

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 030 DE 2021**

**Objeto:** Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para la prestación del servicio de fábrica de Software, junto con las actividades de soporte, mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora S.A. en Oracle Forms, java, Jquery, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Codeigniter, Mysql, , HTML y Wordpress, las cuales han sido implementadas de acuerdo con los requerimientos del negocio fiduciario y conforman el núcleo de la operación de los negocios, con un equipo especializado que brinde soporte en sitio, con cobertura de horario adicional y fines de semana, consultores Senior a demanda para apoyo y definiciones de alto nivel sobre requerimientos de desarrollo.

**Apertura de la Invitación:** 28 de mayo de 2021

**Fecha límite para presentar observaciones:** 3 de junio de 2021

**Respuesta a Observaciones:** 10 de junio mayo de 2021

**Recepción de Cotizaciones:** 16 de junio de 2021 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co)

**Área Responsable:** Dirección de Software

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co)

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A., informa que la presente solicitud de cotización no se puede considerar como una oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

En consecuencia, la finalidad de la presente solicitud es analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. De acuerdo con lo anterior, el presente documento no corresponde al inicio de un proceso de contratación de invitación pública o cerrada en los términos del Manual de Contratación de Bienes y Servicios de la Fiduciaria La Previsora S.A.

### 1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización, se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: "DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: "Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.

En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

### **1.2. Confidencialidad de la Información**

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

### **1.3. Protección de datos personales**

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las adicionen, aclaren o modifiquen, y además bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: \_\_\_\_\_

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitado el siguiente correo electrónico: [protecciondedatos@fiduprevisora.com.co](mailto:protecciondedatos@fiduprevisora.com.co)

### **1.4. Criterios Ambientales**

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co), en el link que se relaciona a continuación:

<https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-1.pdf>

**1.5. Forma de presentación de la Cotización**

Los interesados deben presentar sus cotizaciones por medio de correo electrónico, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

**1.6. Documentos de carácter jurídico y financiero**

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario - RUT
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2020

**1.7. Condiciones de la Cotización**

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día dieciséis (16) de junio de 2021 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co).

**1.8. Experiencia Específica**

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

No	EMPRESA O ENTIDAD	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

**2. OBJETO**

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para la prestación del servicio de fábrica de Software, junto con las actividades de soporte, mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora S.A. en Oracle Forms, java, Jquery, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Codeigniter, Mysql, , HTML y Wordpress, las cuales han sido implementadas de acuerdo con los requerimientos del negocio fiduciario y conforman el núcleo de la operación de los negocios, con un equipo especializado que

brinde soporte en sitio, con cobertura de horario adicional y fines de semana, consultores Senior a demanda para apoyo y definiciones de alto nivel sobre requerimientos de desarrollo.

### 3. ALCANCE

Fiduprevisora S.A., tiene la necesidad de realizar el soporte y los desarrollos sobre las aplicaciones administradas por la Entidad en Oracle Forms, Java, JQuery, .net, Pentaho, SQL Server, Oracle, plataforma RedHat, Php, Codeigniter, Mysql, , HTML y Wordpress, lo cual permitirá atender la demanda de la Entidad en sus frentes de continuidad y sostenibilidad del negocio (operaciones, controles cambio, atención de incidencias) y nuevas funcionalidades (normativo, adaptativo, mejora continua, personalizaciones para negocios, reportes, funcionalidades, integraciones).

### 4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

#### 4.1 Infraestructura tecnológica actual

Como apoyo tecnológico para el manejo del negocio FIDUPREVISORA S.A. cuenta con la infraestructura, tanto en hardware como de software, con capacidad para soportar los sistemas de información que requiera la organización.

##### 4.8.1 Tecnologías de software

- a) Manejador de Base de Datos ORACLE 10, 11 y 12
- b) SQL Server
- c) Sistemas Operativos Solaris, Windows Server y Linux
- d) Correo Electrónico Microsoft 365
- e) Herramientas de Microsoft Office
- f) Bus de Integración
- g) Plataforma redhat
- h) Apache 2.4.6
- i) Contenedores Weblogic, OAS y Widfly.

##### 4.1.2 Comunicaciones

- a) Red WAN. Topología Estrella

##### 4.1.3 Sistemas Operativos Estaciones Clientes

- a) El software debe poder ejecutarse desde estaciones cliente con sistemas operativos Windows 7 o superior.

