1. OBJETO DEL PROCESO

BRINDAR SOPORTE, MANTENIMIENTO INTEGRAL Y REALIZAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EN EL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIAF(JDEDWARDS).

2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

a) Dar cumplimiento de todas las especificaciones y condiciones técnicas descritas en el Formato No. 8.
b) Asumir los riesgos a su cargo, conforme a la distribución de los mismos contenidos en el Formato No. 9 Matriz de Riesgos.
c) En caso de que se requiera realizar levantamiento de información sobre la plataforma del sistema SIAF, la Entidad apoyará en lo máximo posible al contratista elegido, pero en caso de requerir información detallada no disponible por la Entidad, el contratista debe asumir en su caso de negocio las consultorías necesarias con proveedores anteriores, si aplican.
d) Dar a conocer a la AEROCIVIL cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones.
e) Responder ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso.
f) Conocer y cumplir con los estándares y buenas prácticas establecidas por fabricantes e industria en materia de TIC, asociadas con el objeto y actividades contractuales a desarrollar.
g) El Contratista se compromete a no implementar hardware y/o software en la Entidad que no se encuentre debidamente autorizado por la Secretaría de T.I., preservando la normativa de derechos de autor de AEROCIVIL.
h) Conocer y cumplir con las políticas, lineamientos, estándares y normatividad establecidas por el MINTIC y el Gobierno Nacional, en materia de implementación y uso de tecnologías.
i) Informar a la Dirección de Infraestructura y Soporte, las iniciativas y proyectos que se consideren o contemplen desarrollar dentro del objeto y actividades contractuales, que impliquen la interacción y uso de la infraestructura tecnológica de la Entidad, con el fin de obtener el aval y seguir los lineamientos establecidos por la misma en materia de Arquitectura de soluciones, Seguridad y Plataforma.
j) Dar cumplimiento al contrato de acuerdo con lo estipulado en los pliegos de condiciones, en sus Adendas, Anexos, Estudios Previos, Especificaciones Técnicas, Matriz de Riesgos, Formatos del presente proceso selección, su propuesta, la resolución de adjudicación y demás documentos que hagan parte integral del mismo
k) Desarrollar las actividades del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en las Especificaciones Técnicas, en el lugar y plazos establecidos en el contrato.
l) Cumplir con el plan de garantías ofertadas.
m) Responder ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso de selección.
n) A las demás obligaciones, propias e inherentes a la naturaleza del contrato.

3. CARACTERÍSTICAS, ACTIVIDADES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Las presentes especificaciones técnicas detallan los requerimientos, características y condiciones de los servicios; estas especificaciones se constituirán en OBLIGACION DEL CONTRATISTA desde el primer hasta el último día de ejecución del contrato

3.1. Alcance del servicio

El contratista deberá prestar los servicios de soporte y mantenimiento técnico, funcional y especializado del sistema SIAF / JD Edwards de lunes a viernes, en días hábiles, entre las 08:00 a.m. y las 05:00 p.m., garantizando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por la Entidad. El servicio deberá comprender, como mínimo:

- Atención de incidentes y fallas técnicas o funcionales.
- Solución de errores en los módulos de SIAF / JD Edwards.
- Soporte al uso del sistema, de acuerdo con el alcance contractual.
- Aclaración de documentación técnica y funcional relacionada con la solución.
- Asesoría especializada por consultores expertos en los componentes funcionales y técnicos contratados.
- Soporte a interfaces, integraciones y desarrollos asociados al sistema, conforme al alcance definido en el presente documento.

3.2. Canales de atención y gestión de casos (Soporte)

3.2.1. El Contratista deberá suministrar los canales de atención necesarios, tales como líneas telefónicas, correo electrónico y/o herramienta de tickets, que permitan garantizar la disponibilidad, trazabilidad y seguimiento del servicio.

3.2.2. Todo incidente, consulta o solicitud de soporte deberá ser registrado mediante la asignación de un número único de caso o ticket, que permita identificar su estado, responsable, trazabilidad, fecha de apertura, fecha de cierre y actividades ejecutadas.

3.2.3. Para la gestión de cada caso, el Contratista deberá:

- Clasificar el caso según su tipo, impacto y prioridad.
- Asignar el consultor funcional o técnico competente, según el módulo o componente afectado.
- Gestionar la prioridad del caso conforme a los ANS definidos.
- Informar el estado, gestión y escalamiento del caso mediante correo electrónico al usuario solicitante y a la supervisión del contrato.
- Registrar las actividades realizadas y evidencias de solución dentro del mecanismo de seguimiento definido.

