

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

OBJETO: REALIZAR EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EN LA HERRAMIENTA PARA LA MESA DE SERVICIOS DE LA SDA

ALCANCE DEL OBJETO:

La Secretaría Distrital de Ambiente requiere contratar la renovación de la suscripción al servicio en la nube - SaaS y el soporte técnico de la herramienta Aranda Service Management Suite - ASMS, correspondiente al licenciamiento adquirido a perpetuidad por la Entidad desde el año 2016 mediante el contrato de consultoría No. SDA-20161308, el cual fue migrado durante la vigencia 2025 desde un esquema de despliegue On-Premise¹ hacia un modelo de servicio en la nube bajo la modalidad Software as a Service - SaaS², conservando la totalidad de las licencias originalmente adquiridas en su nueva versión ASMS, conforme fue certificado por el fabricante mediante comunicación del 7 de mayo de 2025.

En consecuencia, la renovación aquí requerida no implica la adquisición de nuevas licencias sino la garantía de continuidad en el acceso al servicio en la nube durante doce (12) meses adicionales, así como la prestación del soporte técnico especializado sobre la totalidad de la herramienta, incluyendo el derecho a recibir las últimas versiones estables liberadas por el fabricante, de cada uno de los productos provistos durante la vigencia de la garantía.

Para efectos de la estructuración de las ofertas se precisa que el objeto contractual comprende dos órdenes de prestaciones jurídicamente diferenciables: (i) una obligación de resultado, de ejecución instantánea, consistente en la renovación, activación y actualización efectiva del licenciamiento, cuyo cumplimiento se acredita mediante la certificación expedida por el fabricante y la validación del supervisor del contrato; y (ii) las obligaciones de mantenimiento, soporte técnico y disponibilidad exigibles durante los doce (12) meses de cobertura que dicha renovación. De esta diferenciación se derivan el plazo de ejecución, la forma de pago y la vigencia de los amparos previstos en el presente documento, conforme se sustenta en los acápites correspondientes.

Igualmente se precisa que la mención de la marca a lo largo del presente documento obedece exclusivamente a la necesidad de garantizar la compatibilidad e interoperabilidad con el licenciamiento perpetuo del cual la Entidad ya es titular, en los términos del artículo 24, numeral 5, literales b) y c) de la Ley 80 de 1993, según se justifica en el acápite de CONDICIONES

¹ El término *on-premise* se puede traducir como *in situ* o **en las propias instalaciones de la entidad**; hace referencia a que se instala toda la infraestructura TI a nivel local en su negocio, como servidores, componentes de red, software, cortafuegos y, en general, todo el entorno informático y tecnológico necesario.

² El software como servicio (SaaS) se considera tradicionalmente un modelo de software basado en la nube, el cual ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet. Los proveedores de SaaS alojan servicios y aplicaciones para que los clientes puedan acceder a ellos bajo demanda. Con una oferta SaaS, no hay que pensar en cómo se mantiene el servicio o cómo se administra la infraestructura subyacente; solo hay que pensar en cómo se va a utilizar el software. Otro aspecto común del modelo SaaS es el modelo de pago por suscripción o por pago por uso.

	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

TÉCNICAS, sin que ello comporte preferencia por proveedor determinado, comoquiera que las prestaciones pueden ser ejecutadas por el fabricante o por cualquiera de sus canales autorizados.

La cantidad de licencias objeto de renovación de la suscripción es la siguiente:

Diecinueve (19) licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente

Diez (10) licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Nombrado

Mil doscientas (1.200) licencias Aranda Device Management

Estas cantidades cubren la necesidad actual de la Entidad en términos de gestores de mesa de servicios e inventario de activos informáticos, y que se corresponden con la equivalencia actualizada del licenciamiento adquirido originalmente, conforme a la nueva nomenclatura definida por el fabricante para la versión ASMS (Aranda Service Management Suite).

Los servicios que la Secretaría Distrital de Ambiente requiere contratar dentro de la renovación de la suscripción, las condiciones y características técnicas, de gestión de proyectos y de calidad, deben cubrir como mínimo los siguientes módulos con los que cuenta la Entidad:

- Gestión de Cambios
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Configuración y Activos del Servicio
- Autogestión de contraseñas de Directorio Activo
- Gestión de Reportes
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Portafolio
- Gestión de Problemas
- Gestión de Requerimientos o Solicitudes de Servicio
- Gestión de Eventos

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA NECESIDAD

La SDA ha venido administrando y operando la plataforma tecnológica para la gestión de sus servicios de TI a través de la herramienta Aranda Software, cuya historia de uso y evolución en la Entidad constituye el sustento técnico y jurídico de la presente necesidad: desde el año 2016, mediante el contrato de consultoría No. SDA-20161308, la SDA adquirió a perpetuidad un conjunto de licencias Aranda que comprendían:

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

- Gestión de Cambios
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Configuración y Activos del Servicio
- Autogestión de contraseñas de Directorio Activo
- Gestión de Reportes
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Portafolio
- Gestión de Problemas
- Gestión de Requerimientos o Solicitudes de Servicio
- Gestión de Eventos

Equivalentes en su actualización a la versión más reciente ASMS, se definió la nomenclatura como:

ITEM	LICENCIAMIENTO
1	Aranda Service Management Suite - U Concurrente
2	Aranda Service Management Suite - U Nombrado
3	Aranda Device Management

Siendo este licenciamiento aplicable a toda actualización de versionamiento de la herramienta, conforme fue ratificado por el fabricante Aranda Software mediante comunicación del 7 de mayo de 2025, en la que confirmó que el licenciamiento perpetuo adquirido por la SDA para Aranda Service Desk Versión 8 se encuentra contemplado dentro de su política de continuidad de servicio, permitiendo su actualización, aplicabilidad y compatibilidad con Aranda Service Management Suite - ASMS (Versión 9).

Desde su implementación, la herramienta ha registrado la atención de más de 200.000 incidentes y requerimientos, evidenciando la magnitud de su uso en la operación institucional, dado que a través de ella se brinda soporte técnico a aproximadamente 1.500 usuarios distribuidos en las diferentes sedes de la Entidad, se gestiona el único punto de contacto para el registro y solución de solicitudes, se administran los activos informáticos desde un repositorio centralizado de datos - CMDDB, y se hace seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS de la entidad alineados con las mejores prácticas ITIL.

