



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a:

(...) “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.” (...)

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 030 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 030 de 2021 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
20	03/06/2021	SECOP II –Correo Electrónico	DB SYSTEM

1. ¿Cuál es la metodología de desarrollo que maneja actualmente Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Cascada, Scrum, hibrida; pero sobre todo la fábrica debe contar con certificación CMMI para calidad y buenas prácticas.

2. ¿Cuenta Fiduprevisora con alguna metodología de estimación de esfuerzo?

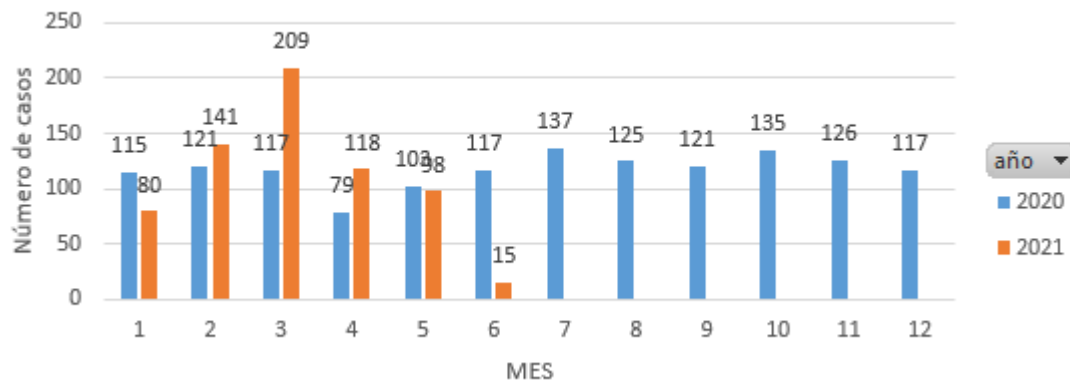
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si a juicio de experto, Sería importante que el proveedor propusiera otra metodología.

3. Agradecemos enunciar cual fue el histórico de incidentes y soporte técnico durante los últimos 2 años.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Se comparte los siguientes datos:



Número de Casos de soporte por Mes de 2020 al 2021



4. Del mencionado histórico, cual es el % en fines de semana?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: 5%

5. Agradecemos enunciar la arquitectura que soporta los sistemas de información a los cuales se les prestará soporte.

1. **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A** Se encuentra en el numeral 4.1 Infraestructura tecnológica actual

6. Agradecemos enunciar las razones por las cuales, ¿no genera remuneración o pagará por el Coordinador de Mesa de Servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Las funciones de la coordinadora va más orientada a la facilidad de la fábrica para evaluar las Ans, seguimiento, escalamiento de casos, por tanto se considera un valor agregado para la Fiduprevisora

7. ¿Cuál será la disponibilidad mensual requerida para el Coordinador de Mesa de Servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Disponibilidad de 5X8

8. Agradecemos enunciar las razones por las cuales, ¿no genera remuneración o pagará por el Gerente de Proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Las funciones del gerente de proyecto va más orientada a la facilidad de la fábrica para evaluar las ANS, seguimiento, escalamiento de casos, temas de desarrollo, recursos, facturación por tanto se considera un valor agregado para la Fiduprevisora

9. ¿Cuál será la disponibilidad mensual requerida para el Gerente de Proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Disponibilidad de 5X8

10. ¿Quién estará a cargo del ciclo de pruebas de software y aseguramiento de calidad?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Como se menciona en el numeral 4.8.1 estará a cargo de la fábrica.

11. ¿El valor a ofertar, es mensual? Para los escenarios de 12, 24 y 36.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El valor a ofertar son dos cuadros situados en el numeral 7, en donde se expresara un valor fijo mensual para el tema de soporte, por desarrollo un valor de hora y un valor de hora para tiempos extras, el segundo cuadro es valor hora por soporte y desarrollo, ambos aplican para el estudio de mercado si es viable una contratación a 12 a 24 o 36 meses dependiendo los aumentos etc.

12. Agradecemos ampliar su entendimiento frente a esta 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”

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esta nota hace referencia a que por favor se tenga en cuenta el valor del IPC.

13. En caso que se encuentren vigentes garantías de desarrollos de proveedores anteriores, ¿cómo se manejará el ANS?, ¿Cómo se manejará esa prestación de servicio por un tercero?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Mientras exista garantía con un tercero, este debe atender las incidencias que ocurren frente al desarrollo, la nueva fábrica debe atender las garantías de los casos asignados a partir del inicio del contrato.

14. ¿Para este estudio de mercado, será necesario la presentación de las Hojas de Vida del equipo de trabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No

15. ¿En cuál herramienta, serán reportados los incidentes?, ¿Cuántos usuarios dará acceso Fiduprevisora, de la mencionada herramienta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Aranda, se darán los respectivos accesos a los usuarios que la fábrica requiera.

16. Agradecemos ampliar el rango de días para presentar las hojas de vida o los soportes, de 5 a 8 días hábiles.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No son necesario las hojas de vida.

17. Fiduprevisora estará encargada de la implementación y puesta en producción de los desarrollos que se deriven de este proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, pero la fábrica debe diligenciar los formatos de cambios y entregar los desplegables.



18. ¿Cuántos funcionarios estarán asignados para la ejecución del proyecto y quienes estarán a cargo de la aprobación o cambios requeridos para esta fábrica?

1. **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Lo mínimo requerido se encuentra en el numeral 4.7 Recurso Humano

19. Agradecemos enunciar ¿cuáles son los sistemas de información a los que se dará soporte y mantenimiento evolutivo?, así, como agradecemos clasificarlo frente a tecnología y criticidad de servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esta información se brindara en los pliegos definitivos, tener en cuenta lo informado en el numeral 4.8 ítem C.

20. ¿Dichos sistemas cuentan con documentación técnica detallada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
39	03/06/2021	Correo Electrónico	ENTELGY

1. **4. Condiciones del servicio Requerido** - Por favor aclarar sobre todo el apartado en mención, cuáles son las responsabilidades directas del equipo de soporte solicitado sobre la infraestructura tecnológica.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A las correcciones o desarrollos realizados deben poder soportar la tecnología actual de Fiduprevisora, para no incurrir en gastos externos con infraestructura que no se tiene por el momento.

2. **4. Condiciones del servicio Requerido** - Por favor aclarar cuál es el alcance de soporte técnico sobre la infraestructura tecnológica indicada en el apartado 4. Condiciones del servicio requerido en:

- ✓ Tecnologías de Software
- ✓ Comunicaciones
- ✓ Sistemas Operativos
- ✓ Seguridad

O si es solamente para información del proveedor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Para información del proveedor

3. **4. Condiciones del servicio Requerido** - Por favor confirmar si los ambientes de pruebas, desarrollo y producción que se requieran en el servicio, serán provistos por el equipo técnico de Fiduprevisora?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI.