3.2.4. Los líderes funcionales o técnicos autorizados por la Aeronáutica Civil podrán acceder a los canales de soporte para consultar el estado de los incidentes, solicitar aclaraciones sobre el uso del sistema y realizar seguimiento a requerimientos registrados.

3.2.5. Un caso se entenderá cerrado cuando exista aceptación expresa del usuario que reportó el caso o del líder funcional o técnico designado por la UAEAC. En caso de no recibir respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la solución, el Contratista podrá proceder con el cierre del caso, informando previamente mediante correo electrónico a la supervisión del contrato y al área correspondiente.

3.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

3.3.1. Para la prestación de los servicios de soporte y mantenimiento del sistema SIAF / JD Edwards, el Contratista deberá cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por la UAEAC, los cuales establecen los tiempos máximos de respuesta y solución para los incidentes, consultas y requerimientos reportados.

3.3.2. Los tiempos de respuesta y solución se contabilizarán dentro del horario de prestación del servicio definido en el contrato. Los tiempos podrán suspenderse cuando el caso se encuentre pendiente de información, validación,

autorización o aprobación por parte de la UAEAC, situación que deberá quedar debidamente registrada y comunicada a la supervisión del contrato.

3.3.3. A continuación, se presenta la matriz de ANS

TIPO DE CASO	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION	DESCRIPCION
Indisponibilidad	Critica	1 hora hábil	4 horas	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a la plataforma. No aplica si la causa es una falla en la infraestructura interna del cliente (red, hardware, servidores locales).
Funcionalidad principal con error	Alta	2 horas hábiles	8 horas	Cuando una funcionalidad principal presenta un error que impide la operación de un proceso crítico del negocio, sin que exista una alternativa de trabajo temporal.
Funcionalidad secundaria con error	Media / Alta	3 horas hábiles	2 días hábiles	Cuando no está disponible o genera error alguna funcionalidad secundaria que no impacta el funcionamiento total del sistema (ej. reportes, alertas de correo, visualización de listas).
Solicitud de Información	Media	2 horas hábiles	1 día hábil	Soporte orientado a atender consultas sobre el funcionamiento correcto de la herramienta o explicaciones técnicas de la plataforma.
Solicitud de ajuste	Baja	4 horas hábiles	3 días hábiles	Solicitud de modificación, eliminación o actualización de información directa en la base de datos o configuraciones menores del software.
Reporte de vulnerabilidad	Alta / Critica	2 horas hábiles	Según criticidad (Máximo 5 días hábiles)	Atención prioritaria a brechas de seguridad encontradas. En casos de criticidad alta, se exige un parche de seguridad o solución alternativa en un plazo de 24 a 48 horas.

Para efectos del servicio de soporte y mantenimiento sobre el sistema SIAF(JDEDWARDS), se establecen los siguientes lineamientos en materia de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales permiten definir, medir y controlar los tiempos de atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos:

Definiciones:

- **Tipo de caso:** Corresponde a la clasificación del incidente, requerimiento o solicitud, de acuerdo con la afectación funcional o técnica presentada en los módulos o componentes del sistema SIAF / JD Edwards.
- **Prioridad:** Nivel de criticidad asignado al caso, determinado en función del impacto sobre la operación institucional y la urgencia de su atención.
- **Tiempo de respuesta:** Intervalo máximo establecido para que el contratista realice el primer contacto con el usuario o área solicitante, analice el caso e informe el diagnóstico preliminar, así como los compromisos de atención y solución.
- **Tiempo de solución:** Periodo máximo en el cual el contratista deberá proporcionar una solución definitiva o alternativa viable que permita restablecer la operación del sistema afectado.
- **Soporte Técnico (Segundo Nivel):** Servicio orientado a la atención, diagnóstico y solución de fallas técnicas o funcionales propias de los sistemas SIAF(JDEDWARDS). Este servicio no contempla capacitaciones, acompañamiento operativo al usuario ni modificaciones directas de datos, salvo que estas hagan parte de la solución al incidente.
- **Soporte Funcional (Primer Nivel):** Servicio destinado a la atención de consultas, acompañamiento y aclaraciones relacionadas con el uso de los sistemas SIAF(JDEDWARDS). No incluye la corrección de errores técnicos o fallas del sistema.

3.3.4. En caso de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), el supervisor del contrato deberá elaborar un informe detallado que contenga los hechos que dieron origen al incumplimiento, con el fin de presentarlo ante el garante del contrato y, de ser procedente, gestionar la aplicación del amparo de calidad del servicio dentro de la garantía única de cumplimiento.

3.3.5. El contratista deberá presentar un informe mensual consolidado que incluya estadísticas de los casos atendidos, resueltos y pendientes, así como los tiempos de respuesta y solución. Este reporte deberá evidenciar el estado de cada requerimiento y su trazabilidad.

