
Aranda
SOFTWARE
¡Eres uno de nuestros valiosos clientes!
¡Este mensaje es para ti!

Bogotá D.C. 30 de Octubre de 2026

Cliente:

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

¡Espero que este mensaje te encuentre bien y con grandes expectativas para el futuro de tu negocio!

En los últimos años has confiado en nuestros servicios y soluciones para impulsar el crecimiento y la eficiencia de tu negocio. Nos enorgullece ser parte de tu trayectoria y contribuir al logro de tus metas.

Queremos en esta oportunidad expresar nuestro más sincero agradecimiento por tu continua confianza en nuestros productos. Tu retroalimentación y apoyo han sido fundamentales para nuestro constante proceso de crecimiento y desarrollo. Nos esforzamos por brindarte soluciones innovadoras que satisfagan tus necesidades cambiantes y te ayuden a mantener tu ventaja competitiva en el mercado.

En nombre de **ARANDA SOFTWARE**, nos complace servirte como proveedores de soluciones tecnológicas y apoyar el crecimiento y la eficiencia de tu empresa.

Nos dirigimos a ti para informarte sobre la próxima renovación de las licencias:

- **Aranda Service Desk – ASDK – Versión 8**
- **Aranda Asset Management – AAM – Versión 8**

La renovación de tus licencias te brindará acceso continuo a todas las funciones y actualizaciones más recientes, así como al soporte técnico especializado que ofrecemos para resolver cualquier consulta o problema que pueda surgir.

El alcance especifico de la propuesta es la "**Renovación del licenciamiento del software ARANDA, incluyendo soporte, actualización y versionamiento, para la Agencia de Desarrollo Rural**".

Cordialmente,

Héctor Fabián Cruz Castillo

Renewal Account Manager

hector.cruz@arandasoft.com

Móvil: (+571) 320 460 63 99

Estamos aquí para ayudarte en cada paso del camino.

Propuesta Comercial Renovación ASDK

SOLUCIÓN	PRECIO POR	MANTENIMIENTO			
		SKU	CANT	Precio Unit COP	Precio Total COP
Aranda Service Desk - Usuario Concurrente - Mantenimiento Anual	User	SM-ASDK-UC-MA_CO	8	$827.390,000	$6.619.120
Aranda Service Desk - Usuario Nombrado - Mantenimiento Anual	User	SM-ASDK-UN-MA_CO	2	$723.966,250	$1.447.933

Subtotal	**$**	**8.067.053**
IVA	**$**	**1.532.740**
Total	**$**	**9.599.792**

SOLUCIÓN	PRECIO POR	MANTENIMIENTO			
		SKU	CANT	Precio Unit COP	Precio Total COP
Aranda Asset Management - Mantenimiento Anual	Dispositivo	UM-AAM-MA_CO	969	$12.556,153	$12.166.912

Subtotal	**$**	**12.166.912**
IVA	**$**	**2.311.713**
Total	**$**	**14.478.625**

Periodo: 05 de Noviembre de 2026 a 31 de Marzo de 2027

Agradecemos sinceramente su continua confianza en nuestros productos y servicios. Esperamos poder seguir sirviéndole y ayudándole a alcanzar sus objetivos comerciales con éxito.

Condiciones Comerciales

• **Precios**: Oferta en pesos colombianos + IVA
• **Forma de pago**: 30 días. Se factura contra el recibo de renovación del contrato de soporte y actualización del licenciamiento. Factura por parte de Aranda Software Andina SAS. NIT. 830.099.766-1.
• Los descuentos y precios en el cuadro económico son válidos por la oferta con todos los módulos y cantidades relacionados. Si los módulos y/o cantidades son modificados, los descuentos no serán válidos y debe solicitar nuevamente la oferta comercial.
• La oferta no incluye componentes de Hardware, o Software (Sistemas Operativos ni Motores de Base de Datos). Si son requeridos, estos deben ser entregados por el partner o el cliente.
• **Si aplica**: Los servicios de ingeniería están incluidos. Por favor verifique el alcance de los mismos. No incluyen viáticos ni transporte fuera de Bogotá o Medellín.
• **Validez oferta:** La presente oferta tiene una validez de un (1) meses.
• **Actualizaciones**: Estas actualizaciones corresponderán a todas las versiones oficiales que Aranda Software de la misma versión correspondiente, presente oficialmente al mercado del producto adquirido, siempre que apliquen para algún ajuste en el funcionamiento de este para el caso de ASDK. Las actualizaciones estarán disponibles vía Web para los clientes que tengan derecho a actualizaciones en ese momento.
• **Soporte**: El contrato de Soporte Técnico y Actualización de las aplicaciones, está incluido por UN (1) AÑO, y se debe pagar anticipado. Por favor verifique el alcance y cubrimiento del contrato en el PDF adjunto (esquema 8x5, y no incluye soporte en sitio). Mientras se tenga derecho a actualizaciones, también se podrá adquirir soporte técnico de forma anual.

