación:

Cantidad	***Descripción***
30	*Licencias de CA Service Desk Manager Full*
1833	*Licencias de CA IT Client Automation*
165	*Licencias de CA Unified Infrastructure Management Server and Application Pack*
70	*Licencias de CA Unified Infrastructure Management Network Advanced Pack*
1	*Licencia de CA Unified Infrastructure Management service response Time Advanced Pack*
6	*Licencias de CA Application Performance Manager*
3	*PAM User Bundle hasta 20 servidores*

a. La entidad tendrá acceso a descargar las últimas versiones liberadas por el fabricante BROADCOM CA de las licencias adquiridas y relacionadas en el numeral anterior.

b. El contratista deberá socializar, actualizar y/o implementar las nuevas versiones liberadas por el fabricante BROADCOM CA en la infraestructura que la entidad contemple para las soluciones de la suite y sus bases de datos respectivas. Esta infraestructura será compatible con lo requerido por el fabricante.

c. El Contratista deberá implementar nuevas funcionalidades de los productos que hacen parte de la Suite Broadcom descritos en el numeral 2 “Alcance del servicio”, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

d. El contratista debe entregar documentación detallada de todos los procedimientos y actividades realizadas. Se debe realizar trasferencia de conocimiento de las acciones ejecutadas.

e. Las actualizaciones que se realicen sobre las aplicaciones de la suite BROADCOM CA deben contemplar también la actualización de la(s) base(s) de datos correspondientes a las aplicaciones actualizadas.

f. El contratista deberá informar al supervisor del contrato las nuevas funcionalidades de las versiones liberadas, con el fin de que la entidad de acuerdo con sus necesidades pueda determinar cuáles implementar.

3.	**SOPORTE**

a. El contratista debe entregar un procedimiento de soporte para solicitar y/o escalar incidentes que se presenten durante la ejecución del contrato con el canal y con el fabricante.

b. La entidad en conjunto con el contratista debe identificar el número telefónico correspondiente de contactos, quienes serán el canal autorizado para acceder a los servicios de soporte técnico. Únicamente las personas que la Secretaría haya referenciado pueden solicitar soporte y/o formular consultas.

c. El Contratista debe brindar soporte en sitio con un equipo de trabajo conformado por ingenieros certificados en los productos BROADCOM CA, y acreditará en las correspondientes hojas de vida las certificaciones de experiencia. Este soporte debe brindarse cuando la entidad lo requiera y tendrá una disponibilidad de 5 días a la semana, 8 horas al día.

   Mínimo se deben presentar 2 ingenieros especialistas en las soluciones con las que cuenta la entidad, para lo cual deben adjuntar las hojas de vida solicitadas una vez se firme el contrato y previamente a la suscripción del acta de inicio para verificar el cumplimiento de este requisito.

   Formación Académica: Profesional graduado en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de computación o telecomunicaciones o carreras afines, conforme al SNIES - Sistema Nacional de Información de Educación Superior.

   Certificaciones del equipo de trabajo:
   1. Certificado en ITIL (Versión 4 o posteriores).
   2. Certificación del fabricante en el producto de CA: Service Desk Manager, IT Client Automation, Unified Infraestructure Management y Application Performance Management.

   Experiencia: Certificaciones de experiencia donde se acredite mínimo dos (2) años de experiencia especifica en la implementación y/o soporte de la herramienta de BROADCOM CA Service Desk Manager, CA Client Automation, Unified Infraestructure Management y Application Performance Management".

d. En caso de que se requiera atender un incidente de alto impacto para la operación, el contratista podrá realizar el soporte por remoto previa autorización del supervisor del contrato. Luego de solucionar el incidente, el contratista debe retroalimentar a la entidad a través de un informe detallado acerca de la maniobra realizada.

e. El Contratista debe realizar una revisión previa (assessment), durante el primer mes de ejecución del contrato, de los procesos y configuraciones desplegadas sobre las herramientas con las que cuenta actualmente la entidad (licenciamiento mencionado en el punto 2. "Alcance del servicio"). Se debe realizar un informe y un plan de trabajo para solucionar fallas evidenciadas o implementar oportunidades de mejora (nuevas funcionalidades), estos documentos deben ser entregados a los 15 días calendario de finalizado el assessment para su aprobación por parte del supervisor del contrato.

f. Las oportunidades de mejora a implementar en las herramientas de la suite Broadcom, deberán poder mejorar procesos y procedimientos de operación internos de acuerdo con las buenas prácticas promulgadas por ITIL, y no tendrán costos adicionales para la Secretaria de Hacienda.

g. Se debe realizar trimestralmente la ejecución de depuraciones y afinamientos de la solución, así como también realizar la aplicación de parches liberados por el fabricante, realizar la gestión de archivos logs y realizar mantenimiento a la base de datos de la herramienta. De las tareas anteriormente descritas se debe entregar el respectivo informe detallado de actividades al supervisor del contrato.