	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

Durante los años subsiguientes a la adquisición inicial, la SDA contrató sucesivos servicios de soporte, mantenimiento y actualización sobre la versión 8 de la plataforma, garantizando la operatividad continua de la herramienta; sin embargo, al cierre de la vigencia 2024, dicha versión había dejado de recibir actualizaciones, mejoras y desarrollos por parte del fabricante — incluyendo el módulo de reportería Aranda Query Manager - AQM, para el cual ya no era posible solicitar la generación e implementación de nuevos reportes, situación que limitaba la capacidad de la Entidad para optimizar su operación y la exponía a riesgos de fallos operativos y vulnerabilidades de seguridad por ausencia de soporte técnico activo. A esta circunstancia se sumó un cambio relevante en el modelo comercial del fabricante: a partir del año 2024, Aranda Software dejó de ser el distribuidor único de su software y abrió su esquema de comercialización a una red de partners autorizados, a través de los cuales se canaliza, desde entonces, la venta, renovación, soporte y prestación de servicios asociados a sus herramientas, incluyendo Aranda Service Management Suite – ASMS.

Fue así como, durante la vigencia 2025, atendiendo la necesidad de modernizar la plataforma y mantener la continuidad del servicio, la SDA adelantó el proceso de contratación SDA-20251464, mediante el cual se realizó el mantenimiento, actualización, migración y soporte técnico de la herramienta, conservando las licencias perpetuas ya adquiridas, pero migrando el esquema de despliegue, desde un modelo On-Premise hacia un modelo de nube bajo la modalidad Software as a Service - SaaS, adoptando la nueva versión Aranda Service Management Suite - ASMS, que incorpora nuevas funcionalidades, alineación con ITIL v4, mayor escalabilidad, mejor rendimiento, mayor seguridad en el almacenamiento y procesamiento de la información, soporte más eficiente y especializado, así como facilidad para futuras actualizaciones, reduciendo los riesgos asociados a posibles fallos en la infraestructura local de la SDA; este cambio de modelo de despliegue, lejos de implicar la adquisición de nuevas licencias, significó la transición del mismo licenciamiento perpetuo a un entorno de nube, transformando la naturaleza del servicio requerido anualmente: mientras que en el modelo On-Premise el gasto recurrente correspondía a soporte y actualización sobre infraestructura local, en el modelo SaaS la continuidad de la operación está condicionada a la renovación periódica de la suscripción al servicio en nube, sin la cual la plataforma deja de estar disponible y los usuarios pierden el acceso a la herramienta, ocasionando una interrupción total de los servicios de mesa de ayuda, gestión de incidentes, gestión de activos y demás procesos misionales y de apoyo que dependen de Aranda ASMS.

En atención a lo expuesto, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente —OTIC—, dependencia que, en virtud de la reestructuración organizacional adoptada mediante el Decreto Distrital 646 de 2025, asumió las funciones que anteriormente correspondían a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental en materia de gestión tecnológica, administración de la infraestructura de TI y operación de los sistemas de información institucionales, requiere para la vigencia 2026 la renovación de la suscripción en la nube de la herramienta Aranda Service Management Suite – ASMS, así como la contratación del soporte técnico. La necesidad contractual es de carácter estratégico, dado que la

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

Secretaría Distrital de Ambiente ha utilizado la plataforma Aranda por más de nueve (9) años como soporte de la gestión de servicios de tecnologías de la información. Esta trayectoria se sustenta en la inversión pública realizada desde 2016, cuando se adquirió el licenciamiento perpetuo de la solución. En la vigencia 2025, la Entidad migró la plataforma de un esquema On-Premise a un modelo SaaS, lo que implicó un cambio en la administración, actualización y operación del sistema, pasando a un esquema de suscripción en la nube. En este contexto, la operación de ASMS en 2026 exige mantener vigente la suscripción SaaS y el soporte técnico especializado, en concordancia con el modelo de servicio adoptado, a fin de asegurar su adecuada funcionalidad. Desde el punto de vista técnico y operativo, la herramienta soporta procesos esenciales de gestión de TI, por lo que su disponibilidad es necesaria para evitar impactos en la operación institucional y proteger la inversión realizada. Su interrupción afectaría componentes como la gestión de incidentes, requerimientos, cambios, activos, configuración y niveles de servicio.

En consecuencia, la renovación de la suscripción y del soporte de Aranda Service Management Suite – ASMS no implica la adquisición de una nueva solución, sino la continuidad de una plataforma ya implementada y migrada a SaaS, indispensable para la operación de los servicios tecnológicos institucionales.

Así, la contratación para la vigencia 2026 se orienta a garantizar la sostenibilidad de la solución tecnológica, bajo criterios de eficiencia en el uso de los recursos públicos, aprovechamiento de la inversión previamente efectuada y adecuada gestión de los riesgos tecnológicos y operacionales asociados a la interrupción del servicio.

Dado que en el modelo SaaS la disponibilidad del servicio no depende de la infraestructura local ni de una instalación física administrada por la Entidad, sino de la vigencia activa de la suscripción contratada con el fabricante, de modo que, vencido el periodo de suscripción sin que medie su renovación oportuna, la plataforma Aranda ASMS deja de estar operativa de manera inmediata e incondicional, sin posibilidad de acceso parcial ni de operación en modo degradado, lo que se traduce en la pérdida total del servicio de mesa de ayuda tecnológica para los aproximadamente 1.500 usuarios de la Entidad, la interrupción del registro y gestión de incidentes y requerimientos sobre la infraestructura de TI, la suspensión del monitoreo y control de los activos informáticos a través del módulo Aranda Device Management, la imposibilidad de dar seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS de la entidad, y la paralización de los procesos de autoservicio, gestión del conocimiento, gestión de cambios y gestión de configuración que la herramienta soporta de manera integrada en una única consola; situación que no solo comprometería gravemente la continuidad operativa de la Entidad, sino que implicaría el desaprovechamiento de una inversión consolidada a lo largo de casi una década, toda vez que el licenciamiento perpetuo adquirido en 2016 —cuya vigencia, compatibilidad y aplicabilidad en el entorno ASMS fue certificada formalmente por el fabricante Aranda Software mediante comunicación del 7 de mayo de 2025— conserva plena validez jurídica y técnica, y constituye el activo tecnológico sobre el cual se soporta la renovación aquí requerida, siendo precisamente la suscripción al servicio en nube el mecanismo

