

ANEXO Nro.1 FICHA TÉCNICA

1. OBJETO CONTRACTUAL

Adquisición y renovación de licencias de software, necesarias para garantizar la operatividad institucional y el desarrollo de las funciones misionales de la Gobernación de Caldas.

2. ALCANCE DEL OBJETO

Suministro, entrega, instalación, soporte y configuración de licencias de software nuevas, así como la renovación y actualización de las existentes a sus versiones más estables, asegurando la continuidad operativa de la Gobernación de Caldas. Para ello, el contratista deberá garantizar la legalidad del software mediante certificados originales de los fabricantes, brindar servicios de soporte técnico y especializado; mantenimiento posventa frente a errores y parches de seguridad, y realizar jornadas de transferencia de conocimiento y capacitación dirigidas a los administradores de TI de la entidad y usuarios finales.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO CONTRACTUAL

Alcance de la Extensión de Garantía, Renovación de Suscripciones y Soporte y Mantenimiento

3.1 Software (Renovación Servicio de Soporte y Mantenimiento - Infraestructura)

A continuación se describen las especificaciones técnicas de las licencias que la entidad requiere en el presente contrato:

SOFTWARE	DESCRIPCIÓN	TOTAL	VERSION	TIPO DE LICENCIA	MODULOS ADICIONALES
Architecture Engineering & Construction Collection - AutoDesk	9 RENOVAR 3 NUEVA	12	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
FORMA DATA MANAGEMENT	10 NUEVAS	10	ULTIMA	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
FORMA DESIGN COLLABORATION	10 NUEVAS	10	ULTIMA	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
D5 RENDER EQUIPO	4 RENOVAR 2 NUEVAS	6	ULTIMA VERSION	STANDARD	INCLUYE TODO
ADOBE CREATIVE CLOUD PRO PLUS(ANTERIORMENTE CREATIVE SUITE)	2	2	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	Creative Cloud: Permite sincronizar, colaborar y acceder a archivos desde cualquier lugar. Acceso a recursos: Incluye Adobe Stock, fuentes y bibliotecas compartidas. Inteligencia Artificial: Incorpora Adobe Firefly para generación de contenido.
ADOBE AUDITIONDESKTOP	2 RENOVAR	2	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
CAPCUT TEAMS	1 RENOVAR Y 2 NUEVAS	3	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	Colaboración en la nube: Los miembros pueden subir medios y acceder a proyectos en un espacio común. Acceso a CapCut Pro: Todos los miembros del equipo disfrutan de herramientas de edición avanzadas, efectos y materiales premium. Gestión de miembros: Permite invitar, gestionar roles (administrador) y ajustar permisos de colaboración. Almacenamiento compartido: Ofrece espacio en la nube para gestionar activos de video conjuntamente.
YOUTUBE PREMIUM	2 NUEVA	2	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
LOGIC PARA AUDIO	1 NUEVA	1	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
DAW (DIGITAL AUDIO WORSTATION)	1 NUEVA	1	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
SUITE COMPLETA DE PLUGINS DE	1 NUEVA	1	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
SUITE DE WAVES HORIZON	1 NUEVA	1	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
ADOBE ACROBAT STANDARD	50 NUEVA	50	ULTIMA VERSION	PROFESIONAL	INCLUYE TODO
HORAS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE LOS SOFTWARE, NIVEL 1, 2 Y 3	70 HORAS	70 HORAS	N/A	PROFESIONAL	INCLUYE TODO

NOTA 1: El licenciamiento deberá contar con una vigencia mínima de un (1) año, cuya activación, ejecución o inicio de cobertura deberá realizarse en la fecha que sea programada y definida por la Gobernación de Caldas.

NOTA 2: Contrato De Autodesk 110005039574 SERIAL: 575-36490109

NOTA 3: ID de contrato Adobe E987610EFCF64A6A71EA

NOTA 4: Invoice No DSGCC039483 CapCut Pro

NOTA 5: Las licencias deben iniciar en la fecha programada al vencimiento de las licencias o que diga el supervisor.

3.1.2 Especificaciones técnicas de Horas soporte:

Las Horas de Soporte Especializado están orientadas principalmente al acompañamiento y soporte sobre plataformas Autodesk y Adobe, así como a la colaboración y gestión de incidentes relacionados con las demás plataformas, en los casos en que sea posible brindar apoyo técnico especializado.

Dentro de los servicios esperados se incluyen:

- Acceso a formaciones online especializadas en Inteligencia Artificial aplicada al entorno BIM-AEC:

Máster IA + BIM

Máster AEC 4.0: IA Generativa, Automatización BIM y Colaboración Cloud (MBIA).

3.1.3 Cursos especializados certificados por la marca o el proveedor:

- Curso de BIM e IA aplicada: automatiza y optimiza tus proyectos AEC.
- Curso de Estrategia Digital y Fundamentos de Inteligencia Artificial Aplicada al Entorno BIM.
- Curso de automatización de flujos BIM y programación visual asistida por IA.
- Curso de generación visual arquitectónica con Inteligencia Artificial Generativa.
- Curso de gestión colaborativa inteligente y plataformas integradas en proyectos BIM con IA.
- Curso de orquestación digital y escalabilidad cloud para BIM-AEC.
- Formación especializada en productos Adobe, de acuerdo con las suscripciones adquiridas, incluyendo mejores prácticas en Inteligencia Artificial y la posibilidad de integrar firma digital en los flujos documentales asociados a proyectos BIM.
- Consultoría en adopción BIM para los equipos de las Secretarías que hacen uso de las plataformas FORMA DATA MANAGEMENT, FORMA DESIGN COLLABORATION, FORMA BUILD, FORMA TAKEOFF y AEC COLLECTION.
- Acceso a webinars y seminarios de novedades de productos AUTODESK de REVIT, CIVIL 3D, AUTOCAD SPECIALIZED TOOLS.
- Doce horas (12) Hrs de consultoría en la constitución del CDE de la GOBERNACIÓN DE CALDAS. Como producto final entregable se ofrecerá un documento hoja de ruta para constituir el CDE de la GOBERNACIÓN DE CALDAS.
- Una (1) Hr de asesoría en la consola de usuarios y productos AUTODESK, para garantizar las mejores prácticas de asignación y reasignación de licencias, así como el acceso a los dashboards de usabilidad de AUTODESK.
- Una (1) Hr de capacitación en los Términos de Uso de Autodesk para garantizar las mejores prácticas que apoyen el cumplimiento de las obligaciones y la ejecución de los derechos desde una perspectiva de License Compliance del Fabricante.

3.1.4 Alcance De Soporte:

- Configuraciones necesarias para el aprovisionamiento y funcionamiento satisfactorio de las licencias renovadas y de las adquiridas para la entidad.
- Resolución de incidencias técnicas.
- Activación y revisión de funcionalidades disponibles según el plan contratado.
- Configuración de servicios clave.
- Asistencia en migraciones o cambios de planes/licencias (si aplica).
- Soporte en integración con otros sistemas (si aplica).
- Recomendaciones de buenas prácticas para optimizar el uso de las plataformas
- **Soporte especializado** (online o presencial si es requerido) sobre los productos suscritos, con posibilidad de agendar sesiones específicas según las necesidades de cada producto o plataforma, que no supere una atención de máximo de dos (2) horas desde el envío de la solicitud por parte de la Unidad de Sistemas (En los canales de comunicación establecidos por el proveedor), el proveedor debe entregar una plataforma, correo electrónico y/o números de contacto por el cual se realizara la comunicación (Gobernación de Caldas – Soporte) lo anterior alineado con el horario laboral que maneja la entidad (Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m a 3:00 p.m. jornada continua)

3.1.5 Modalidad del Servicio:

- Tiempo fraccionable en bloques (mínimo 30 minutos)
- Registro detallado de cada intervención (fecha, tipo de soporte, consumo de horas).
- Canal de atención: correo, videollamada, sistema de tickets.

3.1.6 Reporte de Consumo:

- Informe mensual o a solicitud del cliente con detalle de horas utilizadas y disponibles.

3.1.7 Condiciones del Servicio:

- Vigencia limitada al período activo de los licenciamientos.
- Las horas no son acumulables una vez finalizado el período de vigencia.
- No incluye desarrollo personalizado ni soporte sobre herramientas de terceros.

3.1.8 Niveles de Soportes.

Niveles de soporte según tipo:

- a. Soporte L1: Atención básica, verificación inicial, recolección de logs.
- b. Soporte L2: Diagnóstico avanzado, implementación de soluciones correctivas.
- c. Soporte L3: Escalamiento al fabricante o especialistas certificados.

4. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC)

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase	Código Producto	Nombre producto
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232200	Software de gestión de contenidos	43232201	Software de flujo de trabajo de contenido
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43231500	Software Funcional específico de la empresa		
43000000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232300	Software de consulta y gestión de datos		
81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000	Servicios informáticos	81112500	Servicio de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador		

5. ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio)

Los ANS - Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA _ Service Level Agreement, en inglés) son la herramienta para medir el soporte a todos los componentes tecnológicos que hacen parte de este contrato. Como premisa, todas las solicitudes a la mesa de servicio deben tener un tiempo de atención y deben estar configuradas en la herramienta de gestión que ofrecerá el proveedor.