Servicio de soporte standard Aranda Software

Los siguientes son los términos y condiciones bajo los cuales Aranda Software proporciona los servicios, estándar de mantenimiento y soporte de software, desde el Centro de Soporte Aranda (CSA) durante el periodo de suscripción o vigencia del contrato.

Alcance

El servicio de soporte se brinda al cliente con el fin de resolver los defectos que se presenten con el producto contratado. La solución de un defecto puede consistir en un parche, work around o cualquier otro tipo de solución que se considere adecuada para solventar el inconveniente presentado.

Se consideran fuera del alcance del servicio de soporte las siguientes actividades:

- Servicios de implementación, configuración, integración o personalizaciones.
- Capacitación o asistencia con funciones administrativas o sobre el uso, manejo o funcionamiento del software.
- Procesos de actualización y/o parchado fuera de horario laboral, de clientes con implementación en modalidad On premises.

En caso de que el Cliente requiera dichos servicios, deberá solicitar la cotización de estos a su ejecutivo de cuenta o partner oficial asignado.

Comunicación con el centro de soporte

El cliente deberá definir un contacto técnico autorizado para el reporte de solicitudes al centro de soporte, quien deberá estar debidamente capacitado y certificado por Aranda Software para la administración y operación de la solución adquirida. El cliente deberá reportar todos los hallazgos que considere como parte del servicio de soporte y exigir la asignación de un número de caso para el seguimiento de este.

Acceso y canales de registro.

El servicio de soporte está disponible en el horario lunes a viernes de 8:00 a 18:00 (GMT – 5). Se contará con soporte 7X24 para incidencias clasificadas como prioridad Crítica y esta se garantiza siempre y cuando el reporte de la falla se realice de forma telefónica.

Las líneas telefónicas, buzón de correo y de acceso web se definen a continuación: .

Líneas telefónicas

Línea internacional: (57-1) 601 7563000 – Colombia

Chile: (56-2) 24642191

Perú: (51-1) 7027104

Argentina: (54-11) 52354248

México (52-55) 13281764

Línea Móvil para comunicación por fuera del horario estándar (7X24) + 571 3114772707

Buzón de correo:

reportedecasos@arandasoft.com

Portal de usuario:

https://soporte.arandasoft.com/asmscustomer/index.html#

El soporte Premium está disponible por separado según tarifas establecidas por Aranda Software y podrá cotizarse con el ejecutivo de cuenta o partner oficial asignado.

Prioridades y tiempos de respuesta

Todos los casos creados en el Centro de Soporte de Aranda tendrán 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 basan en la prioridad asignada para cada caso.

La siguiente tabla es utilizada por los analistas de soporte para determinar el nivel de prioridad apropiado para cada caso registrado. El centro de soporte es responsable de tomar decisión final sobre el nivel de prioridad basado en la información brindada por la persona que reporta el caso.

Tiempo de Atención: Es el tiempo transcurrido desde que el suceso ocurre hasta que el centro de soporte comienza la atención del caso.

Prioridad	Descripción	Ejemplos
Crítica	Caída del sistema	Cuando se presenta una falla total del sistema.
Alta	Suspensión importante del sistema	Cuando se presenta una perdida 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 X 24*
Alta	4 horas hábiles	8 X 5
Media	8 horas hábiles	8 X 5
Baja	12 horas hábiles	8 X 5

* 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.

Para clientes que han contratado el nivel de Soporte Premium se ofrecerán los siguientes tiempos de atención:

Prioridad	Tiempo de atención	Cobertura
Crítica	2 horas	7 X 24*
Alta	6 horas hábiles	8 X 5
Media	10 horas hábiles	8 X 5
Baja	32 horas hábiles	8 X 5

* 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.

Gestión de Cambios

Como parte del servicio de Soporte de Aranda Software, se incluye la oportunidad de reportar solicitudes de adición o modificación sobre las diferentes funcionalidades de las soluciones y productos, y serán considerados cambios.

Todas las solicitudes de cambio recibidas en el centro de soporte deben cumplir el proceso interno, el cual contempla las fases de registro, aceptación, evaluación inicial, investigación, evaluación intermedia, aprobación, priorización, programación, evaluación final y liberación, por lo tanto, los tiempos de atención y solución quedan sin efecto para los mismos.
El Centro de Soporte Aranda mantendrá informado a los interesados, según se define en la siguiente matriz:

Fase	Tiempo de Entrega de Información	Entregable
Registro	1 día	Número de caso.
Aceptación	3 meses	Se informa si el cambio fue aceptado para iniciar proceso de evaluación.
Aprobación	6 meses	Se informa si posterior a su evaluación, el cambio es aprobado o no.
Programación	No definido	Se entrega fecha y versión en la que será liberado.
Liberación	Definido en programación	Se informa al cliente sobre la disponibilidad de la versión que incluye el cambio solicitado.