3.3.6. En los casos en que el contratista realice desarrollos, ajustes o mantenimiento sobre funcionalidades existentes del sistema SIAF / JD Edwards, y como resultado de dicha intervención se presenten fallas atribuibles a la calidad de la solución implementada, el módulo afectado deberá ser atendido con prioridad inmediata. En estos casos, se clasificará el incidente conforme a su impacto, como “Funcionalidad principal con error” o “Funcionalidad secundaria con error”.

3.3.7. Cuando las actividades del equipo del proyecto requieran ejecución en las instalaciones de la Aeronáutica Civil, la Dirección de Infraestructura y Soporte de TI asignará el espacio físico necesario para el desarrollo de dichas labores.

3.3.8. El servicio de soporte, tanto telefónico como en sitio, deberá prestarse de manera ilimitada durante la vigencia de la suscripción, garantizando la atención continua de incidentes y requerimientos relacionados con los sistemas SIAF / JD Edwards.

3.4. BOLSA DE HORAS

3.4.1. El Contratista deberá disponer de una bolsa cien (100) horas para la atención de desarrollos, ajustes, requerimientos evolutivos, requerimientos heredados y actividades que excedan el alcance del soporte básico, las cuales están incluidas dentro de la suscripción a soporte y deberán ser consumidas en la vigencia de esta (4 meses).

3.4.2. La bolsa de horas podrá ser utilizada para:

- Atención integral, gestión y cierre de requerimientos, incidentes, desarrollos, ajustes y actividades heredadas de la contratación anterior relacionadas con SIAF / JD Edwards.
- Desarrollos, modificaciones, ajustes funcionales o técnicos e integraciones requeridas por la UAEAC.

- Actividades de análisis, estimación, pruebas, documentación y puesta en operación asociadas a requerimientos aprobados.
- Actividades que, por su alcance, complejidad o naturaleza, no correspondan al soporte básico definido en el contrato.
- Al inicio del contrato, el Contratista deberá identificar, validar y clasificar los requerimientos pendientes con la supervisión y las áreas involucradas, garantizando su trazabilidad, criticidad, priorización, estimación de horas y estrategia de atención.
- Los requerimientos heredados serán priorizados conjuntamente entre la supervisión del contrato, los líderes funcionales y el Contratista, y serán ejecutados con cargo a la bolsa de horas definida para el contrato.

3.4.3. Cronograma de ejecución de la bolsa de horas

El Contratista deberá ejecutar la totalidad de la bolsa de cien (100) horas, a más tardar el 16 de diciembre de 2026, de acuerdo con los requerimientos priorizados y aprobados por la supervisión del contrato. Para tal efecto, deberá presentar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, un cronograma detallado que permita garantizar su ejecución dentro del plazo contractual. Como mínimo, la distribución estimada de las horas deberá contemplar las siguientes actividades:

Fase	Actividades principales	Horas estimadas	Fecha límite
1. Identificación y priorización	Revisión de requerimientos pendientes, validación con líderes funcionales, clasificación, priorización y definición del alcance.	10	Dentro de los primeros 3 días hábiles posteriores al acta de inicio
2. Análisis y estimación	Levantamiento de información, análisis funcional y técnico, estimación y definición de la solución.	20	5 de diciembre de 2026
3. Desarrollo y configuración	Desarrollo, parametrización, ajustes técnicos, funcionales e integraciones aprobadas.	45	10 de diciembre 2026
4. Pruebas y validación	Pruebas técnicas y funcionales, corrección de observaciones y validación por parte de la UAEAC.	15	15 de diciembre 2026
5. Implementación y documentación	Puesta en operación, documentación técnica y funcional, transferencia de conocimiento y cierre.	10	15 de diciembre de 2026
TOTAL		**100**	

3.5. Gestión de cambios

3.5.1. Los nuevos requerimientos relacionados con el aplicativo SIAF / JD Edwards y/o sus interfaces, que no se encuentren contemplados dentro del alcance del soporte básico, deberán ser formalizados mediante solicitud oficial.

3.5.2. Para tal efecto, el líder funcional o técnico designado deberá diligenciar el formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos**" de Aerocivil y remitirlo a través de correo electrónico a la cuenta linea3000@aerocivil.gov.co, con copia al líder técnico correspondiente, con el fin de que el requerimiento sea registrado, se le asigne un número de caso y se inicie su gestión conforme a los lineamientos establecidos.

