ANEXO 1
FICHA TECNICA

Renovación de la suscripción, soporte y derecho de uso de las soluciones Aranda existentes en el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)

ÍTEM 1: Renovación de la suscripción, soporte y derecho de uso de las soluciones Aranda existentes en el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)		
Denominación del Bien:	Licencias de Software	
Denominación Técnica:	Aranda Desktop Management – Aranda Service Management	
Clasificación UNSPSC:	43231500	Software funcional específico de la empresa
	43232200	Software de gestión de contenidos
	43232300	Software de Consultas y Gestión de Datos
	43232400	Programas de Desarrollo
ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**	
1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MINIMOS		
1.1 LICENCIAS ARANDA	**Actualización renovación de licencias, nuevas versiones del software Aranda existente.**	La plataforma ITSM en modalidad **Software como Servicio (SaaS)** deberá ser suministrada mediante una **suscripción con una vigencia de un (1) año** a partir de la activación del servicio. Al finalizar la vigencia de la suscripción, y en caso de que la Entidad no continúe con el servicio, el Contratista deberá garantizar la entrega de toda la información generada durante la operación de la plataforma, incluyendo los datos, registros, documentos y demás información almacenada en la solución, mediante un proceso de extracción o migración que permita a la Entidad conservar la integridad, disponibilidad y acceso a su información, sin pérdida de datos y en un formato que facilite su utilización posterior. **A. SERVICE MANAGEMENT** **1.** Aranda Service Management Suite - Consola Nombrada con Cuatro (4) licencias para uso de la entidad. La solución Aranda Service Management Suite (ASMS) deberá soportar y permitir la implementación, operación, automatización, medición y mejora continua de las prácticas de gestión definidas en ITIL® 4, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), facilitando la adopción del Sistema de Valor del Servicio (SVS), la co-creación de valor, la gestión basada en resultados y la mejora continua de los servicios de Tecnologías de la Información. La solución deberá soportar los componentes del Sistema de Valor del Servicio (SVS) de ITIL® 4, permitiendo la integración entre gobernanza, prácticas de gestión, mejora continua, principios guía y la cadena de valor del

servicio, facilitando la generación y co-creación de valor para la Entidad.

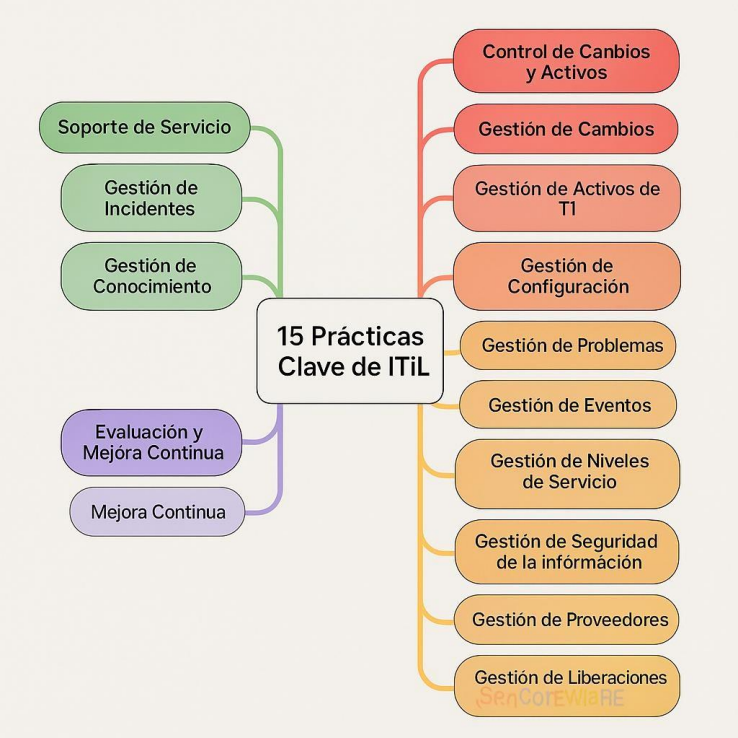
La solución deberá disponer de un Registro de Mejora Continua (Continual Improvement Register - CIR), que permita registrar, priorizar, asignar responsables, realizar seguimiento y medir beneficios de iniciativas de mejora derivadas de auditorías, indicadores, revisiones de servicio, problemas, riesgos, requerimientos institucionales y oportunidades identificadas por la Entidad.

