


Abat

14.

TODOS POR UN NUEVO PAÍS JUSTICIA EQUIDAD EDUCACIÓN						ACTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO						Código: G3.FT001 Versión: 1 Página 1 de 1																				
En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligación con corte a la fecha de certificación, del siguiente contrato: Nota (si los datos NO son correctos o NO están diligenciados en su totalidad, NO se puede radicar la cuenta en la Subdirección Financiera y Contable).										Fecha de certificación: 01/11/2017																						
Contrato No: 439		Fecha de contrato: 06/10/2017		Nombre de Contratista: ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S																												
No. de factura o documento equivalente: ASAL4067		Contrato con adición (marque con una X): <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		SI	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIT / C.C contratista: 830099766-1																								
SI	NO																															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Comprobante de ingreso a Almacén No:		Pago Número: 1		Periodo a pagar:		DE: 06/10/2017		A: 31/12/2017																								
DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/SERVICIOS RECIBIDOS* (con base en el contrato y la forma de pago allí)																																
*Relacione los productos y/o servicios prestados durante el periodo certificado, o informe de actividades presentado al supervisor del contrato, no es necesario relacionar las obligaciones del contrato.																																
renovación de licenciamiento por un año de la herramienta de Asset Management para 500 usuarios y 3 consolas de administración, Query mgr, CMDB std y el licenciamiento de un año de Aranda CMDB 2000 CIS para un usuario, así como el soporte de las mismas- pago unico																																
ASÍ MISMO, EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO CON MI FIRMA LO SIGUIENTE:																																
1. Que los productos y/o servicios relacionados se recibieron a satisfacción, se realizaron durante el periodo referido, y se encuentran detallados en el informe presentado por el contratista, el cual reposa en la carpeta de supervisión del contrato.																																
2. Que el contratista anexa evidencia de pago al sistema de seguridad social y parafiscales.																																
3. Que recibido el bien o servicio a satisfacción considero procedente que se realice el desembolso o pago y se da el visto bueno correspondiente.																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Centro de Costo</th> <th>Nombre Centro de Costo*</th> <th>Monto a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CCAT01</td> <td>Dirección de Tecnología e Información</td> <td>\$ 28.938.130</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tipo de moneda</td> <td>Pesos colombianos</td> <td>Total (valor a Pagar)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>\$ 28.938.130</td> </tr> </tbody> </table>												Código Centro de Costo	Nombre Centro de Costo*	Monto a Pagar	CCAT01	Dirección de Tecnología e Información	\$ 28.938.130										Tipo de moneda	Pesos colombianos	Total (valor a Pagar)			\$ 28.938.130
Código Centro de Costo	Nombre Centro de Costo*	Monto a Pagar																														
CCAT01	Dirección de Tecnología e Información	\$ 28.938.130																														
Tipo de moneda	Pesos colombianos	Total (valor a Pagar)																														
		\$ 28.938.130																														
*Para la asignación y/o distribución del (los) Centro (s) de costos del sistema de costeo ABC del Instituto por favor tener en cuenta el instructivo G6.3.A01 "Determinación de centros de Costos"																																
NOMBRE DE SUPERVISOR:		Ing INGRID PICON CARRASCAL																														
FIRMA:																																
CARGO:		DIRECTORA DE TECNOLOGIA E INFORMACION																														

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Código: G3.FT.004
		Versión: 1

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83,84 y 85 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido por la Resolución 000474 de 2015, se procede a dar a informe de ejecución del contrato No. **439-2017** como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

CONTRATISTA:	ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S.	C.C. / C.E. No.:	830.099.766-1
PERÍODO DEL INFORME:	Desde 06/10/2017	Hasta	31/12/2017
		INFORME No.:	1