3.5.3. Una vez solucionado el caso, el Contratista deberá entregar el Formato de Control de Cambios de Aerocivil en formato PDF, debidamente diligenciado y firmado, en el cual se detallen las actividades realizadas, los procedimientos ejecutados y los resultados obtenidos.

3.6. Mantenimiento, actualizaciones y despliegues

3.6.1. El Contratista deberá garantizar que toda actividad de instalación, actualización, despliegue de paquetes o implementación de nuevas versiones del sistema SIAF / JD Edwards sea previamente validada en ambiente de pruebas antes de su paso a producción.

3.6.2. Las actividades de paso a producción deberán contar con procedimiento formal, horario de ejecución, aprobación del líder técnico designado por la Secretaría de Tecnologías de la Información y coordinación con las áreas involucradas, incluyendo, cuando aplique, la baja controlada de servicios.

3.6.3. El Contratista deberá evaluar, suministrar e implementar las actualizaciones, parches, ESU y demás componentes técnicos aplicables a la solución JD Edwards, garantizando su compatibilidad con la infraestructura tecnológica de la Entidad y minimizando riesgos sobre la operación.

3.6.4. Cuando se implementen desarrollos, actualizaciones o cambios que afecten la arquitectura o funcionamiento del sistema, el Contratista deberá actualizar y entregar la documentación técnica correspondiente, incluyendo diagramas de arquitectura, interfaces, componentes, flujos de proceso y demás artefactos asociados al cambio implementado.

3.7. Capacitación y transferencia de conocimiento

3.7.1. El Contratista deberá brindar capacitación sobre el uso y manejo de las funcionalidades del sistema cuando se implementen cambios, ajustes o mejoras que impacten la operación de los usuarios. La capacitación podrá realizarse de manera remota, previa coordinación con las áreas correspondientes.

3.7.2. El Contratista deberá realizar transferencia de conocimiento a los líderes técnicos y funcionales designados por la Secretaría de Tecnologías de la Información, respecto de las actividades ejecutadas, configuraciones, desarrollos, actualizaciones, integraciones y documentación asociada.

3.8. Informes y seguimiento

3.8.1. El Contratista deberá presentar informes mensuales sobre la gestión del servicio, los cuales deberán incluir como mínimo:

- Número del caso.
- Descripción del caso.
- Nombre del consultor designado para la atención.
- Descripción específica de la solución dada.

- Estado del caso: resuelto o pendiente.
- Fecha y hora de apertura del caso.
- Fecha y hora de cierre o fecha estimada para el cierre.
- Tiempos de respuesta y solución.
- Cumplimiento de los ANS.
- Consumo de horas, cuando aplique
- Campo de firmas o visto bueno del supervisor del contrato.

Nota: Como parte del informe mensual, el contratista deberá incluir un apartado de gestión de riesgos en el que identifique los riesgos materializados y potenciales asociados a la prestación del servicio, su impacto sobre el cumplimiento de los ANS, la ejecución de la bolsa de horas y la continuidad operativa, así como las acciones preventivas, correctivas o de mitigación implementadas y el estado de seguimiento de cada riesgo.

3.8.2. El Contratista deberá participar en reuniones de seguimiento con la supervisión del contrato con periodicidad mínima mensual, sin perjuicio de las reuniones adicionales que se requieran para el control operativo del servicio. En dichas reuniones se presentarán los avances del contrato, estado de requerimientos, cumplimiento de ANS, utilización de las horas incluidas en la suscripción y demás aspectos relevantes para la ejecución contractual.

3.9. INTERFACES

3.9.1. Portal tasas y timbres

El contratista deberá prestar los servicios de soporte técnico especializado, mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo del Portal de Tasas y Timbres, garantizando su adecuada operación, disponibilidad funcional e integración con el Sistema Integrado de Información Administrativa y Financiera (SIAF).

Nota: El Portal de Tasas y Timbres opera sobre una infraestructura en la nube Microsoft Azure cuyo servicio de arrendamiento es gestionado por la Entidad mediante mecanismos diferentes al presente proceso. En consecuencia, las actividades relacionadas con la administración y gestión de dicho arrendamiento no hacen parte del alcance del contrato a suscribir.

3.9.2. Facturación Electrónica con NOOVA

3.9.2.1. El Contratista deberá brindar soporte al proceso de facturación electrónica integrado con Oracle SIAF / JD Edwards E1 9.2, incluyendo los objetos de desarrollo y el componente conector que realizan la extracción, transformación y cargue de datos hacia la plataforma de facturación electrónica NOOVA mediante servicios web.

3.9.2.2. El Contratista deberá garantizar la continuidad operativa del sistema de facturación electrónica implementado con el proveedor NOOVA durante la vigencia contractual correspondiente.