	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

que permite materializar y hacer efectivo dicho licenciamiento en el nuevo modelo de despliegue adoptado, de manera que renovar la suscripción no equivale a adquirir nuevas licencias ni a duplicar inversiones previas, sino a garantizar el acceso continuo, seguro y actualizado a una plataforma que la Entidad ya posee en términos de licenciamiento pero que, por su naturaleza SaaS, requiere de una suscripción activa para su operación, tal como ocurre con cualquier servicio de computación en la nube en el que el modelo de prestación implica pagos periódicos por disponibilidad, mantenimiento, actualizaciones automáticas y soporte especializado del fabricante. Adicionalmente, la renovación incluye la continuidad del soporte técnico por parte de personal experto y certificado en la herramienta Aranda, componente indispensable para garantizar la correcta parametrización, el afinamiento funcional, la atención oportuna de incidencias sobre la plataforma, la implementación de mejoras y la transferencia de conocimiento al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegurando así que la SDA cuente con el respaldo técnico necesario para responder ante eventuales fallos, vulnerabilidades o requerimientos de configuración que puedan surgir durante la operación del servicio, en línea con lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2024-2028 de la Entidad, específicamente en la iniciativa IT03 orientada a fortalecer, modernizar y ampliar la disposición, **operación y soporte de la infraestructura tecnológica bajo un enfoque híbrido** y bajo estándares de seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad, y en consonancia con los principios de la Política de Gobierno Digital que promueven el uso eficiente de las TIC para mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con la ciudadanía en un entorno de confianza digital.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Elaborar y cargar en la plataforma SECOP II, el informe de ejecución de la gestión adelantada debidamente firmado por el supervisor, con los soportes para adelantar el respectivo pago, que evidencie el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato, en las fechas establecidas en el mismo.
2. Entregar al supervisor del contrato de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, en la ciudad de Bogotá D.C. o en el lugar que este indique, las facturas, las certificaciones correspondientes al licenciamiento de la plataforma Aranda, donde conste la renovación de la suscripción al servicio en nube SaaS de la herramienta Aranda ASMS con una garantía de operación de doce (12) meses, conforme a las especificaciones técnicas establecidas en la ficha técnica del proceso. La documentación deberá presentarse en idioma castellano.
3. Cumplir integralmente con los lineamientos, condiciones técnicas, funcionales y de interoperabilidad descritos en las obligaciones específicas, estudios previos y ficha técnica del proceso contractual.
4. Elaborar y presentar al supervisor del contrato el cronograma detallado de actividades dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, incluidas dentro del proceso de renovación de la suscripción, como son configuración, pruebas, puesta en operación y estabilización de la solución tecnológica, si ello fuera necesario por

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

actualizaciones (versiones estables y mejoras) de la plataforma, liberadas por parte del fabricante Aranda Software.

5. Ejecutar las actividades de configuración, parametrización, integración y puesta en funcionamiento de la solución tecnológica conforme al cronograma aprobado por el supervisor del contrato, incluyendo pruebas funcionales, validación de operación, estabilización y transferencia de conocimiento.
6. Prestar los servicios de soporte técnico especializado y certificado por parte del fabricante para la totalidad de los módulos contratados.
7. Prestar atención oportuna de incidencias, requerimientos y solicitudes de información sobre la plataforma, conforme a los niveles de prioridad establecidos en la ficha técnica. El CONTRATISTA, a través de su mesa de servicio, debe prestar servicios de soporte con prioridad de atención y tiempos de respuesta y solución conforme a lo establecido en la Tabla 2: Tiempos de Atención y Solución por Prioridad, con acceso preferencial a actualizaciones y parches de seguridad, superior a los planes básicos de soporte, exigible independientemente de si es prestado directamente por el fabricante o por cualquiera de sus canales o partners autorizados, con una garantía cuya duración es de doce (12) meses contados a partir de la fecha de renovación de la suscripción, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El servicio de soporte está estructurado en tres niveles:

Nivel 1: El primer nivel de soporte lo prestará la mesa de ayuda de la Entidad, que recibirá, registrará y clasificará todas las solicitudes relacionadas con el sistema. Así mismo, se encargará de brindar solución a las solicitudes que involucren dudas básicas o problemas de fácil solución (p.ej. problemas de usuario y contraseña, verificación de configuración, funcionalidades y navegación básica del sistema), y de redireccionar las solicitudes complejas al servicio de soporte de nivel 2 (MSC). Adicionalmente, se encargará de recoger nuevos requerimientos y necesidades.

Nivel 2: El segundo nivel de soporte será prestado por la mesa de ayuda de EL CONTRATISTA a través del MSC, la cual se encargará de brindar solución a las solicitudes que no pudieron ser solucionadas en el nivel 1, a través de profesionales de soporte capacitados para el efecto. Este nivel de soporte corresponde a la asistencia ofrecida por un analista de soporte del MSC vía telefónica, chat o correo electrónico, el cual procede con el registro del caso, reúne la información necesaria e intenta resolver el caso mediante procedimientos o scripts; en caso de ser necesario se escala el caso a un analista de Nivel 3 del MSC.

Nivel 3: El tercer nivel de soporte corresponde a la asistencia especializada ofrecida por el fabricante Aranda Software, canalizada a través de EL CONTRATISTA en su calidad de partner autorizado, para la atención de los casos que no pudieron ser resueltos en el Nivel 2 o que se encuentren relacionados con defectos del software. EL CONTRATISTA se encargará de escalar el caso ante el fabricante, realizar el seguimiento correspondiente hasta su solución y mantener informados tanto al analista del MSC como al supervisor del contrato sobre el estado y avance del mismo, sin que dicho escalamiento lo exima de su responsabilidad frente a la Secretaría Distrital de Ambiente por la oportuna atención y cierre del caso.

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

El soporte de Nivel 2 y 3, se podrá realizar telefónicamente, si aplica remoto y/o virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

Nota 1: Los casos con Nivel de Prioridad “P1. Crítica” y “P2. Alta”, tendrán un tratamiento especial de atención en horarios posteriores a 6:00 pm de lunes a viernes y días no hábiles.

Niveles de Prioridad y tiempos de respuesta

Todos los casos creados en el MSC tendrán asignado un nivel de Prioridad, de acuerdo con la Tabla 1 Niveles de Prioridad y no debe ser modificado por EL CONTRATISTA sin previa autorización de la Entidad.

El nivel de prioridad establece el tiempo de atención y solución que la MSC, debe cumplir. Todos los estándares y análisis del nivel de servicio se basan en la prioridad asignada para cada caso.