4. **4. Condiciones del servicio Requerido** - Por favor aclarar si dentro del alcance se debe contemplar herramientas de gestión de la plataforma para cualquiera de las líneas mencionadas en el punto anterior, o será la entidad, quien asuma el monitoreo y administración, de la plataforma tecnológica dispuesta dentro de este contrato; Hardware, infraestructura, redes, conectividad, Bases de datos, aplicaciones, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es necesario contemplarlo ya que Fiduprevisora posee un proveedor de infraestructura.

5. **4.1.1 Tecnologías de Software** - Por favor confirmar la versión y edición del motor de base de datos de SQL Server

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SQL SERVER 2017

6. **4.1.1 Tecnologías de Software** - Por favor confirmar si la infraestructura, las aplicaciones y bases de datos se encuentran alojadas en un DataCenter On-Premises o en algún proveedor de nube pública?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se encuentran con un proveedor de DataCenter IAAS.

7. **4.1.1 Tecnologías de Software** - Por favor confirmar la versión, edición, distribución (Linux) de los sistemas operativos de Solaris, Windows y Linux con los que cuenta actualmente la entidad y que hacen parte de este proceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Esta información se brindara en los pliegos definitivos

8. **4.1.1 Tecnologías de Software** - Por favor nos pueden brindar más información sobre el bus de servicios como proveedor, arquitectura etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Arquitectura OpenShift, uso de Docker, con Kubernetes, sobre la base de Red Hat Enterprise Linux. De código abierto, está disponible bajo la licencia Apache 2.0. La versión instalada es Enterprise 3.11

9. **4.1.4 Seguridad** - ¿Por favor confirmar cuál dispositivo o firewall (marca, versión) cuenta la entidad para el tema de seguridad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esta información no es necesaria para la cotización y/o licitación pública.

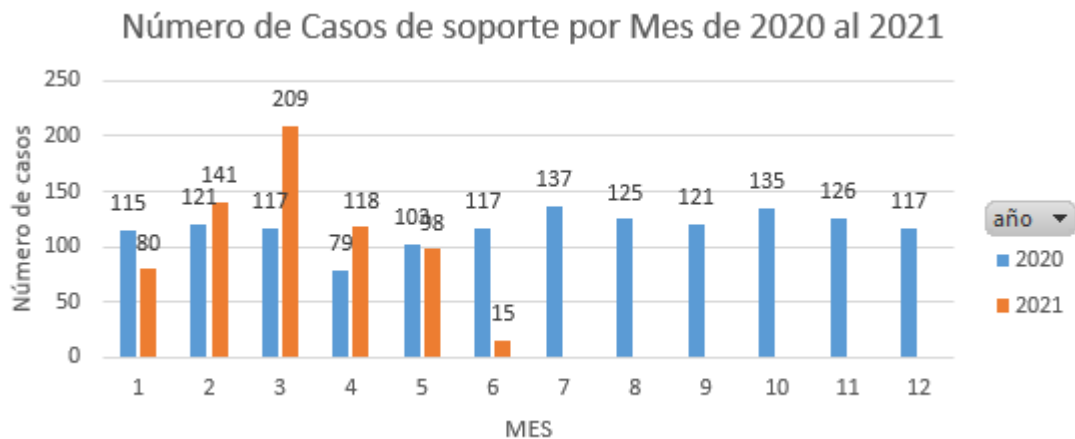
10. **4.1.4 Seguridad** - Por favor confirmar si dentro del alcance del proyecto, el oferente tiene que administrar y monitorear los componentes de seguridad de la entidad que hacen mención en este punto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: NO



- 11. 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte** - Por favor indicar las estadísticas de atención de requerimientos de soporte de por lo menos 3 a 6 meses para conocer la tendencia de las métricas de la operación del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A



- 12. 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte** - Por favor aclarar cuántos casos de requerimientos de soporte son atendidos en el Nivel 2 y cuántos en el N3, así se entenderá la operación del servicio a prestar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La mayoría de los casos son atendidos por el nivel 2 (70%), los casos escalados al nivel 3 (30%) son para especialistas de la tecnología que presenta inconvenientes (arquitectos, desarrolladores, etc).

- 13. 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte** - Por favor aclarar cuántos casos de escalamiento a soporte operacional de problemas se tramitan en el mes promedio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A 1 problema semestral

- 14. 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte** - Por favor indicar las estadísticas por tipo de casos reportados a la mesa de ayuda por soporte y especifique el TMO promedio de la solución mensual.

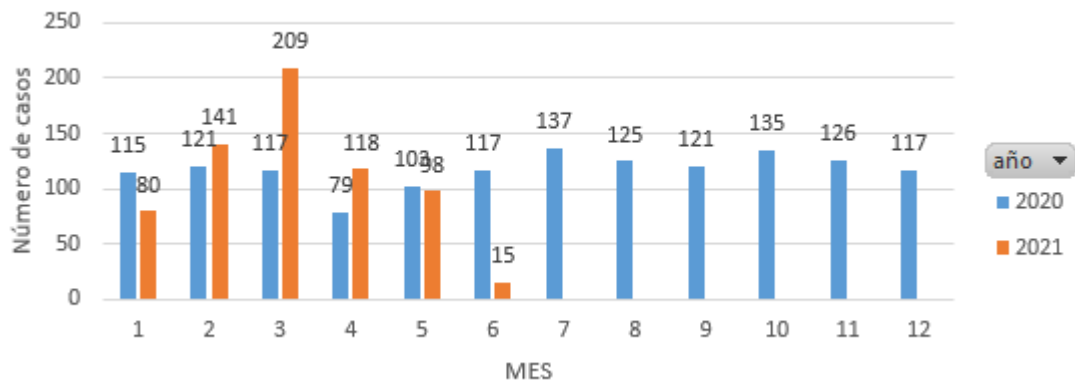
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Los ANS establecidos y compartidos en el anexo 1, actualmente se cumplen entre el 98% y 100%.

- 15. 4.2 Requerimientos Funcionales de Soporte** - Por favor indicar cuántos casos son reportados por desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes se presentan promedio en el mes.

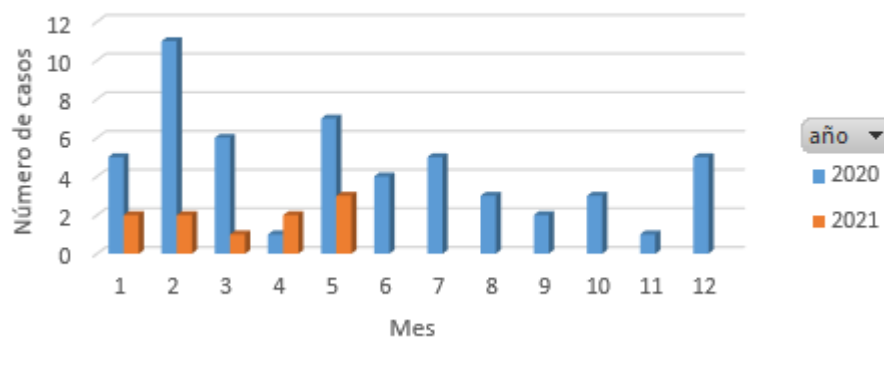
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:



Número de Casos de soporte por Mes de 2020 al 2021



Casos de desarrollo registrados por mes



16. 4.3 Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes - Por favor indicar el TMO promedio de las atenciones por tipo de caso de soporte en el mes para los casos de nuevas funcionalidades por incidentes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Promedio de 1 a 2 casos durante el proceso de estabilización de los desarrollos.