PRÁCTICAS DE ITIL V4 EN LA OPERACIÓN

No.	Práctica actual	Nombre oficial ITIL® 4	Nombre de la práctica
1	IM	Incident Management	Gestión de Incidentes
2	SRM	Service Request Management	Gestión de Solicitudes de Servicio
3	KM	Knowledge Management	Gestión del Conocimiento
4	CHM	Change Enablement	Habilitación de Cambios
5	ITAM	IT Asset Management	Gestión de Activos de TI
6	SACM	Service Configuration Management	Gestión de Configuración del Servicio
7	PM	Problem Management	Gestión de Problemas
8	EM	Monitoring and Event Management	Gestión de Monitoreo y Eventos
9	SLM	Service Level Management	Gestión de Niveles del Servicio
10	ISM	Information Security Management	Gestión de la Seguridad de la Información
11	SUPM	Supplier Management	Gestión de Proveedores
12	RM	Release Management	Gestión de Liberaciones
13	AVM	Availability Management	Gestión de la Disponibilidad
14	CAM	Capacity and Performance Management	Gestión de la Capacidad y el Rendimiento
15	CSI	Continual Improvement	Mejora Continua

La solución deberá permitir la integración y trazabilidad entre las quince (15) prácticas de gestión definidas en ITIL® 4. Para ello, la plataforma Aranda Service Management Suite (ASMS) deberá habilitar la estructuración del Portafolio de Servicios bajo el ciclo de vida de ITIL 4

(administrando las vistas de Pipeline, Catálogo Activo y Servicios Retirados) e implementar el módulo/funcionalidadx del Registro de Mejora Continua (CIR - Continual Improvement Register) para la evaluación, priorización y seguimiento de hallazgos e iniciativas institucionales. Asimismo, deberá mantener relaciones automáticas entre incidentes, solicitudes, problemas, cambios, activos (ITAM), elementos de configuración (CMDB), eventos, artículos de conocimiento y SLAs para la gestión integral de TI.



La parametrización de la nueva versión en nube debe contemplar los aspectos detallados de funcionalidades descritas a continuación y los demás que complementen las prácticas para el uso según Itil v4 para el IDU.

Nombre de la práctica	**Descripción**
Incident Management (Gestión de Incidentes de TI)	Registro, clasificación, priorización, asignación, escalamiento y resolución de incidentes para restablecer la operación normal del servicio en el menor tiempo posible. Soporta flujos automatizados, notificaciones y seguimiento de SLA.

		Service Request Management (Gestión de Solicitudes de Servicio)	Portal de autoservicio para la gestión estandarizada de solicitudes de acceso, hardware, software, información y demás requerimientos definidos en el catálogo de servicios.
		Knowledge Management (Gestión del Conocimiento)	Captura, estructuración, publicación, mantenimiento y reutilización del conocimiento institucional, incluyendo artículos de solución, procedimientos, documentación técnica, lecciones aprendidas y preguntas frecuentes.
		Problem Management (Gestión de Problemas)	Identificación, análisis y gestión de causas raíz, control de errores conocidos, seguimiento de problemas y vinculación con incidentes relacionados para evitar recurrencias.
		Change Enablement (Habilitación de Cambios)	Evaluación, autorización, programación, implementación y seguimiento de cambios, incluyendo análisis de impacto, gestión de riesgos, plan de reversa y control de aprobaciones.
		Service Configuration Management (CMDB)	Administración de los elementos de configuración (CI) y sus relaciones, permitiendo mantener información actualizada y confiable para la gestión de servicios y la toma de decisiones.
		IT Asset Management (Gestión de Activos de TI)	Administración integral del ciclo de vida de activos tecnológicos, incluyendo hardware, software, licencias, contratos y demás recursos de TI.
		Service Level Management (Gestión de Niveles de Servicio)	Definición, seguimiento, medición y control de SLA, OLA y acuerdos asociados, incluyendo alertas automáticas y reportes de cumplimiento.
		Monitoring and Event Management (Monitoreo y Gestión de Eventos)	Monitoreo de infraestructura, aplicaciones y servicios tecnológicos mediante la correlación de eventos, generación de alertas y detección temprana de afectaciones para facilitar la gestión proactiva de incidentes.
		Information Security Management (Gestión de Seguridad de la Información)	Gestión de controles de seguridad, incidentes de seguridad, trazabilidad de accesos y cumplimiento de políticas de protección de la información.