Tabla 1. Niveles de Prioridad

Nivel de Prioridad	Descripción	Ejemplo / Impacto
P1. Crítica	Incidentes relacionados con falla total del sistema atribuible exclusivamente a la aplicación (software) que provee EL CONTRATISTA	Indisponibilidad total del aplicativo. Bloqueos generales en la Base de Datos causados por el aplicativo.
P2. Alta	Incidentes y fallas en varios módulos y/o degradación parcial atribuible exclusivamente al software provisto por EL CONTRATISTA.	Indisponibilidad total de varios módulos del aplicativo. Pérdida significativa de la funcionalidad del sistema.
P3. Media	Falla de una sola función o módulo que afecta una transacción o proceso total.	Indisponibilidad total de un proceso de negocio. Novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación. Errores encontrados en los módulos contratados por la Entidad de los productos Suministrados.
P4. Baja	Requerimientos	Preguntas de configuración. Preguntas de procedimiento u operación. Investigación de problemas intermitentes. Ajustes a tareas programadas. Solicitud de Programación de transferencias de conocimiento única y exclusivamente para las nuevas funcionalidades. Solicitud de documentación previamente acordada entre las partes.

De acuerdo con los niveles de prioridad establecido en la Tabla 1. Niveles de Prioridad, EL CONTRATISTA, a través de la MSC, debe cumplir con los siguientes tiempos de atención y solución para los casos:

Tabla 2. Tiempos de Atención y Solución por Prioridad

Prioridad	Tiempo de atención	Tiempo de solución	Cobertura
Crítica	30 minutos	1 hora 30 minutos	7x24

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

Alta	1 hora hábil	5 horas hábiles	8x5
Media	1 hora hábil	9 horas hábiles	8x5
Baja	1 hora hábil	31 horas hábiles	8x5

La cobertura 7 X 24 se garantiza siempre y cuando el reporte del caso se realice de manera telefónica a la línea establecida para tal fin.

Tiempo de Atención: Es el tiempo máximo que tarda EL CONTRATISTA en contactar a la Entidad, a través de su personal de soporte para establecer el contacto inicial sobre un caso, el tiempo se contabiliza desde la fecha y hora de registro en el MSC, por parte de la Entidad, hasta la fecha y hora de primer contacto por parte de EL CONTRATISTA para revisar el caso, de acuerdo con el nivel de prioridad definido. EL CONTRATISTA hará análisis y gestión del caso reportado por la Entidad y emitirá respuesta del diagnóstico, plan de acción o solución correspondiente.

En los casos en que se establezca durante el tiempo de atención que un incidente y/o problema no se podrá solucionar de forma permanente en el tiempo de resolución definido en este acuerdo, se establecerá en común acuerdo con EL CONTRATISTA la fecha y hora de entrega de la solución.

NOTA 2: En estos casos se suspenderá el caso y no se afectarán los indicadores, sin embargo, si el incidente y/o problema se reitera, se reabrirá el caso y los tiempos de atención y solución se medirán a partir de la reapertura.

8. Implementar las actualizaciones (versiones estables y mejoras) de la plataforma, en el momento que sean liberadas por parte del fabricante Aranda Software, durante la vigencia de la garantía.
9. Elaborar un diagnóstico inicial al inicio del contrato, sobre el estado de los módulos de Aranda ASMS en operación en la Entidad.
10. Realizar la transferencia de conocimiento sobre la gestión administrativa de los productos suministrados, la cual deberá contemplar como mínimo los siguientes módulos: Consola de Administración ASMS, Aranda CMDDB y Aranda ADM (Aranda Device Manager), dirigida a por lo menos cinco (5) participantes de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la SDA.
11. Suscribir y entregar al supervisor del contrato los acuerdos de confidencialidad, formatos de seguridad de la información y demás documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, debidamente firmados por el representante legal o apoderado de EL CONTRATISTA.

Nota: EL CONTRATISTA deberá cumplir con las obligaciones específicas en esta ficha técnica conforme a las actividades de actualización, soporte y mantenimiento, el cual se dispone así:

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

1. ACTUALIZACIÓN DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA:

Comprende la renovación de la suscripción y actualización de la herramienta. Esta es una actividad obligatoria que debe ser tenida en cuenta por EL CONTRATISTA, como parte del proceso.

EL CONTRATISTA deberá realizar la etapa de renovación de la suscripción, actualización de la plataforma si fuera necesario debido a la liberación de nuevas versiones estables o mejoras de la herramienta, socialización y transferencia de conocimiento en un periodo máximo de un (1) mes a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, lo que será soportado mediante acta de recibo a satisfacción, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente.

1.1 EL CONTRATISTA debe asegurar que el acceso a la plataforma se realice mediante un canal seguro con certificado de seguridad SSL vigente, conforme a las condiciones dispuestas por el fabricante para el servicio SaaS contratado. Así mismo, deberá verificar el comportamiento de la plataforma en la nube frente a pruebas de estrés, cargue de usuarios, recurrencia, usabilidad y escalabilidad, entendidas estas como actividades de validación funcional del desempeño del servicio suscrito y no como actividades de implementación, configuración o validación de infraestructura propia del contratista. Dicha verificación deberá adelantarse dentro del periodo de ejecución del contrato, y sus resultados deberán consolidarse en un informe técnico que EL CONTRATISTA entregará al supervisor del contrato como soporte del cumplimiento de la presente obligación.

1.2 EL CONTRATISTA debe garantizar que la plataforma ofrezca un 99.6% de disponibilidad, durante el periodo de ejecución y garantía.

1.3 EL CONTRATISTA debe asegurar la continuidad de operación de los servicios objeto de esta contratación, los cuales se encuentran desplegados sobre la plataforma en la nube Aranda Service Management Suite (ASMS), con la totalidad de sus módulos y componentes asociados, alojada en el hosting provisto por el fabricante Aranda Software.

1.4 EL CONTRATISTA debe garantizar la seguridad del servicio y de los datos, en especial lo relacionado con:

- El respeto por la integridad de los datos,
- La protección de la confidencialidad de los datos utilizados y almacenados,
- La encriptación de datos sensibles,
- La disponibilidad y trazabilidad de datos, etc.
- La aplicación de medidas para limitar todo uso fraudulento de los datos para impedir toda pérdida o corrupción de los mismos.
- Seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).
Lo anterior, en el marco de la normatividad vigente sobre la materia.

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

- 1.5** Se deberá llevar a cabo la transferencia de conocimiento para la gestión administrativa de los productos suministrados, la cual deberá contemplar como mínimo los siguientes módulos: Consola de Administración ASMS, Aranda CMDB y Aranda ADM (Aranda Device Manager). Para cada uno de estos módulos se deberá desarrollar una (1) sesión de transferencia con una duración mínima de dos (2) horas, para un total de tres (3) sesiones. Cada sesión podrá contar con la participación de hasta cinco (5) servidores públicos designados por la Secretaría Distrital de Ambiente.
- 1.6** EL CONTRATISTA realizará la verificación de la configuración, activación y acceso a los servicios y/o productos contratados para garantizar un nivel de satisfacción alto en el uso de los servicios provistos, la cual debe constar en un informe escrito entregado al supervisor del contrato.
- 1.7** EL CONTRATISTA debe proporcionar para la Secretaría Distrital de Ambiente los siguientes módulos alineados a los siguientes procesos ITIL v4, los cuales deben quedar completamente configurados, parametrizados y operativos:
- **Gestión de Cambios:** Este módulo debe permitir tener control de los cambios realizados en la Entidad y todo su ciclo de aprobación, definiendo diferentes aprobadores en los cambios que presente la infraestructura tecnológica.
 - **Gestión de Catálogo de Servicios:** Este módulo debe permitir la publicación de los servicios ofrecidos a los usuarios.
 - **Gestión de configuración y activos de servicio:** Este módulo debe permitir llevar un registro de cada uno de los activos y/o CI's de la Secretaría Distrital de Ambiente, a través del despliegue automático del agente que permita el reporte de cada uno de los CI's a la Consola Principal, así como, debe permitir a los especialistas tomar el control remoto de cada uno de los CI's. Este módulo se debe integrar de manera automática con las otras funcionalidades y módulos de la herramienta Mesa de Servicio.
 - **Gestión del Conocimiento:** Este módulo debe permitir a la Entidad compartir artículos de conocimiento para usuarios finales y agentes de mesa, lo que permite que la solución de algunos casos se realice de manera automática. Este módulo debe permitir a los usuarios realizar búsquedas de información de manera fácil y ágil y también debe permitir definir procesos de aprobación para los nuevos artículos en la base de conocimiento.
 - **Gestión de Incidentes:** Se debe poder registrar todos los incidentes tecnológicos que se presenten en la Entidad. Estos deben poderse registrar de manera centralizada desde una mesa de servicio, o a través de cada uno de los usuarios finales registrando sus propios incidentes.
 - **Gestión de Portafolio:** Este módulo debe permitir la definición y publicación de los tipos de servicios que se pueden ofrecer a los usuarios.
 - **Gestión de Problemas:** Este módulo debe permitir gestionar de manera adecuada los problemas de tecnología que pueden surgir del día a día, analizar su causa raíz, establecer la fuente del problema y dar solución efectiva del mismo.
 - **Gestión de Requerimientos:** Este módulo debe permitir gestionar y categorizar las solicitudes de los usuarios como requerimientos, dando el manejo adecuado a este tipo de solicitudes.

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

- **Autogestión de Contraseñas de Directorio Activo:** Este módulo debe permitir a los usuarios finales realizar el cambio y/o restablecimiento de sus propias contraseñas de red de manera autónoma, sin requerir la intervención de un agente de mesa de servicio, integrándose directamente con el Directorio Activo de la Entidad. Este módulo debe reducir el volumen de casos registrados por este concepto y garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y vigencia de contraseñas definidas por la Entidad.
- **Gestión de Reportes:** Este módulo debe permitir la generación de reportes gerenciales y operativos sobre la gestión de la mesa de servicios, incluyendo el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la trazabilidad de casos por tipo, estado y grupo de atención, y demás indicadores que permitan a la Entidad realizar seguimiento y toma de decisiones. Este módulo debe permitir la configuración de reportes periódicos y su extracción en diferentes formatos.
- **Gestión de Niveles de Servicio:** Este módulo debe permitir la definición, parametrización y seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables a cada uno de los procesos y tipos de solicitud gestionados en la herramienta, estableciendo tiempos de atención y solución diferenciados según prioridad, categoría o grupo responsable. Este módulo debe permitir alertar de manera oportuna sobre el riesgo o incumplimiento de los tiempos definidos.
- **Gestión de Eventos:** Este módulo debe permitir el monitoreo, registro y clasificación de los eventos generados por la infraestructura tecnológica de la Entidad, identificando aquellos que requieran de una acción o escalamiento hacia los demás procesos de la herramienta, tales como la Gestión de Incidentes o la Gestión de Problemas. Este módulo debe permitir diferenciar entre eventos informativos, de advertencia y de excepción.

- 1.8** EL CONTRATISTA debe entregar a la Secretaría Distrital de Ambiente, el plan de contingencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del Acta de Inicio del Contrato, para la prestación de la garantía suscrita.
- 1.9** EL CONTRATISTA debe presentar, socializar y ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Servicio dentro del período de garantía suscrito. El Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP podrá ser ajustado, de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por EL CONTRATISTA durante la operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. La Secretaría Distrital de Ambiente se reserva la potestad de solicitar una prueba de los resultados del más reciente Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP ejecutado.
- 1.10** Apoyar a la entidad a través de campañas de socialización para la apropiación de la solución al interior de la Entidad.
- 1.11** Elaborar y entregar seis (6) reportes en el módulo de reportes AQM de la herramienta Aranda, de acuerdo con las necesidades de información que defina la Secretaría Distrital de Ambiente. Los reportes serán solicitados por la Entidad, a través del supervisor del contrato, dentro del plazo de ejecución contractual, mediante comunicación escrita en la que se indiquen los campos, filtros, criterios y periodicidad requeridos. EL CONTRATISTA podrá entregar los reportes dentro del plazo de ejecución o dentro del período de garantía,

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

publicados y funcionando en el ambiente productivo de la Entidad, junto con la documentación necesaria para su uso. La recepción de los reportes entregados durante el período de garantía se formalizará mediante acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor.

2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA

Duración doce (12) meses, contados a partir de la fecha de activación de la suscripción, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, período de garantía donde EL CONTRATISTA brindará a la Secretaría Distrital de Ambiente el soporte y mantenimiento de todas y cada una de las herramientas provistas en el presente contrato.