17. 4.3 Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes - Por favor indicar el número de usuarios a los que se debe contemplar realizar capacitación de las soluciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: 4 a 5 usuarios por desarrollo.

18. 4.4 Entregables y/o reportes - Por favor confirmar si las herramientas que generan los reportes son asumidas por la entidad y cuáles son estas herramientas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Aranda y SharePoint.

19. 4.5 Requerimientos de Hardware - Por favor indicar si los equipos de cómputo requeridos para el equipo de trabajo, debe contemplar características especiales para realizar las labores del servicio.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se indica en el numeral 4.1.3

- 20. 4.6 Requerimientos de Software** - Por favor indicar los requerimientos de software a detalle que son necesarios para llevar a cabo la ejecución del proyecto y los desarrollos propuestos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sistema operativo licenciado, visual studio, eclipse o netbeans, apache, toad, sql developer, github, tecnología Red Hat, de acuerdo a los lenguajes mencionados en el numeral 4.8 ítem C.

- 21. 4.6 Requerimientos de Software** - La entidad cuenta con el licenciamiento de las herramientas que se necesitan para la ejecución de los desarrollos o si es responsabilidad del Oferente encargarse de este licenciamiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Es responsabilidad del oferente.

- 22. 4.7 Recurso Humano** - Por favor aclarar si todos los perfiles mínimos requeridos deben estar en 5X12 de lunes a viernes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Solo el personal de soporte

- 23. 4.7 Recurso Humano** - Por favor confirmar si este equipo mínimo requerido, es el equipo base para la prestación de todos los servicios o solamente para prestar el servicio de soporte a lo solicitado en el apartado 4.2, niveles 2, 3 y problemas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Solo para el tema de soporte, la coordinación y gestión del gerente del proyecto

- 24. 4.7 Recurso Humano** - Los perfiles de gerente y coordinador del servicio, hacen parte de este equipo base mínimo requerido o también pueden ser parte del equipo de desarrollo nuevos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Hacen parte del equipo mínimo requerido sin costo alguno.

- 25. 4.7 Recurso Humano** - La entidad dentro del alcance hace referencia al servicio de desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por la entidad, sin embargo notamos que en los perfiles solicitados únicamente hacen mención a los desarrolladores, pero no mencionan roles como el analista de negocio/requerimientos y el tester que hacen parte del ciclo de desarrollo de Software. Se deben tener estos roles en cuenta en la presentación de la oferta y sus costos y si es así cuál es la descripción del perfil (Profesión, experiencia, certificaciones técnicas) que necesitaría la entidad para estos roles.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: NO

- 26. 4.7 Recurso Humano** - 4.8 Obligaciones para la prestación del Servicio (Ítem b). Menciona roles específicos para el servicio de soporte a la plataforma tecnológica en lo referente a software, infraestructura y motor de base de datos. Estos perfiles no se encuentran



especificados (Profesión, experiencia, certificaciones técnicas) en el punto 4.7 de recursos humanos ya que son recursos especializados que se requieren para brindar el soporte de la infraestructura, aplicaciones y bases de datos. Por favor nos confirman si estos roles o perfiles se deben incluir en la propuesta y cuál sería la descripción y requisitos para estos perfiles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No, estos perfiles serán detallados en la invitación pública.

27. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem 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. Por favor aclarar el alcance que se debe tener en cuenta para los temas de infraestructura, aplicaciones y motor de base de datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si el aplicativo sufre una caída, el perfil debe tener la capacidad de apoyar al área de infraestructura de la Fiduprevisora.

28. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio – ítem 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. Por favor aclarar sobre qué productos o fabricantes se debe contar con una certificación técnica por parte del recurso humano o si con la experiencia es suficiente para que el recurso humano pueda desempeñar sus labores en el proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sobre base de datos Oracle, Java y Conocimiento con experiencia en los demás. Estas serán detalladas en la invitación pública.

29. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem f), El soporte de las aplicaciones se prestará bajo los lineamientos y procedimientos establecidos en el modelo operativo de Fiduprevisora. Por favor indicar cuál es el modelo operativo que tiene actualmente la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se encuentra en el anexo 1

30. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - ítem 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. Por favor indicar en los casos excepcionales fuera del horario hábil, se podrá facturar a la entidad costos de horas extras?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si es un valor de soporte fijo mensual si cuadro #1 que se encuentra en el numeral 7, en el cuadro N#2 no.

31. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem 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. Por favor confirmar si es requerido tener en cuenta o contemplar la disponibilidad de las personas asignadas, ya que es vital contar con las personas cuando el caso sea de criticidad alta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se avisa con antelación la solicitud de este servicio en tiempo extra

32. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem h), Atender las solicitudes de los entes de control de auditoría, revisoría y contraloría sin costo alguno durante la ejecución del contrato. Por favor indicar cuáles serían las responsabilidades y el alcance del equipo asignado por parte del proveedor con respecto a este ítem h.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Reportes, consultas técnicas, reuniones.

33. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem j). Actualmente la entidad cuenta con el aplicativo Aranda para la gestión de casos, herramienta que deberá ser alimentada y administrada bajo los criterios de control expuestos por la entidad y ANS establecidos en la herramienta. Por favor aclarar el alcance de la administración que se requiere sobre la herramienta Aranda de parte del equipo asignado al proyecto

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La fábrica no tendrá administración de esta herramienta solo la gestión de los casos asignados.

34. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Por favor aclarar si la entidad entregará las licencias de uso sobre el aplicativo Aranda, para todo el equipo que se asigne en este proyecto o si estas deben ser asumidas por el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si se entregaran.

35. 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio - Ítem 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. Por favor aclarar el alcance solicitado en este ítem, se entiende que el equipo asignado tiene la responsabilidad de administrar el aplicativo de ticket Aranda, incluyendo configuración y parametrización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Solo aplica para las aplicaciones que soportan y/o van a desarrollar funcionalidad, para Aranda no aplica.