		Supplier Management (Gestión de Proveedores)	Registro, seguimiento y control de proveedores, contratos, niveles de servicio y compromisos asociados a la prestación de servicios tecnológicos.
		Release Management (Gestión de Liberaciones)	Planeación, programación, control, documentación y seguimiento de liberaciones de software, infraestructura y componentes tecnológicos.
		Availability Management (Gestión de Disponibilidad)	Monitoreo, análisis y control de la disponibilidad de servicios tecnológicos, identificando tendencias, interrupciones y oportunidades de mejora.
		Capacity and Performance Management (Gestión de Capacidad y Rendimiento)	Monitoreo y análisis de capacidad, utilización y desempeño de recursos tecnológicos para garantizar niveles adecuados de servicio y crecimiento planificado.
		Continual Improvement (Mejora Continua)	Registro, seguimiento, priorización y medición de iniciativas de mejora derivadas de indicadores, auditorías, riesgos, problemas, revisiones de servicio y oportunidades de optimización.
		2. **Aranda Service Management Suite - Consola Concurrente:** Con veintiséis (26) licencias para uso de la entidad para la versión más actualizada en nube. 3. Como parte de la suscripción de la solución Aranda Service Management Suite (ASMS)**,** el Contratista deberá suministrar, configurar y mantener una conexión segura mediante **VPN Site-to-Site** entre la plataforma SaaS y la infraestructura tecnológica de la Entidad, con el fin de garantizar la comunicación segura y la sincronización de usuarios y grupos a través del servicio de directorio **LDAP/Active Directory**, así como la operación de las integraciones que dependan de dicha conectividad durante toda la vigencia del contrato. 4. **Servicio de Web Application Firewall (WAF):** Como parte de la suscripción de la solución Aranda Service Management Suite (ASMS), el prestador del servicio Software como Servicio (SaaS) deberá suministrar un servicio de Web Application Firewall (WAF) dedicado, con una vigencia igual a la de la	

		suscripción, para la protección de las aplicaciones web de la Entidad. El servicio deberá incluir la configuración, administración, operación, monitoreo y mantenimiento del WAF, así como la implementación de reglas de seguridad personalizadas, de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El WAF deberá permitir la implementación de políticas de restricción geográfica (GeoIP), de manera que el acceso a la plataforma pueda limitarse únicamente a conexiones originadas desde direcciones IP ubicadas en el territorio colombiano, salvo las excepciones autorizadas expresamente por la Entidad. **B. DESKTOP MANAGEMENT** 1. Aranda Client Management: Incluye Asset Management, Delivery, Power Mgmt y LOM Cinco (5) consolas de administración, tres (3) licencias AQM, tres (3) CMDB Std. Aranda **Aranda Client Management:** Con mil setecientos (1700) licencias para equipos. Consolas adicionales: con cinco (5) licencias para uso de la entidad para la versión más actualizada en nube. **ARANDA ACM** 2. Aranda Asset Management (AAM), deberá garantizar las características listadas y demás que se incluyan para la versión más actualizada en nube : **Inventario de Hardware y Software** • Descubrimiento automático de todos los dispositivos conectados. • Muestra de las características técnicas, periféricos, licencias instaladas, etc. • Inventario detallado de hardware y software por dispositivo. **Control Remoto** • Acceso remoto seguro a dispositivos para soporte técnico. • Permitir control total del equipo, chat con el usuario, transferencia de archivos. • Debe garantizar el soporte a usuarios remotos o híbridos.

ANEXO 1
FICHA TECNICA

Renovación de la suscripción, soporte y derecho de uso de las soluciones Aranda existentes en el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)

		Monitoreo de Activos • Seguimiento en tiempo real de los equipos. • Cambios de configuración, hardware agregado, desinstalación de software, etc. **Distribución de Software** • Distribución remota de aplicaciones. • Instalación y desinstalación remota de software. • Ejecución de instalaciones programadas. • Implementación masiva de software. • Validación del resultado de la instalación. **Administración de Energía** • Encendido remoto (Wake on LAN), cuando la infraestructura lo permita. • Apagado remoto. • Reinicio remoto. • Suspensión o hibernación programada. • Políticas de ahorro de energía.
1.2	**Entrega Licenciamiento**	Al finalizar la r enovación del soporte de licencias de software Aranda, el contratista debe entregar la siguiente documentación: • Certificación del Licenciamiento Actualizado como soporte de renovación y actualización. • Manuales de usuario • Manuales de administración y configuración (Que garantice ajuste y puesta en marcha de nuevas funcionalidades, parametrizaciones o módulos). • Documentos de garantía.
2. SERVICIOS		

ANEXO 1
FICHA TECNICA

Renovación de la suscripción, soporte y derecho de uso de las soluciones Aranda existentes en el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)