3.9.2.3. La administración de las suscripciones y acompañamientos con NOOVA-FE se harán en conjunto entre la Entidad y el contratista elegido.

3.9.3. Recaudo Electrónico PSE

3.9.4. El Contratista deberá proveer el soporte requerido para la interconexión con el sistema de recaudo del Banco de Occidente, garantizando la correcta comunicación e intercambio de información entre los sistemas. El sistema de recaudo es administrado por la entidad bancaria y no forma parte de la infraestructura de la Entidad, por lo que su soporte directo se encuentra excluido del alcance del presente proceso.

3.9.5. El Contratista deberá brindar soporte al servicio web que integra el módulo de recaudo electrónico PSE con la entidad bancaria que provee los procesos transaccionales, a través de la pasarela de pago electrónico, garantizando su disponibilidad, funcionamiento adecuado y correcta integración con los sistemas de la Entidad.

4. PERSONAL QUE INTERVENDRÁ EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la ejecución del presente proceso de contratación el contratista debe disponer de un equipo de trabajo mínimo requerido, compuesto por los siguientes roles, cantidades y porcentajes mínimos de dedicación, la validación de los perfiles y dedicación se hará de manera previa y como requisito indispensable para suscribir el acta de inicio:

No.	Perfil o Rol	Cantidad de Profesionales	% Dedicación
1	Coordinador de Contrato – Contratista	1	100
2	Consultor Funcional Financiero – Contratista	1	100
3	Consultor Funcional Compras y Contratos – Contratista	1	100
4	Consultor Funcional Almacen e Inventarios – Contratista	1	100
5	Consultor CNC – Contratista	1	100
6	Consultor Técnico – Contratista	1	100

a. Requisitos del personal

Todos los profesionales exigidos, deben cumplir y acreditar, como mínimo, los siguientes requisitos de formación y experiencia:

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
Coordinador	• **Pregrado:** Profesional en “Ingeniería de Sistemas” o “Ingeniería de computación” o “Ingeniería de Telecomunicaciones” o “Ingeniería Informática” o “Ingeniería en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” o “Ingeniería Telemática” o “Ingeniería Electrónica” o “Ingeniería de Software” o “Ingeniería Industrial” • **Posgrado:** Título de posgrado en la modalidad de	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en módulos financieros de contabilidad, tesorería, cuentas por cobrar y facturación del software. Que haya participado en mínimo UN (1) proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior.

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
	especialización o maestría o doctorado en Gestión o Gerencia de Proyectos o Gestión de la Información o, Gerencia de Información o Gestión de Proyectos de Ingeniería o Dirección de Proyectos o Gerencia de Proyectos en Ingeniería o Dirección y Gestión de Proyectos o Gerencia de Tecnología.		
Consultor Funcional Financiero	• **Pregrado:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administrador de Empresas o Contador o afines con Finanzas, con matrícula profesional vigente. • **Posgrado:** No requiere	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en módulos financieros de contabilidad, tesorería, cuentas por cobrar y facturación del software. Que haya participado en mínimo UN (1) proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior.
Consultor Funcional de Compras y Contratos	• **Pregrado:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Administrador de Empresas o Contador, con matrícula profesional vigente. • **Posgrado:** No requiere	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en módulos de compras del software y que haya participado en mínimo UN (1) proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior.
Consultor Funcional Almacen e Inventarios –	• **Pregrado:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administrador de Empresas o Contador, con matrícula profesional vigente. • **Posgrado:** No requiere	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en módulos de de compras, activos fijos e inventarios del software y que haya participado en mínimo UN proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior.
Consultor CNC	• **Pregrado:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática. • **Posgrado:** No requiere	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en conocimiento de análisis, diseño de sistemas, diseño en bases de datos Oracle, utilización y programación sobre la herramienta de desarrollo del software JDE y que haya participado mínimo en UN (1) proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior

EQUIPO DE TRABAJO			
ROL	**FORMACIÓN ACADÉMICA**	**EXPERIENCIA**	
		GENERAL	**ESPECIFICA**
Consultor técnico	• **Pregrado:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática. • **Posgrado:** No requiere	Mínimo tres (3) años de experiencia contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Mínimo un (1) año de experiencia en conocimiento de análisis, diseño de sistemas, diseño en bases de datos Oracle, utilización y programación sobre la herramienta de desarrollo del software JDE y que haya participado mínimo en UN (1) proyecto de Mantenimiento y Soporte Técnico a JDEDWARDS mínimo en la versión 9.2 o superior.