1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato N°	439	Fecha de inicio	06/10/2017	Fecha de terminación	31/12/2017
Objeto del Contrato: De conformidad con la cláusula PRIMERA , el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera: Renovar el licenciamiento por un año de la herramienta Aranda Asset Management para quinientos (500) usuarios y tres (3) consolas de administración, Query Mgr, CMDB std y el licenciamiento por un (1) año de Aranda CMDB 2000 CIS para un (1) usuario, así como el soporte de las mismas.					
VALOR TOTAL DEL CONTRATO: Conforme a la cláusula SEXTA del contrato derivado, el valor del contrato será la suma de VEINTE Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS M/CTE (\$28'938.130) precio correspondiente a 39.22 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2017			VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME: El valor ejecutado a la fecha es la suma \$ -0- CERO PESOS M/CTE		
SALDO DEL CONTRATO: VEINTE Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS M/CTE (\$28'938.130)			PLAZO DE EJECUCIÓN: De acuerdo a la cláusula NOVENA del contrato derivado, el plazo de ejecución del presente convenio derivado será hasta el 31 de diciembre de 2017.		
DESARROLLO DEL CONTRATO:	El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • El 06 de Octubre de 2017 se suscribió el contrato entre las partes • No se ha ejecutado ningún pago a la fecha. • Sin prórrogas ni adiciones a la fecha 				

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

FORMA DE PAGO:	De conformidad con lo establecido por la cláusula SEPTIMA del contrato derivado: El ICFES pagará al Contratista el valor total del contrato en un (i) único pago, contra entrega del certificado de licenciamiento y soporte anual CMDB Enterprise para 2000 Cl's para un
-----------------------	--

 TODOS POR UN NUEVO PAÍS <small>PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</small> <small>MINEDUCACIÓN CFES</small>	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Código: G3.FT.004
		Versión: 1

usuario y del certificado de licenciamiento y soporte anual de Aranda Asset Management para 500 usuarios. El pago requiere presentación de la cuenta de cobro o factura, constancia de recibido a satisfacción expedida por el Supervisor del Contrato y por el documento que acredite el pago de los aportes de seguridad social integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos y conforme a lo definido en la circular 002 de 2017 de la Secretaria General y Subdirección Financiera y Contable

PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA: En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:

No. cuenta de cobro	Fecha cuenta de cobro	Concepto												Valor
PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		X												

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEL MES

No.	ACTIVIDADES EJECUTADAS	porcentaje de ejecución
1	Pago correspondiente a la renovación de licenciamiento por un año de la herramienta de Asset Management para 500 Usuarios y 3 consolas de administración, Query mgr, CMDB std y el licenciamiento de un año de Aranda CMDB 2000 CIS para un usuario así como el soporte de las mismas	100% del periodo


5. PRODUCTOS ENTREGADOS (En caso de haber sido pactados)

1	CERTIFICADO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE ANUAL DE ARANDA CMDB ENTERPISE PARA 2000 CL'S PARA UN (1) USUARIO
2	CERTIFICADO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE ANUAL DE ARANDA ASSET MANAGEMENT PARA 500 USUARIOS

6. CONSTANCIAS

El supervisor o interventor ING. INGRID PICON CARRASCAL acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

ING. INGRID PICON CARRASCAL en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	Código: G3.FT.004
		Versión: 1

lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje según corresponda,

7. OBSERVACIONES

Sin novedad

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el **(01)** de **(Noviembre)** de **(2017)**



Mtorres
Elaboró



Ing/ Ingrid Picón Carrascal
Revisó



Ing. Ingrid Picón Carrascal
Aprobó

FECHA DE EMISIÓN		
27	10	2017

FECHA DE VENCIMIENTO		
26	11	2017

FACTURA DE VENTA
No. ASAL4067



ARANDA SOFTWARE
 ANDINA S.A.S.
 NIT: 830.099.766-1
 AUTORIZACION DIAN 18762003133445
 FACTURACION POR COMPUTADOR
 FECHA: MAYO 04/2017
 IVA REGIMEN COMUN
 DEL No. ASAL3928 AL ASAL5000
 NVA.ACT.CIU 6202-TARIFA ICA 6.9*1000

SEÑORES: Instituto Colombiano de Fomento a la Educacion Superior - IC
 NIT O.C.C. No.: 860024301
 DIRECCIÓN: CR 7 32 12 ED SAN MARTÍN TO SUR P 29
 TELEFONO:

CONDICIONES DE PAGO: 30 Días ORDEN DE COMPRA: Contrato Prestación de Servicios 439 de 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR/U	VALOR/T
Renovar el licenciamiento por un (01) año de la herramienta de Asset Management para 500 usuarios y tres (03) Consolas de administracion, Query mgr, CMDB std y el licenciamiento de un (01) año de Aranda CMDB 2000 CIS Para un (01) usuario, asi como el Soporte de las mismas	1	24.317.756	24.317.756

**FAVOR NO PRACTICAR RETENCIÓN
 EN LA FUENTE SEGÚN RESOLUCIÓN
 DE COLCIENCIAS N°. 00541 DEL 03
 DE MAYO DE 2012**

Para pagos por favor consignar en las siguientes cuentas: Citibank cuenta de ahorros 5074321013 o Banco de Occidente cuenta de ahorros 270862626

SON: VeintiOcho Millones Novecientos Treinta Y Ocho Mil Cientos Treinta Pesos Colombianos

OBSERVACIONES: Contacto: Angie Lorena Ballesteros Pérez Contratista Dirección de Tecnología e Información Calle 26 N. 69-76 • Edificio Elemento Torre 2 piso 16

Subtotal	\$ 24.317.756
IVA(19%)	\$ 4.620.374
Total	\$ 28.938.130

ESTA FACTURA SE ASIMILA PARA TODOS LOS EFECTOS A UNA LETRA DE CAMBIO CONFORME AL ART.774 DEL CODIGO DE COMERCIO Y CAUSARÁ INTERES BANCARIOS A PARTIR DE LA FECHA DE VENCIMIENTO

FECHA DE RECIBO	RECIBO, FIRMA Y SELLO

Impresa por software NetSuite Inc.

CR.69# 98A 11 OF.701 P.B.X. 756 30 00 - Bogotá - Colombia



**CERTIFICADO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE
ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S.**

ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S., certifica que **Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior – ICFES** Adquirió servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento/Actualización de las herramientas Aranda Software vigente por un período de un (1) Año desde el dieciocho (18) de octubre de 2017 hasta el diecisiete (17) de octubre de 2018, para el siguiente licenciamiento:

*** 500 Aranda Asset Management (Inventory Plus, Administración Remota y Metrix)**

*** 1 Aranda CMDB Enterprise - 2000 CIs , 2 Consolas (1 Proceso ITIL - SACM)**

Condiciones de Actualizaciones y Soporte:

Las actualizaciones corresponderán a todas las versiones oficiales que Aranda Software saque al mercado. Las actualizaciones estarán disponibles vía Web para los clientes que tengan derecho a las actualizaciones en ese momento.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud al respecto.

Cordialmente,

Diana C Barbosa G.

Diana Carolina Barbosa Guerrero
Aranda Software Andina S.A.S.



RESOLUCIÓN No. **00541** DE 2012

Por la cual se califica un software nuevo con alto contenido de desarrollo tecnológico producido en Colombia

**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN - COLCIENCIAS -**

En ejercicio de las facultades legales, estatutarias y en especial las que le confieren el numeral 8º, artículo 207-2 del Estatuto Tributario y los artículos 17 y 18 del Decreto 2755 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el numeral 8º del artículo 207-2 adicionado al Estatuto Tributario en virtud de lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley 788 de 2002, los nuevos productos medicinales y de software elaborados en Colombia, con un alto contenido de investigación científica y tecnológica nacional, que certificará Colciencias, tendrán derecho a la exención de impuesto de renta.

Que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 4º del Artículo 17 del Decreto 2755 de 2003, corresponde a Colciencias o la entidad que haga sus veces, certificar si al nuevo software se ha incorporado un alto contenido de investigación tecnológica o tecnológica nacional, como uno de los requisitos para que un contribuyente pueda acceder al beneficio de la exención de las rentas originadas en la producción de dicho software.

Que Aranda SOFTWARE Andina S.A.S., con Nit 830.099.766-1, mediante comunicación que obra a folio 52 del expediente, solicitó a Colciencias calificar como producto de alto contenido de Innovación Tecnológica Nacional, el software denominado "Suite Productos Aranda", Código de la Solicitud 50242402324, con el fin de acceder al beneficio tributario establecido en el numeral 8º, artículo 207-2 del Estatuto Tributario.



00541

Que Aranda SOFTWARE Andina S.A.S., fue constituida mediante escritura pública 0000949 en la notaría segunda de Bogotá el 11 de marzo de 2002, inscrita en la cámara de comercio el 15 de marzo de 2002 bajo el número 00818936 del libro IX, cuyo objeto social es "... la realización de estudios de consultoría, asesoría económica, financiera, gerencial, técnica, administrativa y de servicios,..." según certificación que obra a folios 54 y 55 del expediente.

Que a su solicitud Aranda SOFTWARE Andina S.A.S., acompañó los soportes, certificados y demás documentos exigidos por los literales a), b), c), d) y e) del artículo 18 del Decreto 2755 de 2003.

Que el Comité de Software en reunión del 10 de febrero de 2012, según acta que obra a folio 76 del expediente, y el Programa Nacional de Electrónica, Telecomunicaciones e Informática, recomendó la aprobación del software "Suite Productos Aranda", Código de la Solicitud 50242402324, toda vez que se trata de una suite de productos integrados para la gestión de la infraestructura tecnológica y de las comunidades para las empresas de diversos sectores productivos. Los productos son herramientas para el control automático del inventario de Hardware y Software, control y administración remota de estaciones de trabajo, medición de uso de software, control de licenciamiento, instalación desatendida y masiva de software, definición de políticas de seguridad perimetrales para estaciones de trabajo, mesa de ayuda, monitoreo de redes, y gestión de impresión, según concepto que obra a folio 80 del expediente.

Que previo el concepto del Programa Nacional de Electrónica, Telecomunicaciones e Informática, de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación, el Comité de Dirección de Colciencias, en su reunión de fecha 03 de abril de 2012, según Acta No.13, calificó el software "Suite Productos Aranda", Código de la Solicitud 50242402324, con concepto positivo de calificación para exención de renta contemplada en la Ley 788 del 2002, como resultado de una Innovación Tecnológica con alto contenido nacional.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Calificar el software "Suite Productos Aranda", Código de la Solicitud 50242402324, como producto de una innovación tecnológica nacional, para los efectos de lo dispuesto en el numeral 8º, del artículo 207-2 del Estatuto Tributario y en la Ley 788 de 2002.

ARTICULO SEGUNDO.- Copia de la presente resolución será enviada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



00541

ARTICULO TERCERO.- Contra la presente resolución procede el recurso de reposición, el cual podrá ser interpuesto ante la Dirección de COLCIENCIAS, dentro de los términos previstos en los artículos 50 y 51 del Código Contencioso Administrativo.

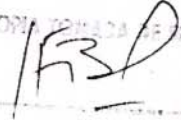
ARTÍCULO CUARTA.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C., a los, 3 MAR 2012


JAIME RESTREPO CUARTAS
Director

Elaboró: Liliana Rivera
Revisó: Mary Barrera

ES UNA COPIA VERDADERA DE SU ORIGINAL

COLCIENCIAS



**CERTIFICADO DE RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE SOPORTE
TECNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS - ARANDA SOFTWARE
ANDINA S.A.S**

Por medio de la presente, damos constancia que el **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES**, adquirió la renovación del contrato de Soporte Técnico remoto modalidad 8x5 y derecho a actualizaciones de las siguientes herramientas de **ARANDA SOFTWARE**:

- Aranda CMDB Enterprise 2000 CI's (02 Consola de Administración) – 01 Licencia
- Aranda Asset Management (03 Consola de Administración) – 500 Licencias

Este contrato de renovación comprende 12 meses, que cubren el periodo del 24 de octubre de 2017 al 23 de octubre de 2018.

Condiciones de Actualizaciones y Soporte:

Las actualizaciones corresponderán a todas las versiones oficiales que Aranda Software saque al mercado. Las actualizaciones estarán disponibles vía Web para los clientes que tengan derecho a las actualizaciones en ese momento. (Adjunto el Documento de Esquema de Soporte Técnico de Aranda Software).

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud al respecto.