2.1 BOLSA DE HORAS	**Horas de Asesoría Servicios Profesionales y disponibilidad del servicio en modalidad SaaS**	**Bolsa de horas de asesoría servicios profesionales especializados** El Contratista deberá incluir una bolsa de cuarenta (40) horas de asesoría de servicios profesionales especializados, disponible durante la ejecución del contrato, para la atención de requerimientos relacionados con la solución ARANDA. Como parte de esta bolsa, se deberán priorizar actividades de reingeniería, parametrización y modelamiento de al menos tres (3) Flujos de Valor (Value Streams) end-to-end (Restauración del Servicio, Aprovisionamiento de Servicios/Activos e Implementación de Cambios), además de ajustes funcionales, optimización de configuraciones, acompañamiento técnico, asesoría especializada, transferencia de conocimiento y demás actividades requeridas por la Entidad que no correspondan al soporte correctivo. Las horas serán consumidas únicamente a solicitud de la Entidad, previa autorización del Supervisor del Contrato, y se descontarán conforme a las actividades efectivamente ejecutadas por el Contratista. La unidad mínima de consumo de la bolsa de horas será de treinta (30) minutos, contabilizándose cada intervención en fracciones de media hora. El consumo de las horas deberá quedar soportado mediante los informes de actividades y la correspondiente aceptación por parte del Supervisor del Contrato. **Disponibilidad de la plataforma SaaS** El servicio de la solución ARANDA en modalidad Software como Servicio (SaaS) deberá contar con una disponibilidad mínima mensual del 99,5 %, de conformidad con los niveles de servicio establecidos por el fabricante.
2.2	**Servicios Profesionales**	El contratista se compromete con el IDU a tener disponibilidad cuando se requiera en temas relacionados con el soporte técnico que garantice la disponibilidad del servicio y la herramienta para la entidad. El soporte está directamente asociado a la modalidad de servicio y como tal de 7x24 sobre la solución ITSM y con esto garantizar la disponibilidad del servicio. Esto asociado directamente a la priorización entregada por el proveedor de la solución en concepto de prioridad y tiempos de respuesta. Para los demás escalamientos de otras prioridades (Alta, Media y Baja) el contratista deberá respetar los tiempos asociados directamente a la

		tabla relacionada en atención al servicio para la solución Aranda y entregada por el fabricante.
2.3	**Soporte y Actualizaciones**	1. El contratista se compromete por periodo de un (1) año a partir de la firma del acta de inicio, incluir el soporte y actualizaciones automáticas con previo aviso que se presenten oficialmente sin ningún costo adicional, debidamente aprobado por parte del IDU, en concordancia con el tipo de solución ITSM en la modalidad de servicio (SaaS). 2. El contratista se compromete a mantener actualizadas las funcionalidades propias de cada uno de los Módulos: • Encuesta de satisfacción • Configuración de turnos • Plantillas para la creación rápida de casos • Configuración de reasignaciones • Reglas activadas • Asociar los grupos de especialistas (definición supervisor), • Mantener actualizado el catálogo de servicios en la solución Aranda. • Actualización de calendarios. • Generación y configuración de reportes ilimitados dentro de las funcionalidades estándar de la solución, de acuerdo con las necesidades operativas de la Entidad, durante la vigencia del contrato. • Programación que permita él envió de los reportes vía correo a los supervisores 3. Transferencia de Conocimiento • El Contratista deberá ofrecer transferencia de conocimiento, para mínimo seis (6) personas. • Intensidad horaria mínima de dieciséis (16) horas.

		• La Transferencia de conocimiento deberá incluir evidencias de las sesiones, con sus respectivos temarios, presentaciones y material de apoyo. • La transferencia de conocimiento será realizada por el contratista con personal certificado por ARANDA y que cuente con las certificaciones de ITIL v4. • La Transferencia de conocimiento deberá incluir evidencias de las sesiones, con sus respectivos temarios. • Esta transferencia de conocimiento deberá ser grabada y posteriormente entregada a la entidad.
2.4	**Tipos de Soporte**	**1. Servicio de Soporte Técnico Remoto o en Sitio**: De acuerdo con la necesidad planteada por el IDU (resolución de casos de soporte preventivo y correctivo relacionados con el funcionamiento de todos los componentes de la Herramienta ARANDA. • El contratista deberá garantizar al IDU la disponibilidad de los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios para la prestación del servicio de soporte, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio y compromisos contractuales establecidos, bajo un esquema de atención **7x24x365**, es decir, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Para los casos clasificados con prioridad **Crítica**, deberá garantizar un tiempo máximo de respuesta de dos (2) horas contadas a partir de la notificación del evento. Cuando la atención sea requerida fuera del horario laboral de la Entidad, esta deberá prestarse mediante soporte telefónico y los mecanismos de escalamiento definidos, garantizando la continuidad del servicio. Esta obligación deberá ser asumida integralmente por el contratista y no por el fabricante, sin generar costos adicionales para el IDU. • Para otras prioridades se debe tomar como referencia el modelo de servicio 365*8*5, es decir, cinco días a la semana, ocho horas al día durante los 365 días del año, según la tabla de relación de tiempos de atención establecidos contractualmente y de acuerdo al nivel de criticidad; lo anterior para atender los casos registrados por la entidad, tras haber sido solicitado por un funcionario autorizado y por medio del canal establecido