36. 7. Valor de la Cotización - Por favor aclarar si el cuadro de costos de bolsa de horas, es para los requerimientos de nuevos desarrollos indicados en el documento Anexo 1 Inv. 30 - Modelo Funcional Operativo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El primer cuadro es para un valor fijo mensual que se podría pagar por la prestación de servicio soporte, adicional indicar el valor de hora de desarrollo, o la modalidad de bolsa de horas para soporte como para desarrollo que se encuentra en el cuadro N#2



37. ANEXO 1 - INV 30 - 4. Metodología de Desarrollo de software – Definición y metodología de Medición - Por favor confirmar si el documento Modelo Operativo Mantenimiento y Desarrollo de Software, está pendiente por entregar de parte de la entidad, o está dentro de la lectura del anexo 1 Inv. 30.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No fue anexada. Y este será compartido en la licitación pública.

38. General - Por favor confirmar cuánto es el tiempo de transición que se tiene contemplado para recibir el contrato por parte del nuevo proveedor

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: 2 meses

39. General - Por favor indicar si el costo de la transición será facturado adicional al servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	03/06/2021	Correo Electrónico	MVM INGENIERÍA SOFTWARE

1. ¿Cuál es el plazo o fecha estimada para adjudicar propuesta y formalizar el contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Es un estudio de mercado para validación de costo de hora de soporte y desarrollo o una modalidad de valor fijo mensual para soporte

2. En el numeral 4.7 Recurso Humano, la Fiduprevisora define la cantidad de roles y numero de recursos requeridos para la prestación de Servicios, ¿La compañía espera la remisión de las hojas de vida de estos perfiles junto con la cotización o estos se enviaran al momento de adjudicar contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es necesario las hojas de vida simplemente la cotización para el estudio de mercado.

3. Del numeral 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio literal a) “El servicio debe ser prestado en la sede principal de Fiduprevisora, en la ciudad de Bogotá o mediante Teletrabajo” en el caso que la Fiduprevisora defina que la prestación del servicio sea en sitio, cuales son los plazos definidos para iniciar con las actividades, (tiempo para que los analistas estén en sitio, equipos, etc.)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: 8 días hábiles.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
22	03/06/2021	Correo Electrónico	STEFANINI GROUP



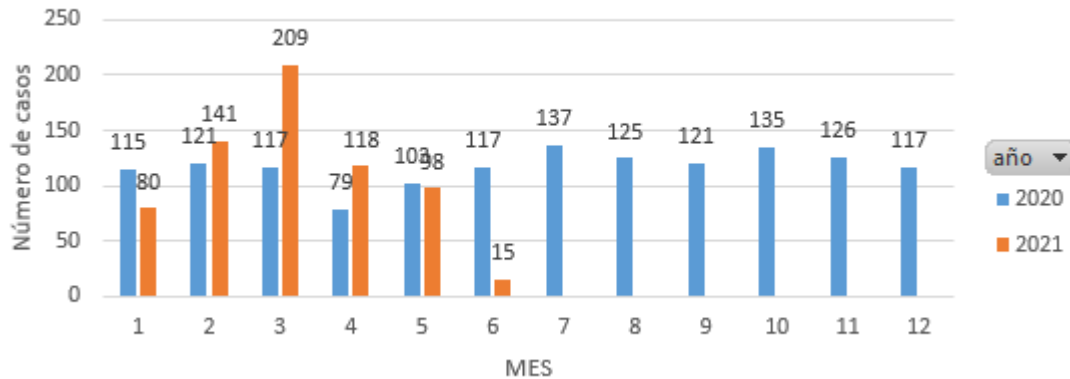
1. ¿Se tiene contemplado un periodo de transferencia tanto tecnológica como de negocio hacia el oferente como fase inicial del servicio?, ¿De cuánto tiempo sería este periodo de transferencia?, ¿este periodo de transferencia podrá ser facturado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: 2 meses sin ser facturados

2. ¿El equipo mínimo que se menciona en el numeral 47, está ajustado al volumen de Soporte, mantenimientos o requerimientos en horas mensuales que se desea atender?, o existe una volumetría mensual que permita estimar de manera más precisa el equipo requerido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Actualmente es el equipo que realiza el soporte, puede haber meses que se necesite incluir un consultor esto previa autorización del supervisor del contrato.

Número de Casos de soporte por Mes de 2020 al 2021



3. De acuerdo con lo especificado en el numeral 4.1 Infraestructura tecnológica actual, ¿es correcto entender que los ambientes de desarrollo y pruebas se Hospedarán en infraestructura de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

4. ¿Es posible conocer un Inventario de las aplicaciones que se deben soportar en este contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es posible.

5. En el numeral “4.8.1 Tecnologías de software” se menciona “Bus de integración”, agradecemos a la entidad especificar a qué BUS se refiere y su versión actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Arquitectura OpenShift, uso de Docker, con Kubernetes, sobre la base de Red Hat Enterprise Linux. De código abierto, está disponible bajo la licencia Apache 2.0. La versión instalada es Enterprise 3.11

6. De acuerdo con el ítem e) del numeral 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio, ¿es posible conocer metodología de desarrollo implementada por Fiduprevisora?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Cascada, scrum, hibrida; pero sobre todo la fábrica debe contar con certificación CMMI para calidad y buenas practicas

7. De acuerdo con el ítem g) del numeral 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio, por favor especificar ¿si las actividades de casos excepcionales se realizaran previa programación entre el supervisor del contrato y el proveedor? Y ¿si los horarios adicionales, festivos, fines de semana tendrán en cuenta el factor de recargo que corresponda para ser facturado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si se indicaran con tiempo de anticipación, y depende la modalidad si es un valor fijo mensual para soporte si tendrá un costo adicional, si la modalidad es bolsa de horas no.

8. De acuerdo con el ítem j) del numeral 4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio, por favor confirmar si Fiduprevisora suministrará usuarios / licencias requeridas por proveedor para realizar alimentación y administración de gestión de casos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

9. En el numeral 6. Forma de pago se menciona: “el pago del valor estimado del servicio mensual por caso cerrado o etapa de desarrollo entregada.” En el caso de nuevos desarrollos por aclarar:
 - a) Entendemos que se da por entregado un desarrollo que ha realizado la certificación de pruebas y cumplido los entregables previamente pactados, ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

- b) Las actividades de desarrollo realizadas y aprobadas por el supervisor o quien haga sus veces podrán ser facturadas, independientemente que no corresponda con el desarrollo completo. ¿Por favor confirmar si nuestra interpretación es correcta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI, EJEMPLO pueden facturar el análisis, construcción y pruebas y entrega quedarían pendientes para la entrega completa del desarrollo.

10. ¿Dentro del alcance del contrato, se tiene contemplado el desarrollo de nuevas aplicaciones o sistemas de información?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Depende la necesidad de los usuarios. Por tanto la cotización debe traer un valor de hora de desarrollo.

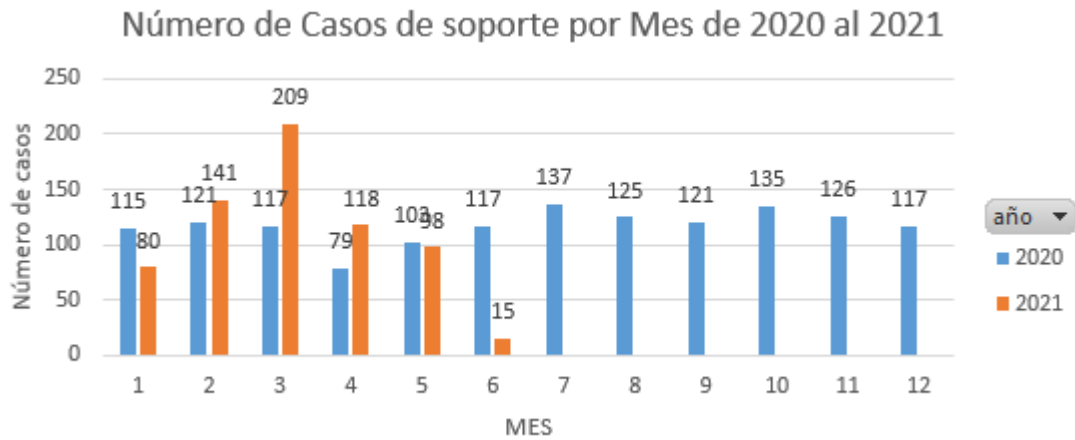
11. ¿En las aplicaciones o sistemas de información a las cuales se va a realizar el servicio de soporte, mantenimiento y nuevos desarrollos, se cuentan con aplicaciones móviles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A SI



12. ¿Cuál es la estadísticas o volumetría del número de requerimientos, incidentes, mantenimientos o evolutivos que reciben actualmente las aplicaciones a soportar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:



13. ¿Se cuenta con documentación técnica y funcional de las aplicaciones y/o portales web a brindar el servicio de soporte, mantenimiento y nuevos desarrollos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

14. Para el equipo de trabajo mínimo detallado en el ítem 4.7 Recursos Humano, ¿Es obligatorio contar con certificaciones en Oracle Forms, java, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Red Hat, Php, Mysql y Wordpress ?, de ser así, ¿Qué certificaciones mínimas debe contar cada uno de los roles descritos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sobre base de datos Oracle, Java y Conocimiento con experiencia en los demás. Estas serán detalladas en la invitación pública.

15. Actualmente, ¿qué ambientes previos a producción (ambiente de desarrollo, ambiente de pruebas, ambiente preproducción) se encuentran aprovisionados para las aplicaciones y/ portales web a prestar el servicio de soporte, mantenimiento y nuevos desarrollos?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Desarrollo, y pruebas.

16. ¿Quien administra los ambientes previos a producción mencionados en el ítem anterior?, ¿Se tiene contemplado dentro de la prestación del servicio, la administración de ambientes de desarrollo, pruebas o preproducción a nivel de componentes de capa media y motores de bases de datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Los ambientes del ítem anterior son suministrados por la Fiduprevisora, y administrados por la fábrica.

17. ¿Los ambientes previos a producción (ambientes de desarrollo, ambiente de pruebas, ambiente preproducción) se encuentran implementados bajo plataforma Cloud u On-premise?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En ambas plataformas.

18. ¿Los ambientes previos a producción (ambientes de desarrollo, ambiente de pruebas, ambiente preproducción) se encuentran implementados bajo Docker?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, pero únicamente para el BUS.

19. ¿Se cuenta con la gestión (control) de cambios para los ambientes previos (ambiente de pruebas o ambiente pre-productivo)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

20. ¿Qué entidad o equipo está a cargo de la ejecución de despliegues para los ambientes previos (ambiente de pruebas o ambiente pre-productivo)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La fábrica

21. ¿Se cuenta con sistema de control de versiones administrado por la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Para incidentes y requerimientos Fiduprevisora cuenta con la herramienta de gestión de casos, y para nuevos desarrollos se debe utilizar Github provista por la Fábrica y/o Sharepoint provista por Fiduprevisora.

22. ¿Se cuenta con la implementación de herramientas de integración y entrega continua (DevOps)?, de ser así, ¿Quién administra estas herramientas?, ¿se encontraría la administración de herramientas de integración y entrega continua dentro del alcance de la prestación del servicio de fábrica de software ó actividades de soporte, mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora S.A.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No se tiene implementado



N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	08/06/2021	Correo Electrónico	GLOBAL HITSS

1. ¿Cuándo se habla de cobertura de horario adicional se refieren a 7x24? O ¿con disponibilidad estaría cubierto? ¿También sería en sitio el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se entiende para fines de semana o en ocasiones después de la jornada laboral, puede ser remoto esto se definiría en la solicitud.

2. ¿Los consultores a demanda desarrollo, se refieren a personal a adicional al que prestaría el servicio estipulado en el contrato? ¿Este servicio sería adicional al valor del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, Esto se factura por la bolsa de horas de desarrollo

3. ¿Se tienen definidas las nuevas funcionales? Porque se menciona “Justificar el porqué de un nuevo desarrollo y no una solución inmediata o temporal del incidente. Dependerá de los incidentes”

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No se entiende la pregunta, por favor aclarar

4. Fiduprevisora atenderá el nivel 1? ¿Cómo será la comunicación con nivel 2? ¿Se menciona que nivel 2 recibirá las incidencias del usuario?, ¿a qué usuario se refiere?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, es vía Aranda le llegan los casos a la coordinadora de mesa.

5. Con cuantos usuarios habrá interacción para el soporte

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Entre 400 y 500 usuarios.

6. Requerimientos de Hardware, se menciona equipos de cómputo en los casos en que la entidad no de asignación. Podría indicarse sobre cuantos será dicha asignación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Actualmente sobre ninguno

7. Se habla de espacio de trabajo, pero por otro lado se habla de trabajo en sitio...podría aclarar en qué casos aplicaría cada uno.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esto se especificaría en el contrato si se puede trabajar en sitio o remoto

8. Todo el software debe ser proporcionado por el proveedor o Fiduprevisora proporcionara algunos? Se entiende y desea confirmar que las herramientas de gestión de incidentes serán proporcionadas por la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Fiduprevisora proporciona ARANDA



9. Los nuevos desarrollos y mantenimientos de software deben ejecutarse bajo la metodología de desarrollo implementada por Fiduprevisora? Podría llegarse a un acuerdo en caso de tener mejores prácticas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No

10. ¿Qué sucede si hay desborde de la capacidad vs los desarrollos requerido? ¿Hay forma de dimensionarlos en esta etapa o se acordara entre las partes cada entregable?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se acordara entre las partes cada entregable previa aprobación del supervisor del contrato.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
17	08/06/2021	Correo Electrónico	XPERIS

1. Se han realizado desarrollos sobre Redhat y Oracle? O es una referencia a SO y motor de base de datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si se han realizado desarrollos. En lo manifestado anteriormente.

2. ¿Fiduprevisora cuenta con soporte de los fabricantes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI.

3. La puesta en producción, se realiza con ASL condiciones de la operación de TI de Fiduprevisora? Se sigue algún lineamiento DEVOPS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se cuenta con el modelo operativo de desarrollo y mantenimiento, que será socializado en la invitación pública.

4. Fiduprevisora cuenta con repositorios GIT o manejador de control de versiones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Para incidentes y requerimientos Fiduprevisora cuenta con la herramienta de gestión de casos, y para nuevos desarrollos se debe utilizar Github provista por la Fábrica y/o SharePoint provista por Fiduprevisora.

5. ¿La intención de Fiduprevisora es contar con personas para hacer soporte o contratar el servicio de soporte? Esto debido a que se pide un Gerente y Coordinador de mesa sin costo, lo que se puede entregar en un servicio, mas no con personas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Contar con personas para hacer el soporte gestionado por el coordinador de mesa y el gerente de proyecto es el encargado del seguimiento a los desarrollos y gestión realizada por las personas de soporte.



6. El alcance del servicio incluye soporte a infraestructura y motores de BD?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

7. ¿Fiduprevisora requiere que los 2 consultores de soporte tengan entre ellos todas las certificaciones solicitadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No, se especificaran en la invitación pública.

8. ¿Qué metodología tiene Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Cascada, Scrum, hibrida; pero sobre todo la fábrica debe contar con certificación CMMI para calidad y buenas prácticas

9. Si la solicitud de un ente de control, implica modificación de configuración o desarrollos adicionales, también se quieren sin costo?

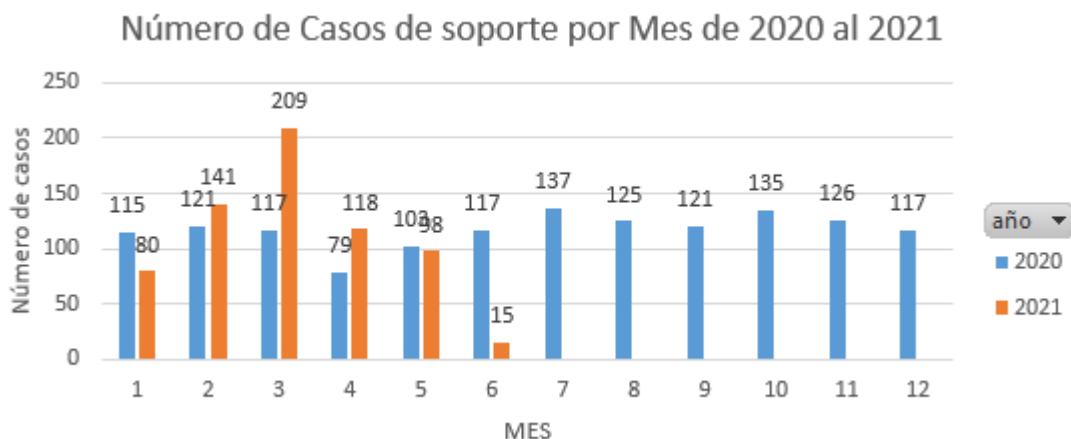
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No, solo para reportes, consultas técnicas, reuniones.

10. ¿Fiduprevisora ve diferencias entre los costos de la hora adicional de soporte virtual y la hora de soporte adicional en sitio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No

11. ¿Cuál es la cantidad de tiquetes promedio que se abren en el mes? ¿Sus niveles de criticidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A





12. Para los desarrollos Fiduprevisora indica que se deben entregar los nombres de las personas que conforman el equipo. Sin embargo en los pliegos se indican que son dos las personas a prestar el servicio. Agradecemos la aclaración del punto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esta condición aplicaría para la licitación pública que se realice en este estudio de mercado NO

13. ¿En qué etapa del proceso se acuerdan las horas estimadas a invertir y la aprobación de su costo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Análisis y estimación

14. ¿Fiduprevisora cuenta con un grupo de pruebas que certifiquen la corrección del error o el correcto funcionamiento de un nuevo desarrollo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: NO, la fábrica debe realizar pruebas unitarias.

15. ¿Fiduprevisora cuenta con servicios de hacking del código fuente para validar el ítem de código seguro?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

16. ¿Para la resolución de incidentes, siguiendo el marco de prácticas comunes, se requiere que en fallas críticas en 4 horas se atienda el requerimiento, se identifique el problema, se plantee la solución, se desarrolle, se lleve a ambiente de pruebas, se valide la funcionalidad y luego se coordine la puesta en producción?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Solo aplica para temas de incidentes, como caída del aplicativo, indisponibilidad de este, e incidentes masivos que permitan reestablecer los servicios lo más pronto posible, no implica desarrollo ni pruebas.

17. ¿La estimación del servicio de soporte, también se requiere por horas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se requiere la cotización de dos modalidades la primera un valor fijo mensual cuadro #1 del numeral 7 y se requiere por valor por hora (bolsa de horas) cuadro #2



N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	03/06/2021	Correo Electrónico	HEINSOHN

1. ¿En la invitación se solicita un equipo mínimo de soporte, este equipo es el mínimo requerido para soporte Nivel 2? El soporte de incidencias a nivel 3, el soporte en gestión de problemas y el desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes serán ejecutados con equipo por demanda – bolsa de horas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, se requiere la cotización de dos modalidades la primera un valor fijo mensual cuadro #1 del numeral 7 y se requiere por valor por hora (bolsa de horas) cuadro #2

2. Respecto al soporte Nivel 2, se solicita aclarar si la responsabilidad de este nivel es la solución operativa inmediata sin intervención sobre el software origen del problema. En caso de que se deba hacer mantenimiento correctivo sobre el software este será escalado a nivel 3?

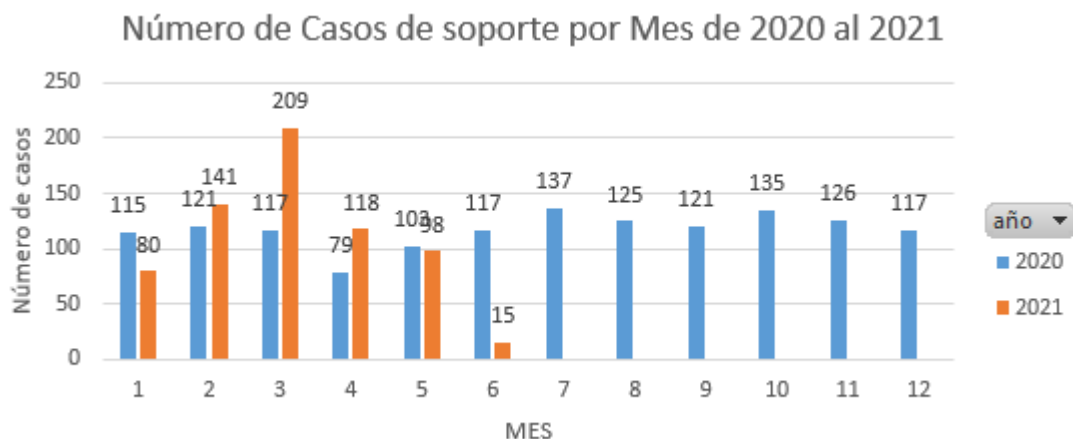
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si correcto.