Atentamente,



Aranda
SOFTWARE
NIT 830.099.766-1

Julian Mongui Rodriguez
Senior Account Manager
Aranda Software Andina S.A.S.
Carrera 69 No 98ª – 11 Piso 7
Phone (57 1) 7563000 Ext.223

> Alcance de Soporte

En Aranda SUPPORT CENTER (ASC) encontrará:

- > Apoyo ante los inconvenientes técnicos con cualquiera de las soluciones del portafolio de Aranda.
- > Información sobre actualizaciones.
- > Centro de recepción de solicitudes de cambio y sugerencias.
- > Generación de nuevos reportes de los diferentes productos en Aranda Query Manager.

Horario de atención en Aranda SUPPORT CENTER (ASC).

- > Lunes - Viernes de 8:00 a 18:00 (GMT -5). En días dominicales y festivos colombianos no se brinda este servicio.

Al comunicarse con el especialista de Aranda SUPPORT CENTER se debe tener a mano la siguiente información:

- > Nombre de la empresa.
- > Antecedentes de la falla.
- > Descripción detallada del problema y nivel de impacto.
- > Versión exacta del producto.
- > Medidas tomadas hasta el momento.

Solicitud de reportes

En Aranda SUPPORT CENTER se brinda el servicio de generación de reportes sobre los diferentes productos. Solo se generaran reportes que no se puedan realizar con ayuda del Aranda QUERY MANAGER, Aranda Support Center entregará las sentencias necesarias para el diseño de los reportes para ser implementados en Aranda Query Manager. El tiempo de entrega de los reportes solicitados son cinco días hábiles.

Para Aranda SOFTWARE es muy importante brindarle mejor calidad en asistencia técnica: por tal motivo, si se le presentan dudas o inconvenientes referentes al manejo de nuestras aplicaciones, acuda a nuestro centro de soporte **Aranda SUPPORT CENTER (ASC)**.

Para utilizar los servicios de Aranda SUPPORT CENTER, comuníquese con nuestros especialistas a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico

- 1 **Reportar un caso**
reportedecasos@arandasoft.com
- Solicitar un reporte**
solicitudreportes@arandasoft.com
- Quejas y Reclamos**
quejasyreclamos@arandasoft.com

> Para descargar el formato ingrese a www.arandasoft.com haciendo clic en el botón de soporte.

Reporte su caso

- 2 Diligencie el formato haciendo click aquí <http://asdk.arandasoft.com/usdk>
Para obtener su usuario y contraseña, comuníquese con nuestro ASC.

Vía telefónica

- 3 **Línea Internacional: (57-1) 7563000 Opc. 2**
- Otros Países:**
Argentina 54-11-52354248
Chile 56-2-4642191
Perú 51-1-7027104

Alcance Soporte ASC

Definición niveles de soporte técnico

Los niveles de atención de soporte están definidos según el tipo de atención requerida, la severidad del inconveniente reportado y el tiempo estimado para la solución. Para cada caso reportado en ASC, se asignará un número consecutivo por medio del cual se usted podrá hacer el respectivo seguimiento.



> Alcance de Soporte

Para tener en cuenta:

- > Antes de solicitar soporte técnico en ASC, debe verificar que tenga aplicadas las últimas actualizaciones publicadas en www.arandasoft.com/kb, en la sección Actualizaciones.
- > Debe existir un único contacto técnico en el cliente, quien debe estar capacitado y certificado por un distribuidor autorizado o directamente por Aranda Software productos adquiridos.
- > Aranda SUPPORT CENTER (ASC) no brinda soporte ni mantenimiento sobre los motores base de datos.
- > Dependiendo de la complejidad se solicitará acceder remotamente a los equipos de los clientes.

Ayudas adicionales a los usuarios:

- > **FAQs**
Las preguntas más frecuentes.
- > **Knowledge Base**
Consulte nuestra Base de Conocimientos.
- > **Tips & Tricks**
Consulte nuestros consejos sobre el uso de nuestras soluciones.

© 2004 - 2013. Todos los derechos reservados.
Aranda SOFTWARE, el logotipo de Aranda SOFTWARE, y todos sus módulos componentes son marcas registradas de Aranda SOFTWARE Corporation.



1º Nivel de soporte:

Asistencia ofrecida por un analista de soporte vía telefónica, chat o correo electrónico. En este nivel se procede con el registro del caso, reunir la información necesaria e intentar resolver el caso mediante procedimientos o scripts; en caso de ser necesario escalar el caso a un analista de soporte de segundo nivel.