- Todos los casos creados en el Centro de Soporte de Aranda deberán tener asignado un nivel de Prioridad. El nivel de prioridad especifica el tiempo de atención con el cual será gestionado el caso por parte del Centro de Soporte Aranda si el caso no es resuelto en primera llamada. Todos los estándares y análisis del nivel de servicio se basarán en la prioridad asignada para cada caso.

A continuación, la tabla de referencia de los tiempos de servicio y nivel de prioridad.

Tiempos del servicio

Nivel de Prioridad	Tiempo de Atención	Cobertura
P1: Critica	2 horas	7x24*
P2: Alta	6 horas	8x5
P3: Media	10 horas	8x5
P4: Baja	32 horas	8x5

2. Actualizaciones

Las actualizaciones, mantenimientos, correcciones, parches de seguridad y nuevas versiones de las soluciones ARANDA ASMS y ACM en modalidad Cloud serán administradas y aplicadas directamente por el fabricante, de acuerdo con sus políticas, procedimientos y ciclos de liberación, sin que se requiera la intervención o el acompañamiento técnico del Contratista.

El fabricante podrá realizar dichas actualizaciones en los horarios que determine, procurando mantener la disponibilidad y continuidad de la plataforma. En caso de presentarse alguna afectación posterior a la actualización, el Contratista deberá gestionar el incidente ante el fabricante y realizar el seguimiento correspondiente hasta el restablecimiento del servicio, de conformidad con los niveles de atención establecidos

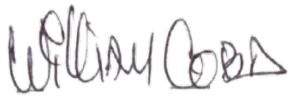
3. Ajustes o reconfiguraciones

		En caso de requerirse una reconfiguración parcial y de menor impacto de la solución, derivada de fallas en su funcionamiento atribuibles a la configuración existente o a la operación del servicio, esta deberá ser realizada por el Contratista sin generar costos adicionales para la Entidad. Las reconfiguraciones de mayor impacto, reconfiguraciones integrales, rediseños funcionales, cambios en la arquitectura de la solución, implementación de nuevos procesos o requerimientos que impliquen un esfuerzo significativo, se considerarán actividades fuera del alcance de la suscripción y deberán ser ejecutadas mediante un nuevo proyecto de implementación o a través de una bolsa de horas, según lo acuerden las partes.
2.5	**Personal Calificado**	El contratista deberá prestar los servicios objeto del contrato con personal idóneo y calificado, garantizando el cumplimiento de los perfiles técnicos exigidos. Para ello, deberá disponer de dos (2) ingenieros de sistemas, con las siguientes características: **Ingeniero de sistemas 1** Certificación en: • ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support • Fundamentos ITIL 4 • Aranda Service Management Suite • Aranda Device Management Experiencia mínima certificable de dos (2) años en configuración, parametrización e implementación de la herramienta de gestión Aranda **Ingeniero de sistemas 2** Certificación en: • Fundamentos ITIL 4 • Aranda Service Management Suite • Aranda Device Management V9 Experiencia mínima certificable de un (1) año en procesos de migración de la herramienta ITSM Aranda, y mínimo dos (2) años en configuración, parametrización e implementación de dicha herramienta. El cumplimiento de estos requisitos será verificado por la Entidad en el momento de la evaluación de las propuestas, mediante la

ANEXO 1
FICHA TECNICA

Renovación de la suscripción, soporte y derecho de uso de las soluciones Aranda existentes en el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)

		documentación presentada con la oferta
2.6	**Certificación del contratista**	El proveedor deberá contar con certificación silver partner o superior otorgada por el fabricante Aranda Software.

Elaborado por:	**Avalado por:**
Firma: 	**Firma:** 
Nombre: William Coba Jiménez	**Nombre:** Manuel Humberto Sierra López
Cargo: Contratista STRT	**Cargo:** Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos