

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

Ficha Técnica

1. Actualización, configuración y soporte del software de mesa de servicios (Aranda)		
Denominación del Bien:	Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.	
Denominación Técnica:	Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.	
Objeto:	Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.	
1.1 Justificación:		
En el marco del proceso de adquisición, mantenimiento y actualización de herramientas tecnológicas que soportan la operación del Concejo de Bogotá, la Oficina de Tecnología administra actualmente el licenciamiento de diversos módulos de la plataforma Aranda Software, solución utilizada para la gestión integral de la mesa de servicios de la Corporación. Este software fue inicialmente adquirido en febrero de 2013 y, desde entonces, su licenciamiento y soporte se han mantenido vigentes mediante procesos contractuales periódicos. En la actualidad, el contrato que garantiza la actualización, continuidad operativa y soporte del licenciamiento se encuentra próximo a finalizar. Por tal motivo, es necesario adelantar su renovación con el fin de asegurar la disponibilidad, estabilidad y adecuado funcionamiento de la herramienta, la cual es fundamental para la gestión de los servicios tecnológicos institucionales. La mesa de servicios cumple un papel estratégico en la atención de los usuarios internos, permitiendo la recepción, registro, clasificación, seguimiento, gestión y solución de solicitudes, incidentes, requerimientos y problemas asociados a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información del Concejo. Adicionalmente, facilita la comunicación oportuna a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios tecnológicos y la trazabilidad de sus requerimientos. Es relevante señalar que la plataforma Aranda ha permitido optimizar diversos procesos institucionales, entre los que se destacan: la ejecución de inventarios de hardware y software, la administración y control de licencias, la gestión de activos tecnológicos, la consulta y seguimiento de componentes asociados a cada estación de trabajo y el uso eficiente de los recursos informáticos. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta conveniente y necesario adelantar el proceso contractual que permita la renovación del soporte y la actualización del licenciamiento de Aranda Software, garantizando así la continuidad operativa de la herramienta y fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos misionales de la Corporación		
ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
2. GENERALIDADES		
2.1.	Aranda Asset Management – (AAM,ASM,ASD,AP WM)	Actualización de las quinientas cincuenta (550) licencias, que cuenta actualmente cuenta el Concejo de Bogotá D.C.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		Con estas licencias se gestiona el inventario y el estado de las estaciones de trabajo en forma automática, organizando y presentando la información del software y hardware adquirido.
2.2.	Aranda Service desk (ASDK,ASS)-	Actualización de las cinco (5) licencias (UC – Usuario concurrente) de Aranda Service desk, con las cuales se gestiona y resuelve los servicios de soporte asociados a la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá, ofreciendo una mesa de servicio con un único punto de contacto para generar, administrar, responder y monitorear todos los casos teniendo en cuenta las mejores prácticas de ITIL en gestión de servicios.
2.3.	Aranda Service Desk (ASDK,ASS)-	Actualización de una (1) licencia (UN – Usuario Nombrado) de Aranda Service Desk, para la gestión de la operación de la Mesa de Ayuda, con el propósito de atender y resolver los servicios de soporte, asociados a la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá D.C.
2.4.	Aranda Configuration Management Database enterprise- (CMDB,AQM)	Actualizar la licencia de Aranda CMDB Enterprise , la cual es requerida para organizar, gestionar y actualizar la información de cada elemento de configuración de la infraestructura en el Concejo de Bogotá D.C. de forma centralizada.
3. SERVICIOS Y SOPORTE		
3.1.	Servicios	El contratista pone a disposición de la Corporación los siguientes servicios: • Disponibilidad inmediata del servicio de actualización del software de ARANDA, configuraciones y soporte técnico luego de firmada el acta de inicio del contrato. • Apoyo para incidentes técnicos en los productos objeto del contrato. • Acceso a últimas mejoras de producto "Actualizaciones y Parches". • Derecho a la actualización de nuevas versiones del software liberadas durante el tiempo de soporte, incluye instalación, implementación e inducción por parte del contratista y la entrega al supervisor del contrato de la documentación correspondiente, en español o en inglés, físico o en medio magnético. • Apoyo en la aplicación de actualizaciones y parches. • Acceso a la Base de Datos de Conocimiento y FAQs. • Acceso a las bases de datos de ARANDA actualizadas que se requieran para la solución. • Acceso al portal Web para creación, consulta y seguimiento de casos. • Aclaraciones y consultas funcionales. • Realización de Reportes personalizados. • Apoyar los procesos de migración que puedan ser requeridos.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		El contratista deberá asignar personal con nivel medio de conocimientos en Active Directory, DNS e IIS para la atención de la plataforma Aranda. Asimismo, el personal del contratista deberá coordinar e interactuar con los proveedores o áreas especializadas encargadas de estos servicios, a fin de garantizar la correcta operación y continuidad del sistema.
3.2.	Configuración Técnica	Al inicio de la ejecución del contrato, el ingeniero designado por el fabricante deberá realizar las siguientes actividades: - Diagnóstico completo del estado actual de la consola de ARANDA. - Actualizar el software de ARANDA, y si es preciso, actualizar a la última versión según aplique. - Realizar verificación de la base de datos. - Realizar actualización de los agentes en las estaciones cliente. - Garantizar el correcto funcionamiento del software y la base de datos del software de ARANDA, sin que genere conflictos con los sistemas y aplicaciones de la entidad. - Documentar plenamente las actividades realizadas de: Diagnostico, cambios, actualización, inducción, procedimientos, flujos de trabajo y formatos.
3.3.	Mantenimiento Preventivo	El contratista deberá realizar dos (2) sesiones durante la vigencia del contrato para el afinamiento del software Aranda y debe incluir los siguientes ítems: - Dos (2) sesiones técnicas previamente programadas con la corporación. - Realizar las actualizaciones del software Aranda que sean necesarias y acordadas con la Corporación durante la vigencia del contrato. - Generar las recomendaciones de configuración de las variables y de alertas de monitoreo. - Generar el respectivo reporte o informe de la visita y sesiones de mantenimiento. - Mantenimiento base de datos y aplicaciones ARANDA
3.4.	Alcance del soporte	Soporte a cada uno de los módulos el cual debe incluir: <i>Soporte remoto, telefónico, chat o correo electrónico:</i> Corresponde al soporte de primer y/o segundo nivel en el cual el contratista atiende y resuelve el caso por cualquiera de los medios mencionados (teleconferencia, telefónico, chat o correo electrónico), a través de un centro de recepción de solicitudes de cambio y sugerencias. - En este nivel se debe proceder con el registro del caso, reunir la información necesaria e intentar resolver el caso mediante procedimientos o scripts allegados por el contratista; Si el caso no puede ser resuelto en un tiempo máximo de una (1) hora por medio de estos mecanismos debe realizarse el soporte en sitio necesario. <i>Soporte en sitio:</i> Corresponde al soporte necesario cuando el primer y/o segundo nivel de soporte no puede resolver el caso solicitado por la entidad