Tipo de Servicio	Descripción	Jornada Laboral
Prioridad		(lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua)
Crítica	Servicio prioritario inaccesible o completamente fuera de servicio	Respuesta 15 - 30 minutos Resolución 30 minutos - 2 horas

Alta	Servicio prioritario intermitente o acceso degradado	Respuesta 15 - 30 minutos Resolución 30 minutos - 4 horas
Media	Funcionalidad o procedimiento no crítico con restricciones anormales de uso que tienen impacto operativo	Respuesta 15 - 30 minutos Resolución 30 minutos - 12 horas
Baja	Servicio no prioritario con restricciones anormales sin impacto operativo	Respuesta 15 - 30 minutos Resolución 30 minutos - 24 horas

6. **CANALES DE COMUNICACIÓN**

El contratista deberá de ofrecer los siguientes canales de comunicación:

- Mesa de Gestión de Servicios
Portal Web.
- Número Telefónico.
- Línea Nacional.
- Correo Electrónico.
- Sesiones remotas.

7. **Garantía, Soporte y Mantenimiento.**

El contratista será responsable de atender en primera instancia y durante el tiempo de extensión de garantía de la suscripción del licenciamiento de (Software), las solicitudes realizadas desde la Gobernación de Caldas, y será así mismo responsable de escalar y hacer efectivo ante el fabricante la garantía con relación a la extensión de garantía y al licenciamiento suministrado objeto de este contrato.

El contratista brindará atención de incidentes y/o consultas a través de las diferentes opciones presentadas en el numeral 6. Canales de Comunicación y atención en sitio de acuerdo de la necesidad de caso con la periodicidad que la entidad lo requiera.

El tiempo de respuesta a fallas por parte del Contratista y o fabricante en sitio cuando el caso lo requiera con un tiempo de llegada no superior a 4 horas para caso de fuerza mayor, así mismo deberá de cumplirse para ambos los ANS en la Jornada Continua 24/7 establecidos en el numeral 5 de este documento.

8. **REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS**

8.1 **Equipo de trabajo mínimo requerido:**

Para la implementación, puesta en funcionamiento y prestación del servicio para la infraestructura de la Gobernación de Caldas, se requiere un equipo mínimo de trabajo (Equipo de Soporte) que será el enlace directo entre el fabricante, contratista, así como con la Gobernación de Caldas para la gestión del proyecto. Se entiende que una misma persona física puede desempeñar simultáneamente dos roles distintos dentro de aquellos considerados como mínimos para el equipo de trabajo. Los requisitos mínimos requeridos son los siguientes:

- a) Un (1) profesional Universitario con posgrado (especialización y/o máster) en BIM con validez en Colombia, con experiencia general de mínimo (1) año a partir de la expedición de su tarjeta profesional, y con mínimo una certificación de un (1) año de experiencia específica en ejecución, coordinación de proyectos bajo metodología BIM.
- b) Un (1) profesional universitario con certificación en soluciones de Autodesk Inventor y debe contar con mínimo dos (1) año de experiencia profesional.
- c) Un (1) profesional Universitario con certificado en soluciones de AUTODESK de AUTOCAD SPECIALIZED TOOLS, REVIT, CIVIL 3D; con experiencia profesional de mínimo un (1) año en modelación técnica de arquitectura y de instalaciones (MEP) bajo los estándares BIM.

8.2 Certificación Oferente

8.2.1 Partner, socio, canal y/o distribuidor autorizado

El Proveedor deberá cumplir con la certificación que acredite que es DISTRIBUIDOR AUTORIZADO o PARTNER del fabricante AUTODESK INC. en Colombia, con categoría Gold que acredite mínimo 6 meses de distribuidor autorizado por la empresa Autodesk para el territorio de Colombia.

8.2.2 Experiencia la comercialización de sus productos

El proponente deberá acreditar su experiencia mediante su información contenida en el RUP con la ejecución de mínimo uno (1) y máximo cuatro (4) contratos celebrados con entidades públicas o privadas, y terminados a satisfacción a la fecha máxima de presentación de ofertas del proceso de selección.

Experiencia de Pliego de Condiciones.

Cordial Saludo.


Mauricio Valencia Osorio
Profesional Especializado 04
Unidad de Sistemas