Gobierno de Colombia	**ANEXO TECNICO 1** **OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION** **AGENCIA DE DESARROLLO RURAL**	Agencia de Desarrollo Rural

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

1. OBJETO CONTRATUAL:

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE DEL SOFTWARE ARANDA, PARA LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

2. CLASIFICACIÓN DE UNSPSC.

	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software

3. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el treinta y uno (31) de marzo de 2027, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

NOTA: La ejecución del contrato hasta el 31 de Marzo de 2027 no implicará por sí misma la afectación de recursos de la vigencia fiscal 2027

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades que se adelanten en cumplimiento del contrato se desarrollarán en las instalaciones de la ADR en las oficinas de Calle 43 # 57 - 41 ubicado en el Centro Administrativo Nacional - CAN, de la ciudad de Bogotá D.C.

No obstante, para efectos contractuales el domicilio será la Ciudad de Bogotá D.C.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelanté será de prestación de servicios Tecnológicos.

6. SERVICIO DE SOPORTE

La renovación del soporte asociado al licenciamiento de las soluciones ARANDA Software, incluyendo soporte técnico remoto y derecho a actualizaciones de versión, con cobertura, hasta el 31 de marzo de 2027, de conformidad con los alcances detallados en el presente anexo técnico

Item	Descripción del producto	Cantidad

1	Aranda Service Desk - U Concurrente – Mantenimiento – Soporte hasta el 31 de marzo de 2027	**8**
2	Aranda Service Desk - U Nombrado – Mantenimiento – Soporte hasta el 31 de marzo de 2027	**2**
3	Aranda Assent Management – Mantenimiento – Soporte hasta el 31 de marzo de 2027	**969**

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ASDK

Renovación del servicio de soporte técnico remoto y derecho a las actualizaciones de versiones de las licencias Aranda Software (ASDK), hasta el 31 de marzo de 2027, de conformidad con los alcances detallados en el presente anexo técnico

Alcance:

- Brindar asistencia para resolver cualquier inconveniente técnico relacionado con las soluciones del portafolio de Aranda adquiridas por la ADR.
- Informar sobre las actualizaciones de los productos para mantenerlo al tanto de las novedades y mejoras.
- Centro receptivo para recibir sugerencias y solicitudes de cambios.
- Apoyo y actualización para los proyectos implementados en la ADR (1. Mesa de Servicios, 2. Solicitudes de Archivo, 3. Servicios Administrativos, 4. Seguridad y Salud en el trabajo), en los siguientes procesos:

    - Incidentes
    - Requerimientos
    - Base de Datos de Conocimiento
    - CMDB Estándar
    - Catálogo de Servicio
    - Niveles de Servicio
    - Gestión de Cambios

- Soporte en los flujos de proceso (Estados, Transiciones, Razones de Transición) para la Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, CMDB, cambios, catálogo de servicios y Tareas.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ARANDA ASSET MANAGEMENT

Renovación del contrato de soporte técnico remoto y derecho a las actualizaciones de versiones de las licencias Aranda Asset Management (AAM) d hasta el 31 de marzo de 2027, de conformidad con los alcances detallados en el presente anexo técnico

con ciertos alcances detallados en la presente propuesta.

Alcance:

- Brindar asistencia para resolver cualquier inconveniente técnico relacionado con las soluciones del portafolio de Aranda adquiridas por la ADR.
- Informamos sobre las actualizaciones de los productos para mantenerlo al tanto de las novedades y mejoras.
- Centro receptivo para recibir sugerencias y solicitudes de cambios.
- Soporte sobre la distribución del agente al 100% de los equipos a inventariar
- Actualización de nuevos informes para los diversos productos de Aranda Query Manager.

Medios de acceso

Para acceder al soporte técnico adquirido, es necesario contar con medios telefónicos nacionales, una plataforma para reportar casos y correo electrónico. Estos deben ser proporcionados a través de una certificación firmada por el representante legal.

Horario de atención

Aranda software deberá disponer de mínimo un horario 5x8 para la recepción y atención de casos de soporte técnico

ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS) SOLICITADOS.

La recepción, atención y seguimiento de los casos de soporte técnico se realizará de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), considerando los niveles de prioridad, clasificación de los casos y tiempos de respuesta establecidos en la oferta económica presentada por el contratista, la cual hará parte integral del contrato.

Prioridad	**Descripción**	**Ejemplos**
Crítica	Caída del sistema	Cuando se presenta una falla total del sistema.
Alta	Suspensión importante del sistema	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema.
Media	Falta de una sola función	Cuando se presenta alguna novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación.

Baja	Tema de procedimiento menor	Preguntas de configuración. Preguntas de procedimiento u operación. Investigación de problemas intermitentes.

Prioridad	Tiempo de atención	Cobertura
Crítica	2 horas	7 × 24*
Alta	4 horas hábiles	8 × 5
Media	8 horas hábiles	8 × 5
Baja	12 horas hábiles	8 × 5

Los ANS deberán aplicarse en concordancia con los canales y el horario de atención establecidos en el presente Anexo Técnico, así como con la cobertura del servicio de soporte. Su cumplimiento será objeto de seguimiento y verificación por parte de la supervisión del contrato.

Para efectos de la ejecución y seguimiento contractual, se aplicarán los niveles de prioridad, clasificación de los casos y tiempos de respuesta definidos en la oferta económica, los cuales deberán guardar correspondencia con las condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico y en los Estudios Previo



JUAN SEBASTIÁN QUIJANO PACHÓN

.