i. Para los perfiles del Equipo de Trabajo, tanto para la formación profesional como de postgrados, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se aceptan profesiones relacionadas en cada perfil sin interesar el énfasis que cada institución le dé a la profesión.
- Se aceptan las posibles combinaciones de profesiones allí relacionadas.

ii. Los cambios en el equipo de trabajo propuesto por el contratista y verificado por la Entidad se aceptarán si por causas excepcionales no atribuibles al contratista es necesario realizar alguna modificación. No obstante, en caso de que el contratista requiera cambio de personal asignado al proyecto, el profesional que lo reemplace deberá cumplir con iguales o mejores calidades a las requeridas para el perfil correspondiente y el cambio será aprobado por el supervisor del contrato previa la presentación de la documentación respectiva

iii. La Entidad se reserva el derecho a solicitar por escrito reemplazo motivado de profesionales que no se acoplen al equipo de trabajo o que sus condiciones técnicas, profesionales, gerenciales o resultados no satisfagan.

b. Funciones mínimas para cada ROL:

i. Coordinador de Contrato – Contratista

- Coordinar la ejecución integral del contrato y actuar como interlocutor principal entre la UAEAC y el contratista.
- Planificar, priorizar y realizar seguimiento a los requerimientos, incidentes, solicitudes de soporte y actividades de mantenimiento.
- Recepcionar, registrar, controlar y gestionar las solicitudes de soporte, mantenimiento, incidentes, requerimientos y cambios remitidos por la UAEAC, a través del formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos"**, el cual constituye el único documento válido para la formalización de requerimientos en el marco del contrato y será remitido al contratista mediante correo electrónico. Asimismo, deberá realizar la asignación, seguimiento, control de atención y cierre de cada caso, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio y la trazabilidad de las actividades ejecutadas.
- Coordinar las actividades de los consultores funcionales y técnicos asignados al contrato.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS/SLA) establecidos.
- Consolidar y presentar informes periódicos de gestión, indicadores, atención de requerimientos y cumplimiento contractual.
- Gestionar riesgos, contingencias, prioridades y escalamiento de incidentes críticos.
- Liderar reuniones de seguimiento, comités técnicos y mesas de trabajo con la UAEAC.

- Verificar la calidad de las soluciones implementadas y garantizar la documentación de las actividades realizadas.
- Coordinar las actividades de transferencia de conocimiento y acompañamiento a los usuarios designados por la UAEAC.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información, gestión de cambios y demás lineamientos institucionales aplicables.

ii. Consultor Funcional Financiero – Contratista

- Atender los incidentes, problemas, consultas y requerimientos relacionados con los módulos financieros de SIAF/JDEdwardsasignados por la UAEAC.
- Analizar, diagnosticar y proponer soluciones funcionales que garanticen la continuidad y correcta operación de los procesos financieros soportados en la plataforma
- Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, incluyendo parametrizaciones, ajustes funcionales y mejoras requeridas por la UAEAC.
- Analizar, documentar y atender los requerimientos y solicitudes de cambio remitidos por la UAEAC mediante el formato institucional ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos", elaborando la documentación funcional correspondiente cuando sea requerida.
- Realizar pruebas funcionales y apoyar la validación de las soluciones implementadas antes de su paso a producción
- Elaborar y mantener actualizada la documentación funcional asociada a incidentes, requerimientos, cambios y soluciones implementadas.
- Brindar acompañamiento funcional y transferencia de conocimiento a los usuarios designados por la UAEAC sobre los módulos financieros administrados.
- Participar en reuniones, mesas de trabajo y demás actividades necesarias para la ejecución y seguimiento del contrato.

iii. Consultor Funcional Compras y Contratos – Contratista

- Atender los incidentes, problemas, consultas y requerimientos relacionados con los módulos de Compras y Contratos de SIAF/JDEdwards asignados por la UAEAC.
- Analizar, diagnosticar y proponer soluciones funcionales que garanticen la correcta operación de los procesos de adquisición de bienes, servicios, contratación y abastecimiento soportados en la plataforma.
- Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, incluyendo parametrizaciones, ajustes funcionales y mejoras requeridas por la UAEAC.
- Analizar, documentar y atender los requerimientos y solicitudes de cambio remitidos por la UAEAC mediante el formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos"**, elaborando la documentación funcional correspondiente cuando sea requerida.
- Realizar pruebas funcionales y apoyar la validación de las soluciones implementadas antes de su paso a producción.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación funcional asociada a incidentes, requerimientos, cambios y soluciones implementadas.
- Brindar acompañamiento funcional y transferencia de conocimiento a los usuarios designados por la UAEAC sobre los módulos de Compras y Contratos administrados.
- Participar en reuniones, mesas de trabajo y demás actividades necesarias para la ejecución y seguimiento del contrato.