h. El contratista debe administrar totalmente las bases de datos correspondientes a las aplicaciones que conforman la suite BROADCOM CA con personal idóneo para tal fin, garantizando su operación e integridad. Actualmente las bases de datos se encuentran en el motor de Microsoft SQL Server.

i. El contratista debe construir (o afinar) los reportes de gestión de las herramientas implementadas a la medida de las necesidades de la Entidad. Se estima un máximo de 10 reportes.

j. El contratista debe parametrizar la herramienta de gestión de activos de TI (IT Client Automation) para instalar y desinstalar masivamente software a través de la consola de administración de esta. Adicionalmente, acompañar la actividad de creación de los paquetes de instalación (desatendida) a los administradores de la herramienta cada vez que se requiera.

k. El contratista debe realizar 5 sesiones de transferencia de conocimiento con una intensidad horaria de 4 horas, sobre las configuraciones y funcionalidades implementadas en la Entidad. Estas sesiones deben ser impartidas por profesionales expertos y certificados en cada una de las herramientas.

l. La entidad dispondrá de asistencia técnica y funcional cuantas veces así lo requiera en su operación normal o se requiera de cualquier tipo de consulta (Consultoría).

m. El contratista debe disponer de personal calificado para integrar la solución de CA a la mesa de Servicios del proyecto BogData (SAP). El contratista deberá estar en capacidad de integrar de manera bidireccional las herramientas de SDM (Broadcom) con SOLMAN (SAP) de acuerdo con las necesidades técnicas definidas por la entidad.

n. El soporte técnico debe incluir todos los costos de operación, en los que debe contemplar mano de obra, transporte y reconfiguraciones de las herramientas de ser necesario.

o. Cuando un caso reportado es diagnosticado como falla del producto, el contratista debe escalar al fabricante BROACOM CA por medio de un caso de soporte, y debe realizar el seguimiento ejecutando las actividades necesarias que recomiende el fabricante. El contratista deberá informar a la supervisión del contrato el estado del caso.

p. Cuando una solicitud no es posible atenderla remotamente, el contratista deberá realizar la visita en sitio, para continuar la gestión del caso reportado, previa solicitud del supervisor del contrato.

q. Las maniobras de mantenimiento o soporte sobre las herramientas podrán ser agendadas en horario no laboral.

r. El servicio de soporte para incidentes y solicitudes se debe entregar bajo los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS:

PRIORIDAD DEL CASO	TIEMPO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
1.	1 hora a partir del reporte de falla, puede ser fuera del horario laboral	Caída del sistema o inoperatividad de las herramientas.
2.	3 horas en jornada laboral	Situación que probablemente pone en peligro la operación de las herramientas. El software puede funcionar, pero de forma muy limitada o con fallas menores.
3.	16 horas en jornada laboral	Situación con las funciones de las herramientas del software en funcionamiento, pero se necesita depuración o afinamiento.
4.	24 horas en jornada laboral	Consulta que no afecta al funcionamiento del software. Solicitud de servicios de consultoría.

4. GARANTÍA

a. Se debe renovar el licenciamiento por el término de doce (12) meses incluido las actualizaciones en su última versión que el fabricante libere en el mercado, como también el soporte y mantenimiento directo de fabricante, contados a partir de la firma del acta de inicio.

b. Se debe hacer efectiva la garantía ante el fabricante, en caso de no resolver un incidente técnico debe ser escalado a fabrica sin que esto genere costo para la Entidad.

	c. Se debe garantizar la calidad y correcto funcionamiento de la suite de BROADCOM CA implementada en la Entidad. De ser necesario, se debe realizar la reconfiguración e implementación de las herramientas por parte de contratista.
5.	**DOCUMENTOS TÉCNICOS**
	a. El oferente deberá anexar certificación expedida por el fabricante (BROADCOM CA) donde lo acredita como distribuidor autorizado para la comercialización de las soluciones de CA ó Broadcom Advantage Partner, cuya expedición no sea superior a treinta (30) días, con relación a la fecha de la presentación de la propuesta. *b.* Se debe allegar certificado emitido directamente por el fabricante donde conste que las licencias que componen la suite de BROADCOM CA se han suscrito por el tiempo definido y que se cuenta con el soporte de fábrica. **Este documento se debe entregar al supervisor del contrato en un lapso no superior a treinta (30) días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio.**

Firmado digitalmente por wilgenC

WILGEN VICENTE CORREA PADILLA
Subdirector de Servicios de TIC

Aprobado por:	*Wilgen Vicente Correa Padilla*	*12/04/2026*
Proyectado por:	*Jose Huber Otavo - Carlos Hernán Tovar Buitrago*	*12/04/2026*