Durante la ejecución de la garantía EL CONTRATISTA debe asegurar la optimización de la herramienta, a partir de las peticiones que la Entidad realice, con motivo de un requerimiento, problema o incidente detectado y/o por cambios en su producto que redunde en beneficio o mejora de las funcionalidades ya provistas, entregando nuevas versiones del software o parches, bajo los siguientes criterios:

- Corrección de error del software.
- Corrección por falla del software.

2.1 EL CONTRATISTA debe garantizar la actualización de los Productos, Sistemas Operativos y Licencias de sus productos, con sus respectivos parches de seguridad, para evitar pérdidas de información por posibles ataques informáticos.

2.2 Diagnosticar, atender y solucionar fallas, errores de código, inconsistencias de datos o interrupciones en el funcionamiento de la plataforma Aranda Software y sus componentes integrados a los que pueda haber lugar.

2.3 ELCONTRATISTA debe llevar a cabo actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Secretaría Distrital de Ambiente con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos y/o herramientas de la plataforma durante el periodo de garantía.

2.4 ELCONTRATISTA realizará tareas de respaldo de la información, de acuerdo con la normatividad vigente, en especial ISO/IEC 27001, decreto 1080 de 2015 y Ley 1581 de 2012, que permitan recuperar la información cuando ocurra un daño crítico de los sistemas y configuraciones del servicio.

2.5 EL CONTRATISTA debe entregar, durante los primeros 20 días de esta fase al supervisor del contrato, un documento con la arquitectura actualizada de la solución provista que incluya como mínimo: servicio de alojamiento de la arquitectura provista por el fabricante con las especificaciones técnicas de procesamiento, almacenamiento, velocidad de red, módulos habilitados iniciales, certificado SSL de conexiones, sistemas operativos instalados, versión de motor de bases de datos, servidor de aplicaciones; este documento debe ser actualizado cada vez que se realicen cambios en la arquitectura de la solución.

2.6 ELCONTRATISTA debe entregar al inicio de esta fase, durante los primeros 20 días al supervisor del contrato, los manuales de usuario de los diferentes módulos/aplicaciones/herramientas en medio digital, para el uso de los diferentes usuarios de la herramienta

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

actualizada, así como del servicio de soporte a través de las diferentes opciones que el usuario tendrá para acceder al mismo.

- 2.7 La Secretaría Distrital de Ambiente es la dueña de la información que mantiene ELCONTRATISTA en la herramienta provista, y en el momento de terminación del contrato este debe garantizar el acceso de consulta a los casos radicados y/o entregar una copia que pueda ser accedida por la Secretaría Distrital de Ambiente a manera de consulta.

ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá presentar los siguientes informes durante la ejecución del contrato:

1. Certificación expedida por el fabricante, en la que se relacione la renovación de la suscripción en la modalidad SaaS de todos los productos adquiridos a perpetuidad en su momento por la Secretaría Distrital de Ambiente, una vez finalizadas la renovación y la activación de la suscripción.
 2. Documento donde se evidencie el diagrama de la herramienta desplegada. Este documento debe actualizarse cada vez que se realicen cambios en la arquitectura de la solución..
 3. Manuales de usuario y de administración de los diferentes módulos, aplicaciones y herramientas, en medio digital, para el uso de los diferentes usuarios de la herramienta.
 4. Material audiovisual generado durante las sesiones de transferencia de conocimiento realizadas con el personal de la SDA, o el material correspondiente para la parametrización básica de los diferentes módulos, con la finalidad de incluirlo en la base de conocimiento de la SDA.
 5. Documento de entrega de las credenciales de acceso a la base de datos con perfil de solo lectura (Read-Only), habilitado para la ejecución de consultas y la extracción de información.
 6. Reporte de las solicitudes o incidencias escaladas por la Entidad, cuando se requiera, referente al mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta.
 7. Informe de los reportes elaborados en el módulo de reportes AQM a solicitud de la Secretaría Distrital de Ambiente, en cumplimiento de la obligación específica No. 1.11, el cual deberá presentarse dentro del plazo de ejecución del contrato. El informe relacionará, para cada reporte solicitado, la fecha de la solicitud y la descripción del reporte. Para los reportes entregados, se indicará la fecha de entrega y la evidencia de su publicación y funcionamiento en la herramienta; para los reportes pendientes, se indicará su estado de avance y la fecha comprometida de entrega dentro del período de garantía.
 8. Documento firmado por el representante legal, en el que se compromete a brindar el servicio de soporte técnico cuando la Entidad lo requiera, durante el período de garantía.
 9. Informe final detallando los indicadores de disponibilidad y los tiempos de caída (downtime), si los hubiere.
- PLAZO DE EJECUCIÓN:**

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

El plazo para la ejecución del contrato será de **UN (1) MES**, contado a partir de la firma del acta de inicio, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, sin exeder el 31 de diciembre de 2026.

NOTA: Sin perjuicio de que el plazo de ejecución del contrato sea de un (1) mes, EL CONTRATISTA deberá garantizar, por un período de doce (12) meses contados a partir de la fecha de activación de la suscripción y una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, la continuidad, disponibilidad y correcto funcionamiento de los servicios objeto de la renovación, incluyendo el acceso a la plataforma bajo la modalidad SaaS, el mantenimiento, las actualizaciones y el soporte técnico especializado, en las condiciones y niveles de servicio establecidos en los documentos del proceso y en el contrato. Durante dicho período deberá atender y corregir, sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Ambiente, las fallas, errores o incidentes atribuibles a la plataforma o a los servicios suministrados, dentro de los tiempos de atención y solución establecidos contractualmente.

LUGAR DE EJECUCIÓN

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C.