3. Respecto al soporte Nivel 2, ¿sus responsabilidades están relacionadas solamente con la atención de incidentes? O también debe dar soporte operativo como por ejemplo, la atención de solicitudes de consultas sobre la BD que requieran los usuarios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Depende del nivel de prioridad y urgencia que se requiera el caso

4. Se solicita por favor informar la caracterización de incidentes por tecnología: cantidad y criticidad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A buen día se indica por cantidad.





5. En las obligaciones para la prestación del servicio se indica que el servicio se debe prestar en las instalaciones de Fiduprevisora o Teletrabajo. Por favor aclarar si esto es una condición permanente de prestación del servicio durante el tiempo del contrato, o si solamente es aplicable mientras esté vigente la emergencia sanitaria por Covid-19 y una vez se levante dicha emergencia, todo el equipo debe estar en las instalaciones de la Fiduciaria.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Esto será establecido en la invitación pública o en el contrato.

6. Cuando las actividades se realicen de manera remota, ¿cómo tienen establecido que sea la comunicación entre el proveedor y la Fiduciaria? VPN site to site? Canal de comunicación dedicado? Adicionalmente, qué herramientas se utilizaran para contacto con usuarios o personal de la Fiduciaria: Teams, Skype, Zoom?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: por medio de una VPN site to client o site to site, Teams

7. En caso de que la cantidad de incidencias registradas en un periodo de tiempo sobrepase la capacidad del equipo mínimo solicitado, se considera hacer ampliación temporal de dicho equipo? ¿El costo estaría dado por el valor adicional de soporte solicitado en la cotización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Es según aprobación del supervisor del contrato, y depende de la modalidad de facturación que se encuentra estipulada en el contrato

8. En relación al punto anterior, si se amplía el equipo base, su ubicación sería también en las instalaciones de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Puede ser en sitio o de forma remota

9. La cobertura en horario adicional y fines de semana es permanente o solamente se dará si hay una solicitud previa en un rango de tiempo específico? ¿Este soporte debe ser en sitio o solamente la disponibilidad de un ingeniero que de manera remota pueda brindar ese soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si es correcto, depende la solicitud puede ser remota o presencial.

10. En las obligaciones indican que el proveedor debe atender las solicitudes de los entes de control de auditoria, revisoría y contraloría, sin costo alguno. Qué tipo de solicitudes van a realizar estos entes? Cómo se asegura que el proveedor tiene las condiciones para poder respuesta a estas solicitudes? Estas solicitudes entrarían como casos que debe atender el equipo de soporte, con las mismas condiciones de tiempo de atención según prioridad y criticidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En casos que relacionan lo que requieren los entes de control pueden ser reportes, consultas técnicas, reuniones



N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	02/06/2021	Correo Electrónico	AMERIKA

- En el numeral 4.8, ítem C. El conocimiento debe estar certificado por entidades certificadoras y aplica para todos estos productos: Forms, java, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Mysql y Wordpress?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sobre base de datos Oracle, Java y Conocimiento con experiencia en los demás. Estas serán detalladas en la invitación pública.

- En el numeral 4.8, ítem G. Se solicita modificar de la siguiente forma: El servicio ofrecido deberá realizarse en sitio o teletrabajo de acuerdo con el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y brindará atención en casos excepcionales en horarios adicionales, festivos y fines de semana, de acuerdo con las exigencias y necesidades que surjan.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es Viable, teniendo en cuenta la operación de Fiduprevisora.

- Se solicitar ajustar los ANS de la tabla1 del archivo anexo:

- ✓ Inmediato: 8 horas
- ✓ Intermedio: 18 horas
- ✓ Máximo: 36 horas

Adicionalmente se solicita ajustar la descripción del criterio de la categoría de la tabla 1, debido a que un incidente de clasificación inmediato según tabla 2 - matriz impacto, prioridad y urgencia implica la mayor afectación a la operación del cliente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es Viable, teniendo en cuenta la operación de Fiduprevisora.

- Se solicitar ajustar ANS de la tabla 5:

Tipo de requerimiento: **Actualización de datos ANS: Oportuna**, Tiempo definido: **8 horas**

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es Viable, teniendo en cuenta la operación de Fiduprevisora.

- En la tabla 5, se requiere aclaración sobre los tipos de asesorías que solicita la Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Capacitaciones, reuniones, explicaciones o consultas técnicas

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
11	03/06/2021	Correo Electrónico	SOAINT



1. En la página 4 numeral (4.8.1) citan como tecnologías de software "Bus de integración y Plataforma Red Hat" con base en lo anterior, se pregunta lo siguiente:

- a. ¿Qué bus de integración tiene actualmente la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Arquitectura OpenShift, uso de Docker, con Kubernetes, sobre la base de Red Hat Enterprise Linux. De código abierto, está disponible bajo la licencia Apache 2.0. La versión instalada es Enterprise 3.11

- b. ¿Cuándo se menciona la plataforma Red Hat, que productos se tienen de este fabricante sobre el cual se deba dar soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Arquitectura OpenShift, uso de Docker, con Kubernetes, sobre la base de Red Hat Enterprise Linux. De código abierto, está disponible bajo la licencia Apache 2.0. La versión instalada es Enterprise 3.11

2. En la página 4 numeral (4.1.3) citan lo siguiente "El software debe poder ejecutarse desde estaciones cliente con sistemas operativos Windows 7 o superior", con base en lo anterior, se pregunta lo siguiente:

- a. ¿A qué se hace referencia con que el software debe poderse ejecutar en las estaciones cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Estas configuraciones son la línea base de los equipos de los usuarios de Fiduprevisora, para el acceso a la red.

- b. ¿Se entiende como software, que todos los desarrollos nuevos que el oferente llegue a implementar debe ejecutarse en estos sistemas operativos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: NO, estas configuraciones son la línea base de los equipos de los usuarios de Fiduprevisora, para el acceso a la red.

3. En la página 6 numeral (4.4 Entregables) citan lo siguiente "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", con base en lo anterior, se pregunta lo siguiente:

- a. ¿La garantía de 60 días corresponde a los nuevos desarrollos y/o requerimientos implementados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: SI

- b. Entendiendo que se ofertará un servicio completo de soporte, mantenimiento, desarrollo e implementación de nuevos requerimientos, ¿Es posible que un desarrollo que ya cumplió su garantía de 60 días puesto en producción, pueda caer en una etapa



posterior a un caso de mesa de ayuda? ¿En estos casos es claro que allí entrarían a aplicar los tiempos de garantía para la mesa de ayuda?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Después de 60 días si se presenta un incidente de un desarrollo implementado en producción, se registrara un caso que será facturable por parte de la fábrica.