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		y es necesario que un especialista del producto asista a las instalaciones del Concejo de Bogotá para la resolución del caso respectivo. El soporte sobre los módulos Aranda actualmente implementados en el Concejo de Bogotá debe considerar las siguientes actividades: ✓ Soportes sobre la herramienta tal como parametrizaciones, tuning de la herramienta, etc. ✓ Reinstalación y/o configuración de aplicaciones de Aranda y bases de datos en caso de daño en el servidor y cuando la entidad lo requiera. ✓ Migraciones de la herramienta y base de datos cuando la entidad lo requiera. ✓ Apoyo ante los inconvenientes técnicos con cualquiera de las soluciones del portafolio de Aranda. ✓ Instalación de actualizaciones de las nuevas versiones del software Aranda que se generen durante el tiempo de ejecución del contrato: Debe realizar en sitio por parte del contratista. ✓ Generación de nuevos reportes de los diferentes productos en Aranda Query Manager.
3.5.	Niveles de soporte	• <i>Primer nivel de soporte:</i> Corresponde con soporte remoto vía teleconferencia, telefónico, chat o correo electrónico, atendido por un analista de primer nivel de soporte. • <i>Segundo nivel de soporte:</i> Corresponde con soporte remoto vía teleconferencia, telefónico, chat o correo electrónico, atendido por un analista senior de soporte. • <i>Soporte en sitio:</i> Corresponde al soporte necesario en las instalaciones del Concejo de Bogotá D.C., cuando un caso de soporte no puede ser resuelto en un primer y/o segundo nivel de soporte. NOTA: Los casos que no sean resueltos por el contratista deberán ser escalados al fabricante para su análisis y solución, durante el tiempo en que este mantenga soporte oficial sobre la plataforma y sus componentes licenciados. No obstante, en caso de que el fabricante suspenda, descontinúe o finalice el soporte de la solución on-premise durante la vigencia del contrato, el contratista deberá asumir la atención, diagnóstico, seguimiento y solución de los incidentes, problemas y requerimientos que se presenten sobre la plataforma, garantizando la continuidad operativa del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en la presente ficha técnica.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

3.6.	Niveles de Servicio del Soporte	Tiempo de Atención del Centro de Soporte: Es el tiempo que le debe tomar al Centro de Soporte en atender al cliente para establecer el contacto inicial sobre un caso.																									
		Tiempo de Solución: Es el tiempo que lleva resolver un caso tomado desde su fecha de registro hasta la fecha de solución.																									
		La atención del soporte técnico correctivo en la solución de problemas irregulares o de fuerza mayor en la funcionalidad de la herramienta ARANDA, se efectuará una vez se indique los aspectos técnicos y será atendida conforme con la siguiente tabla de impactos:																									
		<table><tr><th>Nivel de prioridad</th><th>Tiempo de Atención</th><th>Tiempo de Solución 1° Nivel</th><th>Tiempo de Solución 2° Nivel</th><th>Soporte en Sitio</th></tr><tr><td>Crítica</td><td>1 hora</td><td>N/A</td><td>N/A</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>Alta</td><td>2 horas</td><td>12 horas</td><td>24 horas</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>Media</td><td>2 horas</td><td>1 día</td><td>N/A</td><td>N/A</td></tr><tr><td>Baja</td><td>2 horas</td><td>3 días</td><td>N/A</td><td>N/A</td></tr></table>	Nivel de prioridad	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución 1° Nivel	Tiempo de Solución 2° Nivel	Soporte en Sitio	Crítica	1 hora	N/A	N/A	2 horas	Alta	2 horas	12 horas	24 horas	4 horas	Media	2 horas	1 día	N/A	N/A	Baja	2 horas	3 días	N/A	N/A
		Nivel de prioridad	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución 1° Nivel	Tiempo de Solución 2° Nivel	Soporte en Sitio																					
		Crítica	1 hora	N/A	N/A	2 horas																					
		Alta	2 horas	12 horas	24 horas	4 horas																					
		Media	2 horas	1 día	N/A	N/A																					
		Baja	2 horas	3 días	N/A	N/A																					
Crítico: Cuando se presenta caída importante o falla total del sistema.																											
Alta: Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema.																											
Media: Cuando se presenta alguna novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de una actividad normal de la operación.																											
Baja: Preguntas de configuración, procedimiento u operación, Investigación de problemas intermitentes y reimpresión de reportes actuales.																											
*Soporte en sitio sobre la herramienta: Disponer de un modelo de servicio 5*8*4, es decir, cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día (8:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un tiempo máximo de repuesta de cuatro (4) horas en el sitio.																											
* Soporte Técnico remoto, teleconferencia, telefónica, web o correo electrónico: Acceso directo al centro de soporte por parte de los analistas técnicos para resolver problemas, reportar fallas, aclarar puntos de la documentación y obtener asistencia técnica con un modelo de servicio 5*8, el cual podrá realizarse vía web, correo electrónico y vía telefónica en idioma español.																											
3.7.	Personal Técnico	Las actividades de instalación, configuración y soporte deberán ser ejecutadas por personal experto en el manejo del software de ARANDA, debidamente certificado por ARANDA SOFTWARE, en ese sentido el contratista debe enviar																									

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		un (1) ingeniero de sistemas o electrónico debidamente certificado en el software de ARANDA. El contratista deberá entregar al supervisor del contrato, la hoja de vida y fotocopia de la respectiva matricula profesional del ingeniero requerido por la entidad, así como certificación que acredita la experiencia en este tipo de proyectos. En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor podrá solicitar cambio de la (s) persona (s) que considere no satisface (n) los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el trabajo. Dentro de las instalaciones del Concejo de Bogotá, el ingeniero deberá portar su carnet en un lugar visible.
3.8.	Confidencialidad sobre el manejo de la información	Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegue a tener acceso directamente o por intermedio de terceros. En tal virtud, adoptara todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida, para lo cual deberá suscribir el documento "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ACEPTACION DE POLITICAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION", una vez firmada el Acta de Inicio del contrato.
4. GARANTÍAS		
4.1.	Garantía	La garantía será por el término de la vigencia de las licencias. El contratista deberá brindar la garantía total durante la vigencia de las licencias sobre todas las actividades realizadas al software Aranda de la Corporación. El contratista deberá entregar y garantizar el acceso a nuevas actualizaciones y soporte, mediante la garantía técnica, por el tiempo que dure ésta.
5. DOCUMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES		
5.1.	Documentación general	El contratista deberá entregar la documentación en la que se certifique las actualizaciones del software Aranda, a saber: • Toda la documentación generada en el marco de la ejecución del contrato como informes, diagramas, configuraciones entre otros. • Manuales de Operación y Administración del software Aranda. • Documentación de los soportes prestados. • Toda la documentación producto de la renovación de las licencias del software Aranda
5.2.	Certificaciones	• El contratista deberá entregar certificación vigente de Aranda Silver Partner como mínimo.
6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "Prestar los servicios de soporte, actualización y configuración de la plataforma ARANDA del Concejo de Bogotá D.C.."	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

6.1.	Políticas	El contratista debe salvaguardar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información, de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información y la Política de Protección de Datos Personales, para todos los activos que administre y/o maneje dentro del Concejo de Bogotá D.C. durante la vigencia del contrato. Asimismo, deberá realizar la respectiva devolución de la información digital y/o física que le fue entregada al momento de iniciar el contrato y durante la vigencia del mismo hasta su finalización, por lo que se deberán acatar todas las directrices establecidas por el Concejo de Bogotá D.C. y el Gobierno Nacional, para el manejo seguro de la información.
6.2.	Confidencialidad	El contratista y el personal que este designe para realizar las diferentes labores en la Corporación deberán garantizar la confidencialidad de la información institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que generen como producto de la ejecución de las actividades, y por tanto, en ningún caso podrán divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. El contratista deberá suscribir el Compromiso de Confidencialidad de la Corporación antes de iniciar actividades.
7. GESTION DE CONOCIMIENTO		
7.1.	Transferencia de conocimiento	Realizar la transferencia de conocimiento de mínimo seis (6) horas para dos (2) funcionarios de área técnica en el manejo y administración de los modulo contratos, sin que este acarree costos para la corporación Realizar la transferencia de conocimiento de mínimo seis (6) horas para aproximadamente 50 usuarios, sin que acarree costos para la corporación. Esta capacitaciones pueden ser virtuales o presenciales de acuerdo a lo acordado con la supervisión del contrato a quien designe para tal fin.


 Proyecto: Jorge Humberto González Daza – Profesional Universitario
 Oficina de Tecnología
 Reviso: Alez Yobani Bociga Peña – Profesional Universitario
 Oficina de Tecnología