iv. Consultor Funcional Almacen e Inventarios – Contratista

- Atender los incidentes, problemas, consultas y requerimientos relacionados con los módulos de Almacén e Inventarios de SIAF/JDEdwards asignados por la UAEAC.
- Analizar, diagnosticar y proponer soluciones funcionales que garanticen la correcta operación de los procesos de administración de almacenes, control de inventarios, entradas, salidas, transferencias y demás movimientos soportados en la plataforma.
- Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, incluyendo parametrizaciones, ajustes funcionales y mejoras requeridas por la UAEAC.
- Analizar, documentar y atender los requerimientos y solicitudes de cambio remitidos por la UAEAC mediante el formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos**", elaborando la documentación funcional correspondiente cuando sea requerida.
- Realizar pruebas funcionales y apoyar la validación de las soluciones implementadas antes de su paso a producción.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación funcional asociada a incidentes, requerimientos, cambios y soluciones implementadas.
- Brindar acompañamiento funcional y transferencia de conocimiento a los usuarios designados por la UAEAC sobre los módulos de Almacén e Inventarios administrados.
- Participar en reuniones, mesas de trabajo y demás actividades necesarias para la ejecución y seguimiento del contrato.

v. Consultor CNC – Contratista

- Atender los incidentes, problemas, consultas y requerimientos relacionados con la infraestructura y arquitectura técnica de SIAF/JDEdwards..
- Analizar, diagnosticar y solucionar incidentes que afecten la disponibilidad, seguridad y desempeño de la plataforma.
- Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre los componentes técnicos de JD Edwards.
- Analizar, documentar y atender los requerimientos y solicitudes de cambio remitidos por la UAEAC mediante el formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos"**, elaborando la documentación técnica correspondiente cuando sea requerida.
- Administrar los ambientes, configuraciones, despliegues, de SIAF/JDEdwards.
- Apoyar la implementación, promoción y puesta en operación de desarrollos, ajustes técnicos e integraciones realizadas sobre SIAF/JDEdwards.
- Realizar pruebas técnicas, documentar las actividades ejecutadas y apoyar la validación de las soluciones implementadas.
- Brindar acompañamiento técnico y transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por la UAEAC.
- Participar en reuniones y demás actividades necesarias para la ejecución y seguimiento del contrato.

vi. Consultor técnico

- Atender los incidentes, problemas, consultas y requerimientos relacionados con los desarrollos, reportes, interfaces e integraciones de SIAF/JDEdwards
- Analizar, documentar y atender los requerimientos y solicitudes de cambio remitidos por la UAEAC mediante el formato institucional **ESTR-4.0-12-003 "Control de Cambios a Sistemas de Información y Aplicativos".**

- Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo sobre desarrollos, reportes, interfaces e integraciones de SIAF/JDEdwards
- Realizar los desarrollos, ajustes y optimizaciones técnicas requeridas por la UAEAC de acuerdo con las especificaciones funcionales aprobadas.
- Realizar pruebas técnicas y apoyar la validación de las soluciones implementadas antes de su paso a producción.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica de las actividades realizadas.
- Brindar acompañamiento técnico y transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por la UAEAC.
- Participar en reuniones y demás actividades necesarias para la ejecución y seguimiento del contrato.

c. Documentos soporte del Equipo de trabajo:

Carta de intención	Suscrita por cada uno de los profesionales, integrantes del equipo de trabajo, donde autorizan presentar su hoja de vida para el proceso, indicando el número y objeto correspondiente y datos de contacto (teléfono y correo electrónico).
Título profesional	Copia del Diploma o Acta de Grado o Título Profesional, expedido por la respectiva Universidad; acreditado según la legislación de cada estado. Los títulos de educación superior otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.
Matrícula profesional	Copia de la matricula o tarjeta profesional para profesionales colombianos, según la normatividad legal aplicable.
Certificado vigencia de la matrícula profesional	Certificado de la vigencia de la matricula profesional o equivalente, vigente a la fecha de cierre del presente proceso, para profesionales colombianos para la evaluación de los roles a presentar con la propuesta.
Título posgrado	Copia del Diploma o Acta de Grado, expedido por la respectiva Universidad o Institución de Educación, debidamente acreditada conforme a la legislación de cada Estado. Los títulos otorgados por instituciones extranjeras deben presentarse convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.
Certificaciones	Copia de las certificaciones obtenidas y exigidas como formación académica según el ROL a desempeñar, debidamente expedidas por las organizaciones o instituciones autorizadas.
	Certificaciones de experiencia expedidas por la entidad o la empresa contratante en las que se indique: • Cargo • Tiempo Laborado • Objeto u Objetivo del cargo • Contratante • Contacto
Documento de identificación	Ejemplar legible de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.
Permiso temporal para ejercer sin matrícula a personas tituladas y domiciliadas en el exterior	Los profesionales extranjeros deberán presentar el correspondiente permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, a la suscripción del acta de inicio.