2º Nivel de soporte:

Asistencia ofrecida por un analista sénior de soporte de la aplicación o producto quien tiene comunicación interna con las demás áreas de la compañía y es el encargado del seguimiento. Cuando se presentan caso que no pueden ser resueltos por el ASC, o están relacionados con defectos del software, estos son transferidos al grupo de Desarrollo para su gestión.

NOTA: Dependiendo del caso y la complejidad se solicitará acceder remotamente a los equipos del cliente.

Tiempo de Atención del Centro de Soporte:

Es el tiempo que le toma al Centro de Soporte contactar al cliente para establecer el contacto inicial sobre un caso.

Tiempo de Respuesta:

Es el tiempo que lleva resolver un caso tomado desde su fecha de registro hasta la fecha de solución.

Nivel de Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución 1o. Nivel	Tiempo de Solución 2o. Nivel	Tiempo de Solución 3o. Nivel
P1. Critica	2 Horas	6 Horas	12 Horas	**
P1. Alta	6 Horas	14 Horas	24 Horas	
P1. Media	10 Horas	3 Días	N/A	
P1. Baja	32 Horas	12 Días	N/A	

** Debido a la complejidad de los temas con los que generalmente trabaja el Nivel 3, las pautas de tiempo de resolución quedan sin efecto.

Niveles de prioridad

Todos los casos creados en el Aranda SUPPORT CENTER (ASC) tendrán asignado un nivel de Prioridad. El nivel de prioridad especifica el tiempo de atención y solución con el cual será trabajado el caso por parte del centro de soporte 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.

> Alcance de Soporte

© 2004 - 2013. Todos los derechos reservados.
Aranda SOFTWARE, el logotipo de Aranda SOFTWARE, y todos sus módulos componentes son marcas registradas de Aranda SOFTWARE Corporation.



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

Nivel de Prioridad	Descripción	Ejemplos
P1. Crítica	Caída del Sistema	Cuando se presenta caída importante o falla total del sistema.
P1. Alta	Suspensión Crítica del Sistema	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema.
P1. Media	Falla de una Sola Función	Cuando se presenta alguna novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de 1 actividad normal de la operación.
P1. Baja	Tema de procedimiento menor	<ul style="list-style-type: none"> > Preguntas de Configuración. > Pregunta de Procedimiento u Operación. > Investigación de Problemas Intermitentes. > Re Impresión de reportes actuales.

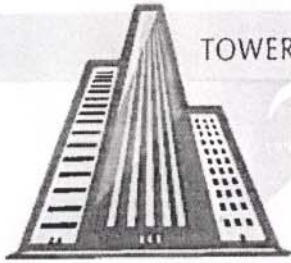
Limitaciones del servicio

El servicio de soporte técnico de Aranda SUPPORT CENTER se brindará única y exclusivamente a clientes que tengan el servicio de soporte activo al momento de ser solicitado.

El servicio de soporte estándar se brindará a través de comunicación telefónica, chat vía Internet, correo electrónico ó acceso remoto. No incluye soporte en sitio.

El servicio de soporte estándar no incluye reinstalaciones de producto ocasionadas por daños en la infraestructura del cliente ó por cambio de servidores, así como tampoco migración de versiones. Estos servicios pueden ser efectuados por Aranda Software como servicio adicional, cuyos costos serán informados por el representante comercial de Aranda SOFTWARE.

En ningún caso habrá responsabilidad por agentes externos que afecten el funcionamiento normal de las soluciones de Aranda Software como restricciones de políticas de seguridad, antivirus, antispyware, problemas de sistemas operativos, restricciones de bases de datos entre otros.



TOWER CONSULTING WORLDWIDE S.A.S.