CLASIFICACIÓN UNSPSC:

El objeto está codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC (The United Nations Standard Products and Services Code / Codificación de Bienes y Servicios de Acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas) como se indica a continuación:

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
F. SERVICIOS	81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación, y Tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y soporte de software
E. PRODUCTOS DE USO FINAL	43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa
E. PRODUCTOS DE USO FINAL	43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43233000 Software de entorno operativo
F. SERVICIOS	81000000	81110000	81112300

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación, y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
--	--	------------------------	---

CONDICIONES TÉCNICAS

Las presentes condiciones técnicas hacen referencia a la herramienta Aranda Service Management Suite (ASMS), en razón a que la Secretaría Distrital de Ambiente es titular de un licenciamiento perpetuo adquirido mediante el contrato SDA-20161308, cuya continuidad operativa se busca garantizar a través de la presente contratación mediante la renovación de la suscripción y de los servicios asociados a dicha plataforma. En este sentido, la mención de la marca en el presente documento no obedece a una preferencia por un proveedor determinado, sino a la necesidad de garantizar la compatibilidad, interoperabilidad y continuidad con el licenciamiento y la infraestructura tecnológica ya adquiridos e implementados por la Entidad, en concordancia con lo previsto en el artículo 24, numeral 5, literales b) y c) de la Ley 80 de 1993. Por lo anterior, la renovación y demás servicios objeto del presente proceso podrán ser prestados por el fabricante o por cualquier partner autorizado por éste, con lo cual se garantiza la libre concurrencia de oferentes dentro del universo de proveedores habilitados para operar sobre dicha plataforma.

El desarrollo del objeto a contratar comprende lo siguiente:

- Solución SaaS de la Herramienta de gestión Mesa de Servicio actualizada a última versión Aranda Service Management Suite -ASMS para:
Diecinueve (19) licencias de Aranda Service Management Suite – Usuario Concurrente.
Diez (10) licencias de Aranda Service Management Suite – Usuario Nombrado
Mil doscientas (1.200) licencias de Aranda Device Management de la SDA.
- Garantizar la operatividad y acceso a la plataforma Aranda Service Management Suite – ASMS con un nivel de disponibilidad del 99.6% durante todo el período de garantía.
- Sincronización de la herramienta provista con el Directorio Activo (Ldap) de la Entidad.
- Proveer usuarios finales ilimitados.
- Proveer número de tickets ilimitados.
- Asesoría en integración: Apoyar la interoperabilidad y orquestación del chatbot interno de la Entidad con la mesa de servicios, mediante asistencia técnica y sesiones de orientación sobre el uso de APIs para la consulta de bases de datos.

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

- Asesoría en elaboración de reportes: Apoyar a los administradores de la herramienta en la SDA, sobre mecanismos de extracción de datos desde el almacenamiento de la plataforma, para la elaboración de informes que requiera la entidad, durante el período de garantía.
- Garantizar el acceso a la herramienta provista a través de Internet a todos los usuarios autorizados de la entidad.
- Transferencia de conocimiento, en los términos expresados en el numeral 1.5, sin costo adicional para la entidad.

Ítem	Descripción técnica del bien, obra o servicio a contratar	Cantidad	Unidad de medida
1.1	Renovación suscripción servicio SaaS de las licencias de Aranda Service Management Suite, con garantía por 12 meses; esta garantía incluye actualización tecnológica a la última versión y soporte técnico para: Diecinueve (19) licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Concurrente. Diez (10) licencias Aranda Service Management Suite - Usuario Nombrado. Mil doscientas (1.200) licencias Aranda Device Management.	1	Renovación

NOTA. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN: a efectos de asegurar la comparabilidad de las ofertas y de permitir la validación del estudio de mercado y del análisis del sector previstos en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, los interesados deberán discriminar en su cotización el valor unitario anual correspondiente a cada uno de los tipos de licenciamiento relacionados —Usuario Concurrente, Usuario Nombrado y Device Management, así como el valor asociado a los servicios de actualización, soporte técnico y transferencia de conocimiento. La unidad de medida del ítem corresponde a una (1) renovación equivalente a doce (12) meses de cobertura. El valor total ofertado deberá comprender la totalidad de los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y estampillas a que haya lugar, sin que se admitan valores condicionados, alternativos o sujetos a variación durante el período de cobertura.

ITEMS NO PREVISTOS (No aplica para el presente proceso contractual)

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

GARANTÍAS

En cumplimiento de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto Nacional 1082 de 2015 y demás normas concordantes, EL CONTRATISTA se obliga a constituir garantías a favor de **BOGOTÁ D.C - SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE, NIT 899.999.061 -9**, con ocasión de la ejecución del contrato y de su liquidación a través de cualquiera de los mecanismos de cobertura del riesgo señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto Nacional 1082 de 2015, que cubran los siguientes riesgos:

a. Cumplimiento

Por una cuantía equivalente al **VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL** del contrato y una duración igual al plazo de ejecución de este y doce (12) meses más.

b. Calidad del Servicio

Por una cuantía equivalente al **VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO** y con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de la terminación del plazo de ejecución.

c. Pago de salarios y prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales

Por una cuantía igual al **CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO**, desde la suscripción del contrato y por una duración igual al plazo de ejecución y TRES (3) años más.

NOTA 1. CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS: EL CONTRATISTA deberá constituir la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

NOTA 2. RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LAS GARANTÍAS: EL CONTRATISTA deberá restablecer el valor de las garantías antes mencionadas, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la SECRETARIA. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, EL CONTRATISTA deberá ampliar el valor y/o la vigencia de las garantías otorgadas.

NOTA 3. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS: En todo caso EL CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías hasta la liquidación del contrato.

NOTA 4. En virtud de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, el numeral 7 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto Nacional 1082 de 2015 y a lo previsto en el artículo 1060 del Código de Comercio referente al mantenimiento del estado del riesgo y notificación de cambios. EL CONTRATISTA deberá notificar a la aseguradora las circunstancias no previsibles que den lugar a la modificación cobertura del riesgo. La notificación de la modificación del riesgo, así como la respuesta que otorgue la aseguradora deberá ser allegada a través de la Plataforma SECOP II, así como los documentos anexos correspondientes.

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

NOTA 5. Si resultare como contratista, un CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL, la garantía debe ser otorgada por todos sus integrantes.

NOTA 6. EL CONTRATISTA deberá cargar la garantía única de cumplimiento y responsabilidad extracontractual (cuando aplique), en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - portal SECOP II.

FORMA DE PAGO

La SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE pagará al contratista el valor total del contrato en un único pago, previa acreditación de la efectiva activación de la renovación de la suscripción en la nube —SaaS— de la herramienta Aranda Service Management Suite – ASMS, por el término de doce (12) meses, y de la habilitación de las licencias objeto de la renovación, de conformidad con las cantidades, características y condiciones técnicas establecidas en los documentos del proceso y en el contrato.

El pago estará sujeto a la presentación de la certificación de activación de la suscripción y de la disponibilidad de los servicios contratados, expedida por el contratista y validada por el supervisor del contrato, en la cual se acredite que la Entidad cuenta con acceso a la plataforma SaaS, las licencias objeto de renovación se encuentran habilitadas y se encuentra vigente la cobertura de la garantía por el período de doce (12) meses.