##### 4.1.4 Seguridad

- a) En cuanto a los mecanismos de seguridad se utilizan tres filtros, el primero es suministrado por el Sistema Operativo del Cliente, el segundo por la Red y el tercero por el Manejador de bases de datos. A nivel de los Aplicativos, se tienen definidos

niveles de acceso por usuario, de acuerdo a una parametrización inicial del negocio, lo cual da un cuarto nivel de seguridad de acceso a datos y procesos.

#### 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte

Este servicio atenderá las incidencias funcionales y técnicas que se presenten por la operación normal del sistema. Las modalidades de servicio se catalogan de la siguiente manera:

- ✓ Soporte Operacional de Incidencias Nivel 2
- ✓ Soporte Operacional de Incidencias Nivel 3
- ✓ Soporte Operacional de Problemas

##### 4.2.1 Soporte operacional de incidencias Nivel 2

Las tareas relacionadas a este nivel de servicio son:

- a) Recibir las incidencias del usuario que vayan a ser gestionados por el proveedor.
- b) Iniciar el diagnóstico de las incidencias determinando en primera instancia una solución que deje habilitada la operación del negocio. El caso solamente se cerrará cuando se desarrolle la solución definitiva o cuando después de 3 días hábiles no se obtenga retroalimentación o respuesta del usuario.
- c) Documentar las soluciones funcionales y técnicas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.
- d) Probar y documentar los resultados de las soluciones de primera instancia.
- e) Identificar incidencias comunes y/o reiterativas notificándolas para la búsqueda de una solución permanente.
- f) Replicar las incidencias en los ambientes de prueba, en caso de no ser posible, gestionar la solución con el usuario en el ambiente de producción.
- g) Notificar la solución de las incidencias a la coordinación de Fiduprevisora S.A.
- h) Gestionar las aprobaciones y cierre de los casos con los usuarios.
- i) Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción.
- j) Cumplir con los ANS establecidos por FIDUPREVISORA S.A. para la atención de incidentes.
- k) Realizar y documentar pruebas unitarias de los incidentes.
- l) Escalar en el momento oportuno, los incidentes que no puedan ser solucionados a tercer nivel.

##### 4.2.2 Soporte operacional de incidencias Nivel 3

La modalidad de Soporte para Incidencias Nivel 3 tomará los casos de complejidad que no pueda resolver el Nivel 2. Las tareas relacionadas a este servicio son:

- a) Realizar el análisis funcional y técnico de las incidencias derivadas del nivel 2.
- b) Recomendar con base en las mejores prácticas de desarrollo, soluciones funcionales o técnicas para resolver las incidencias.

- c) Documentar las soluciones funcionales o técnicas realizadas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.
- d) Apoyar al equipo del Nivel 2 cuando este lo requiera.
- e) Escalar las incidencias que no puedan ser solucionadas en esta instancia a problema.

#### 4.2.3 Gestión de Problemas

Las tareas relacionadas a este nivel de servicio son:

- a) Colaborar con el responsable de FIDUPREVISORA S.A. en la gestión para la obtención de documentación de los problemas.
- b) Documentar las soluciones funcionales y técnicas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.
- c) Probar y documentar los resultados de las soluciones.
- d) Notificar la solución de los problemas a la coordinación de Fiduprevisora S.A.
- e) Gestionar las aprobaciones y cierre de los casos con los usuarios.
- f) Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción.

#### 4.3 Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes.

La resolución de incidencias mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades contempla tareas tales como:

- a) Recomendar con base en las mejores prácticas de desarrollo las soluciones funcionales o técnicas para resolver las incidencias mediante desarrollos.
- b) Justificar el porqué de un nuevo desarrollo y no una solución inmediata o temporal del incidente.
- c) Estimar el tiempo requerido
- d) Diseñar las soluciones acordadas.
- e) Construir las soluciones acordadas.
- f) Realizar pruebas unitarias
- g) Realizar pruebas de calidad de las soluciones acordadas.
- h) Capacitar al usuario en el manejo de las soluciones acordadas.
- i) Documentar las soluciones funcionales o técnicas construidas.
- j) Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción

#### 4.4 Entregables y/o reportes

- a) Documentación oportuna, clara y efectiva con respecto a los casos trabajados por mesa de ayuda. (De ello depende la correcta ejecución y auditoria al momento de facturación).
- b) Calidad y garantía en la entrega de información, ya sea técnica y/o funcional.
- c) Entrega de documentos de análisis, diseños, documentos de pruebas funcionales, Manual de Usuario y documento de cierre de actividad claros para todos los funcionarios, en los casos de desarrollos y segundo nivel si hay lugar a ello, cumpliendo la normativa PMI, SCRUM y/o la que defina Fiduprevisora.

- d) Presentar una garantía mínima de 60 días por desarrollos puestos en producción. Para efecto de casos por mesa de ayuda debe haber una garantía mínima de 30 días.
- e) Se debe tener en cuenta que los desarrollos en etapa de análisis deberán tener en cuenta todas las customizaciones y procedimientos actuales que realiza el sistema sin llegar a perjudicar ninguna aplicación (Garantía en la puesta a producción y en el análisis realizado).
- f) Los demás acordados con el proponente seleccionado.

#### 4.5 Requerimientos de Hardware

- a) Contar con equipos de cómputo en los casos que Fiduprevisora S.A. no de asignación de ellos, cumpliendo con las normas de seguridad y con las herramientas idóneas para cumplir con la solución de los incidentes y desarrollos presentados.
- b) Contar con un espacio de trabajo (sitio alternativo) de acuerdo al esquema de continuidad de negocio y en los cuales aplique sobredemanda de incidencias.

#### 4.6 Requerimientos de Software

Los requeridos para la correcta ejecución de la actividad, cumpliendo en su totalidad los niveles de seguridad.

#### 4.7 Recurso Humano

Ingenieros de soporte y desarrollo con conocimientos en: Oracle Forms, java, .Net, Pentaho, SQL server, Oracle, PHP, HTML, JQuery .Weblogic, OAS, widfly, OAS, plataforma RedHat (bus de integraciones).

Para la prestación del servicio, el equipo de trabajo como mínimo, estará compuesto por los siguientes roles:

ÍTEM	ROL	EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA (AÑOS)	NÚMERO DE RECURSOS
2	Consultor de Soporte	5	2
3	Desarrolladores	5	3

**Adicionalmente, se debe contar con un Gerente de proyecto y un Coordinador de Mesa de Servicios que no genere costo alguno o consumo de horas al proyecto, el gerente con experiencia mínima de 3 años y el coordinador con experiencia mínima de 1 año.**

#### 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio

El trabajo se debe realizar en conjunto con FIDUPREVISORA S.A., para que este último logre potencializar los conocimientos técnicos y administrativos relacionados con el mantenimiento de sus aplicaciones. De esta manera, se incrementará la productividad, los niveles de calidad de los sistemas de información y la satisfacción de los usuarios internos y externos, a continuación, se muestran condiciones específicas:

- a) El servicio debe ser prestado en la sede principal de Fiduprevisora, en la ciudad de Bogotá o mediante Teletrabajo.
- b) Los consultores ofrecidos deben contar con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar soporte a la plataforma tecnológica en lo referente a software, infraestructura y motor de base de datos.
- c) Los perfiles requeridos deben tener conocimientos en el uso de buenas prácticas, estándares de programación y aseguramiento de la calidad, con certificaciones en Oracle Forms, java, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Mysql y Wordpress.
- d) Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos por Fiduprevisora y la metodología de desarrollo vigente para la entidad (Ver Anexo 1.).
- e) Los nuevos desarrollos y mantenimientos de software deben ejecutarse bajo la metodología de desarrollo implementada por Fiduprevisora y serán de propiedad de Fiduprevisora sin opción de comercialización.
- f) El soporte de las aplicaciones se prestará bajo los lineamientos y procedimientos establecidos en el modelo operativo de Fiduprevisora.
- g) El servicio ofrecido deberá realizarse en sitio o teletrabajo de acuerdo con el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00pm y brindará atención en casos excepcionales en horarios adicionales, festivos y fines de semana, de acuerdo con las exigencias y necesidades que surjan.
- h) Atender las solicitudes de los entes de control de auditoría, revisoría y contraloría sin costo alguno durante la ejecución del contrato.
- i) Los funcionarios asignados cuando presten el servicio en las instalaciones de Fiduprevisora deben asistir con las normas de vestuario de Fiduprevisora.
- j) Actualmente Fiduprevisora cuenta con el aplicativo Aranda para la gestión de casos, herramienta que deberá ser alimentada y administrada bajo los criterios de control expuestos por Fiduprevisora y ANS establecidos en la herramienta.
- k) Generar un esquema de continuidad de soporte y metodología de trabajo para dar atención en el horario completo y no dejar casos pendientes sin respuesta.
- l) Establecer un esquema de monitoreo, diagnóstico y mejoras en el aplicativo, para garantizar la estabilidad de este, aún con el crecimiento del negocio, basados en el marco ITIL.

**4.8.1** Cada uno de los nuevos desarrollos requeridos deberá cumplir con los requerimientos funcionales definidos y la calidad necesaria; así mismo, deberán permitir un crecimiento o escalabilidad de acuerdo con las necesidades de la Entidad y ofrecer flexibilidad, asesoría, agilidad y seguridad en los procesos de captura, actualización, consulta y generación de la información.

- a) El servicio de desarrollo mantenimiento de aplicaciones y nuevos desarrollos existentes comprenderá la realización de las labores típicas de mantenimiento de software (adaptativo, perfectivo y evolutivo), que incluyen entre otras actividades:
  - i. Iniciativa de Requerimientos
  - ii. Análisis y estimación de Requerimientos
  - iii. Diseño
  - iv. Desarrollo

(fiduprevisora)	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b>
-----------------	-----------------------------

- v. Pruebas unitarias
- vi. Pruebas de calidad
- vii. Implementación
- viii. Estabilización de los sistemas en producción
- ix. Documentación funcional y técnica
- x. Capacitación técnica y funcional a los usuarios del sistema.

b) El servicio de mantenimientos correctivos y requerimientos:

- i. Análisis del incidente y/o requerimiento
- ii. Desarrollo de la solución
- iii. Pruebas unitarias
- iv. Documentación
- v. Implementación de la solución

#### 5. Duración

La empresa interesada debe cotizar el servicio para doce (12), veinticuatro (24) y treinta y seis (36) meses.

#### 6. Forma de pago

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio mensual por caso cerrado o etapa de desarrollo entregada.

***Nota:** FIDUPREVISORA S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico operacionesfic@fiduprevisora.com.co.*

#### 7. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la cotización debe estar en pesos colombianos, debe incluir IVA y demás impuestos a los que haya lugar

VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA EQUIPO DE SOPORTE			
DESCRIPCIÓN	PARA UNA VIGENCIA DE DOCE (12) MESES	PARA UNA VIGENCIA DE VEINTICUATRO (24) MESES	PARA UNA VIGENCIA DE TREINTA Y SEIS (36) MESES
Valor fijo Mensual de equipo de soporte			
Valor hora de desarrollos			
Valor hora adicional de soporte			

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	----------------------

**\*\*Si el servicio requiere más recursos por incremento en la demanda del servicio a nivel de soporte, el proveedor debe suministrar los recursos e indicar el valor adicional que tendrá cada hora con respecto al valor fijo mensual.**

**Si el servicio requiere más recursos por incremento en la demanda del servicio a nivel de desarrollo, el proveedor debe suministrar los recursos que permitan atender la demanda y se facturaran a valor de hora de desarrollo que sea ofertado.**

VALOR TOTAL DEL SERVICIO – BOLSA DE HORAS			
DESCRIPCIÓN	PARA UNA VIGENCIA DE DOCE (12) MESES	PARA UNA VIGENCIA DE VEINTICUATRO (24) MESES	PARA UNA VIGENCIA DE TREINTA Y SEIS (36) MESES
Valor hora de desarrollos			
Valor hora de soporte			

**Si el servicio requiere más recursos por incremento en la demanda del servicio a nivel de soporte, el proveedor debe suministrar los recursos y se facturaran bajo el valor de la hora de soporte ofertada.**

**Si el servicio requiere más recursos por incremento en la demanda del servicio a nivel de desarrollo, el proveedor debe suministrar los recursos que permitan atender la demanda y se facturaran a valor de hora de desarrollo que sea ofertado.**

**Nota:** Para los plazos de veinticuatro (24) y treinta y seis (36) meses, al cumplimiento de cada año se solicitará la revisión de un valor diferencial a la hora de servicio, tanto para mesa de ayuda como para nuevos desarrollos.

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conocer las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque Cadena – Técnico VI Gerencia de Adquisiciones y Contratos  
 Revisó: Luisa María Paez Villamil - Abogada de la Gerencia de Adquisiciones & Contratos.  
 Revisó: Carolina Giraldo Duque – Gerente de Adquisiciones & Contratos.  
 Aprobó: Jonnattan González Ruiz – Director de Software

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriaFIDUPREVISORA@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.