1992 2017

Años

NIT. 800.180.241-1

Av. Carrera 9 No. 103A-36 • Oficina 601A • Edif. Latitud 104
PBX: 213 2500 • Tel: 214 6644 • Fax 214 6647 • Bogotá, D.C.
info@tower-consulting.com • www.tower-consulting.com • www.ggi.com

CERTIFICACIÓN DEL REVISOR FISCAL

El suscrito Revisor Fiscal de **ARANDA SOFTWARE ANDINA SAS**, identificado con **NIT 830.099.766-1** debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la Ley 43 de 1990, con base en la revisión efectuada a los formularios de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales y a los pagos correspondientes suministrados por la Administración, de conformidad con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia

CERTIFICA QUE:

1. La Entidad ha presentado y efectuado oportunamente el pago de los aportes al Subsistema de la Seguridad social en Salud del mes de octubre de 2017; así como de los Aportes Parafiscales, al Subsistema de Pensiones y de Riesgos Profesionales correspondientes al mes de septiembre de 2017;
2. Para la autoliquidación y el pago de los aportes al Subsistema de la Seguridad Social, se tuvieron en cuenta los plazos establecidos previstos en el Decreto 1670 de 2007 y en los pagos correspondientes a los aportes parafiscales: CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR, ICBF y SENA, se tuvo en cuenta el plazo dispuesto para tal efecto, en el Decreto 1464 de 2005 que reglamenta el artículo 10 de la Ley 21 de 1982.

Se expide en la ciudad de Bogotá, a los doce (12) días del mes de octubre de 2017 en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, por solicitud de la Administración de la Entidad.

Cordialmente,

PAOLA ANDREA FORERO VELANDIA

Revisor Fiscal

TP 185673 - T

Miembro de Tower Consulting Worldwide S.A.S.

SOLUCIONES INTEGRALES EN IMPUESTOS, AUDITORIA & SERVICIOS LEGALES



Citibank - Colombia S.A.



Bogotá, 25 de octubre de 2017

**Señores
A quien pueda interesar
Ciudad**

Ref: Información de Cuenta

Estimados Señores:

De acuerdo con su solicitud, nos permitimos informar que la compañía ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S con NIT 8300997661 es cliente de Citibank Colombia S.A. a través de su cuenta Ahorros número 5074321013 desde Agosto de 2012.

Lo anterior no implica responsabilidad alguna de nuestra parte por efectos que se deriven en consecuencia de la presente.

Esperamos que esta información sea de su utilidad. Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

P/p
Citibank-Colombia S.A.



EVALUACION A PROVEEDORES

Codigo: G3.2.F07

Version: 2

Pagina 1 de 1

CONTRATISTA:	ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S.			
NIT:	830.099.766-1			
BIEN O SERVICIO CONTRATADO:	RENOVACION DE LICENCIA ARANDA ASSET MANAGEMENT - CMDB 2000 CIS			
CONTRATO No:	439-2017	FECHA DE CALIFICACION:	01/11/2017	
	CRITERIOS	EVALUACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
TECNICO	Cumplimiento	0 - 20 puntos	20	20%
	Tiempo de entrega	0 - 10 puntos	10	10%
	Atención de reclamos	0 - 10 puntos	10	10%
Subtotal	40 PUNTOS		40,00	40%
CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO	Garantias	0 - 20 puntos	20	20%
	Desempeño	0 - 30 puntos	30	30%
Subtotal	50 PUNTOS		50,00	50%
CALIDAD DEL PERSONAL	Competencia	0 - 10 puntos	10	10%
Subtotal	10 PUNTOS		10,00	10%
TOTAL EVALUACIÓN		100	100,00	100%
Excelente: Insumo, Bien o Servicio que superó las expectativas (entre 90 y 100)				
Bueno: Insumo, Bien o Servicio que cumplió con los requisitos mínimos exigido (entre 70 y 89)				
Aceptable: Insumo, Bien o Servicio que presentó fallas menores pero que no afectaron la calidad del mismo y la prestación del servicio (entre 60 y 69)				
Regular: Insumo, Bien o Servicio que presentó fallas mayores y solucionables oportunamente por el proveedor (entre 50 y 59)				
Malo: Insumo, Bien o Servicio que presentó fallas mayores y no solucionables por el proveedor (menor de 49)				
NOMBRE DEL SUPERVISOR	Ing. INGRID PICON CARRASCAL			
CARGO	Directora de Tecnología e Información			
DEPENDENCIA	DIRECCION DE TECNOLOGIA E INFORMACION			
FIRMA				