Para efectos del análisis de la información del personal, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

iv. Las hojas de vida y soportes del personal vinculado al proyecto serán aportadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato. La entidad tendrá dos (2) días hábiles para la verificación de las hojas de

vida; en caso de no cumplir, el contratista deberá allegar la(s) hojas de vida pendientes dentro de un (1) día hábil siguiente a la comunicación de la entidad. La aprobación de las hojas de vida se hará dentro de un (1) día hábil siguiente a la corrección de las hojas de vida.

v. Un mismo profesional no puede ser ofrecido para dos o más cargos diferentes.

vi. Las certificaciones de experiencia de los profesionales deben ser expedidas por la persona natural o jurídica con quien se haya establecido la relación laboral o de prestación de servicios.

vii. El Contratista es responsable de verificar que los profesionales propuestos tienen la disponibilidad real para la cual se vinculan al proyecto. De comprobarse dedicación inferior a la aprobada se aplicarán las sanciones a que haya lugar.

viii. En la determinación de la experiencia de los profesionales se aplicará la equivalencia, así:

Postgrado con título	Requisitos de Experiencia General	Requisitos de Experiencia Específica
Especialización	Tres (3) años contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional	Un (1) año

Las equivalencias se pueden aplicar en los siguientes eventos:

- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia general y viceversa.
- Título de posgrado en las diferentes modalidades por experiencia específica y viceversa.
- No se puede aplicar equivalencia de experiencia general por experiencia especifica o viceversa.

ix. El costo del personal relacionado debe estar incluido dentro del valor del contrato.

x. Se deben presentar las certificaciones correspondientes para validar la información, se tendrán en cuenta las certificaciones de experiencia de contratos efectuados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.

xi. Se aclara que para acreditar la experiencia especifica del Equipo de trabajo, no es indispensable que, dentro del título de los objetos de los contratos aportados, se incluya explícitamente las palabras que describen el objeto de este proceso, no obstante, sí es necesario como soporte que el contratista anexe información contractual que permita evidenciar claramente el cumplimiento de lo solicitado.

xii. En caso de que las certificaciones adjuntadas no contengan la totalidad de la información aquí relacionada, el contratista podrá adjuntar documentos complementarios como: contratos, actas de liquidación, acta de recibo final entre otros, que demuestren la experiencia del profesional.

- ✓ El personal calificado será el que realice las actividades contratadas, y por lo tanto los informes deberán estar suscritos y avalados por los responsables de cada actividad funcional.
- ✓ Para documentos expedidos en el exterior, se deberá cumplir con lo dispuesto en el pliego de condiciones para estos casos.
- ✓ No se tendrán en cuenta los contratos en ejecución.
- ✓ El equipo de trabajo mínimo solicitado se requiere sin perjuicio de que el contratista disponga de un recurso humano adicional para la ejecución del contrato.

xiii. En todo caso la AEROCIVIL se reserva el derecho de verificar la documentación presentada.

xiv. No se tendrán en cuenta los contratos en ejecución.

5. GARANTÍA TÉCNICA

El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos 932 y 933 del Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

La garantía técnica mínima para el servicio objeto del contrato será de un (1) año contados a partir del de la activación del servicio de soporte, la cual operará de la siguiente forma:

Soporte ante los incidentes y requerimientos gestionados durante la ejecución del contrato, que por algún motivo presenten novedad de falla durante su funcionalidad dentro de la herramienta de JDEDWARDS

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Agente Comercial: El contratista debe entregar al supervisor el contrato de agenciamiento donde conste la autorización al Agente Comercial en Colombia para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del agente comercial al oferente avalando el tiempo de garantía.

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Canal de Distribución Autorizado: El contratista debe entregar al supervisor el certificado del fabricante donde conste la autorización al Canal de distribución para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del Canal de distribución al oferente (subdistribuidor) avalando el tiempo de garantía. El tiempo ofrecido por el Canal de distribución no debe superar el autorizado por el fabricante

Si el fabricante otorga la garantía directamente al oferente: Se debe entregar dicho certificado al supervisor del contrato

No se aceptará de ningún modo la hoja de garantía que ofrecen los fabricantes en sus catálogos o páginas Web.

Los tiempos de garantía inferiores a los requeridos por LA AERONÁUTICA CIVIL, constituye causal de incumplimiento del contrato.