Lo anterior, previa presentación de la factura de cobro y de los soportes requeridos en la ley y los procedimientos internos para la radicación de cuentas de cobro de la entidad.

Condiciones generales para el pago.

EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las facturas o cuentas de cobro serán pagadas posterior al cumplimiento de todos los requisitos, aprobados y certificados por el supervisor y radicados en debida forma en concordancia con las normas tributarias vigentes, la aprobación de la Dirección Administrativa y Financiera y previa disponibilidad de PAC.
- La factura o cuenta de cobro deberá incluir todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar, y el detalle de los servicios efectivamente prestados y/o elementos suministrados.
- La factura o cuenta de cobro deberá acompañarse de la copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social, para el periodo cobrado, cuando se trate de personas naturales.
- La factura o cuenta de cobro deberá acompañarse de la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el

  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya cuando se trate de personas jurídicas.

- e. Los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta radicación de la factura electrónica con los respectivos documentos soporte, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 del Decreto 189 de 2020.
- f. Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s) o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo empezará a contar a partir de la fecha en que se presente(n) en debida forma o que se haya aportado el último de los documentos. La(s) demora(s) en el pago originadas por la presentación incorrecta de los documentos requeridos serán responsabilidad de EL CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de naturaleza alguna.
- g. Las facturas deben estar diligenciadas en pesos colombianos, sin centavos.
- h. Los pagos serán realizados por medio, en pesos colombianos, a través de transferencia a la cuenta corriente o de ahorros que indique EL CONTRATISTA, abierta en cualquiera de las entidades financieras afiliadas al Sistema Automático de Pagos, previos los descuentos de Ley.

EL CONTRATISTA asume los costos establecidos para la ejecución del contrato, así como retenciones, tasas y contribuciones de orden nacional y distrital a qué hubiese lugar. Adicional a ello, se efectuarán descuentos de 3.6%, correspondientes a las estampillas distritales, así:

Concepto	Valor/ Porcentaje	Periodicidad del pago	Fuente
Rete ICA	Según corresponda a la tarifa de la actividad económica código CIU	Mensual sobre el valor de la factura antes de IVA	Estatuto Tributario
Rete IVA	15%	Mensual sobre el valor del IVA	Artículo 462-1 Estatuto Tributario Nacional
Retención en la Fuente	2%	Mensual sobre el valor de la factura antes de A.I.U.	Artículo 462-1 Estatuto Tributario Nacional
Estampilla Pro Adulto Mayor	2%	Mensual sobre el valor de la factura antes de A.I.U.	Acuerdo Concejo de Bogotá y Artículo 462-1 Estatuto Tributario Nacional.
Estampilla Pro Cultura	0.5%	Mensual sobre el valor de la factura antes de A.I.U.	Acuerdo Concejo de Bogotá y Artículo 462-1 Estatuto Tributario Nacional.
Estampilla Universidad Francisco José de Caldas	1.1%	Mensual sobre el valor de la factura antes de A.I.U.	Acuerdo Concejo de Bogotá y Artículo 462-1 Estatuto Tributario Nacional.

Nota 1. Es importante tener en consideración la responsabilidad del proveedor del servicio ante las autoridades tributarias, esto es si son denominados autorretenedores y/o grandes contribuyentes y/o responsables del impuesto a las ventas.

Nota 2. Para el caso del Rete ICA, se debe tener en cuenta la territorialidad del proveedor y la actividad económica que ejerce, ya que la tarifa es diferente entre actividades.

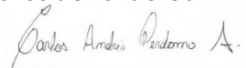
  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

NORMATIVIDAD QUE RIGE LAS CONDICIONES TÉCNICAS.

La adquisición de los servicios descritos en la tabla de condiciones técnicas —esto es, la renovación de la suscripción del servicio SaaS para las licencias Aranda Service Management Suite en sus modalidades de Usuario Concurrente y Usuario Nombrado, las licencias Aranda Device Management, la actualización y el soporte técnico para la totalidad de los módulos— se encuentra regulada por el siguiente marco normativo:

- **Ley 80 de 1993**, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, que establece los principios generales que rigen la actividad contractual del Estado colombiano, incluyendo los principios de transparencia, economía y responsabilidad.
- **Ley 1150 de 2007**, mediante la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993.
- **Decreto 1078 de 2015 (Modificado por el Decreto 767 de 2022 - Política de Gobierno Digital)**: Define los lineamientos de la arquitectura empresarial del Estado. Exige que cualquier adquisición de infraestructura tecnológica deba alinearse con el **Plan de Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI)** de la entidad y contar con la viabilidad técnica interna.
- **Guías de Adquisición de TI de Colombia Compra Eficiente y MinTIC**: Establecen las buenas prácticas para la compra de software y hardware.
- **Directiva Presidencial 07 de 2022 y Decreto 338 de 2022**: Establecen los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital y crean el Modelo de Seguridad Digital para el Estado.
- **Resolución 500 de 2021 y Resolución 746 de 2022 (MinTIC)**: Adoptan y fortalecen el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
- **Ley 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos Personales)**: Obliga a incluir en los pliegos y contratos cláusulas de transmisión y transferencia de datos.
- **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del MinTIC**: Exige la gestión de riesgos de seguridad digital en la cadena de suministro.

Proyectó: Carlos Perdomo – Apoyo Técnico OTIC



Proyectó: Leonardo Cárdenas-Contratista OTIC

Juan Carlos Rueda Aguilar – Apoyo Técnico OTIC



Proyecto: Andrés Mauricio Villegas Navarro– Contratista OTIC



  	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: GC-FO-009
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 2
		FECHA: 02jun2026

Historial de Cambios

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO	
2	2 de junio de 2026	Conforme al rediseño de octubre de 2025 se ajusta plantilla, el código del procedimiento cambia de PA08-PR11 a GC-FO-009.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jennifer Karina Vargas Moreno Cargo: Profesional Especializado Nombre: Deisy Soler Durán Cargo: Profesional Universitario Fecha: 2 de junio de 2026		Nombre: Andrea del Pilar Chaves Nieto Cargo: Contratista OAP Nombre: Claudia Milena Gordillo Rodríguez Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Fecha: 2 de junio de 2026	Nombre: Karen Adriana Duarte Mayorga Cargo: Director(a) Contractual Fecha: 2 de junio de 2026