4. Dentro del objeto del proyecto citan "cobertura de horario adicional y fines de semana, consultores Senior a demanda para apoyo y definiciones de alto nivel sobre requerimientos de desarrollo.", con base en lo anterior, se pregunta lo siguiente:

- a. ¿Se tiene alguna información histórica aproximada sobre la cantidad de horas que se han requerido apoyos en horarios y/o jornadas adicionales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se tiene un porcentaje histórico de un 5%

5. ¿Se tiene alguna información de referencia donde se indique a un alto nivel, la cantidad de nuevos requerimientos que han surgido históricamente de manera anual en la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A

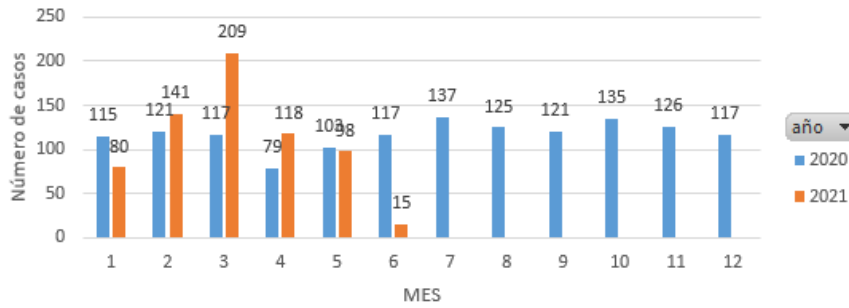


6. ¿La entidad tiene contemplado un mínimo de horas de trabajo para nuevos desarrollo y/o de soporte de manera mensual?, en caso de ser afirmativo, ¿por favor indicar una aproximación de horas de consumo mensual?

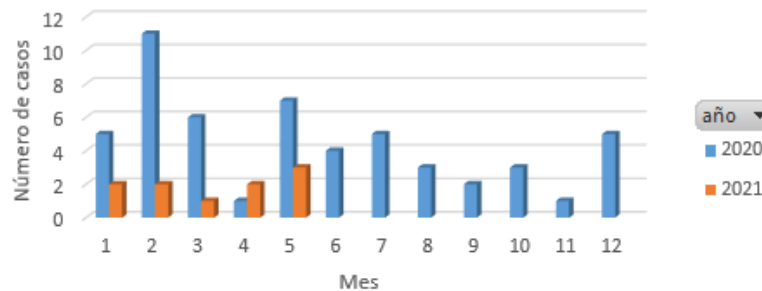
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se comparte la información.



Número de Casos de soporte por Mes de 2020 al 2021



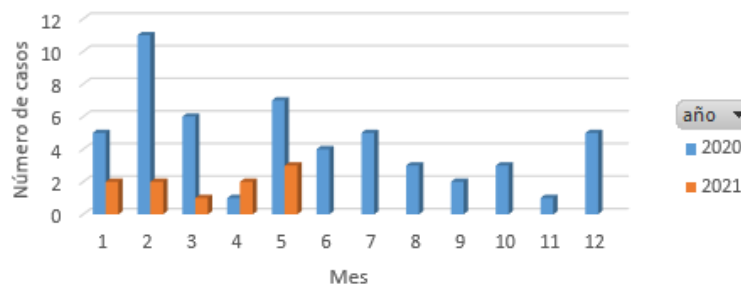
Casos de desarrollo registrados por mes



7. ¿Se tiene alguna información de referencia donde se indique a un alto nivel, la cantidad de nuevos requerimientos que han surgido históricamente de manera anual en la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Casos de desarrollo registrados por mes



8. Referente al punto 4.8.1 Tecnologías de software, amablemente solicitamos a la entidad nos informen el % de utilización, priorización o esfuerzo que se requiere para cada una de las tecnologías mencionadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara que estas tecnologías son las que hoy en día tiene Fiduprevisora en su infraestructura tecnológica, por tanto, no se requiere el soporte para estas tecnologías. Las tecnologías a soportar se encuentran en el numeral 3 y el mayor porcentaje 80% es Oracle.



9. Con el objetivo de que el presente proceso tenga pluralidad de oferentes y manteniendo parcialmente lo solicitado en el punto **4.7 Recurso Humano**, solicitamos a la entidad que en el punto **4.8 Obligaciones Para la prestación del Servicio** se exijan 4 de las 8 certificaciones solicitadas al equipo mínimo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sobre base de datos Oracle, Java y Conocimiento con experiencia en los demás. Estas serán detalladas en la invitación pública.

10. Siendo que la entidad requiere una experticia y profesionales certificados en tecnologías que predominan Oracle y Red Hat, sugerimos a la entidad se solicite en el proceso de contratación que el proponente certifique ser Partner o socio de negocio de las soluciones de estos fabricantes anteriormente mencionados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se tendrá en cuenta la observación y se revisará para ver la viabilidad de su inclusión en los pliegos definitivos.

11. Referente al punto **1.8. Experiencia Específica** solicitamos a la entidad aceptar certificaciones de experiencia en contratos que se definan como fábrica, debido a que dentro de este servicio están relacionadas las actividades objetivo del presente proceso

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Los certificados de experiencia deben ser semejantes al objeto de la necesidad.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
7	03/06/2021	Correo Electrónico	TECHREA

1. De acuerdo con la experiencia de Fiduprevisora, que tan frecuente se presenta la necesidad de atención los fines de semana, cuántos casos por mes y con qué criticidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se tiene un porcentaje histórico de un 5%

2. Para dar soporte sobre lo que ya está desarrollado se tendrá acceso a la información de los mismos, manuales técnicos de usuario y toda la relacionada con el servicio

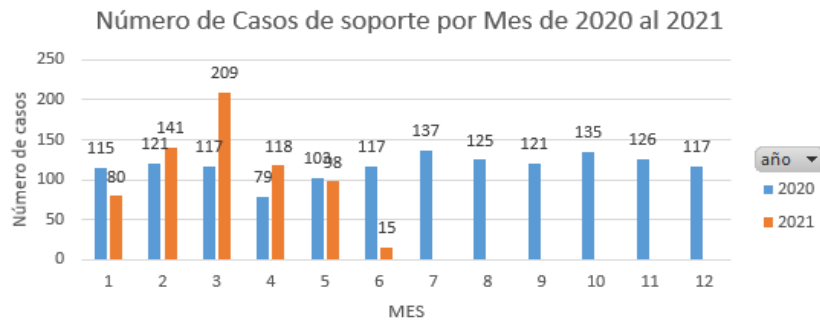
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sí.

3. ¿Solicitamos aclaración de la forma de pago, entendemos que será mes vencido de acuerdo a lo acordado en el contrato establecido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, es mes vencido

4. ¿Solicitamos, si es posible, obtener información de las estadísticas del volumen de casos reportados y la criticidad de estos de los últimos 6 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A



5. ¿El número mínimo de personas solicitado es el modelo que se tiene establecido actualmente para la prestación del servicio?

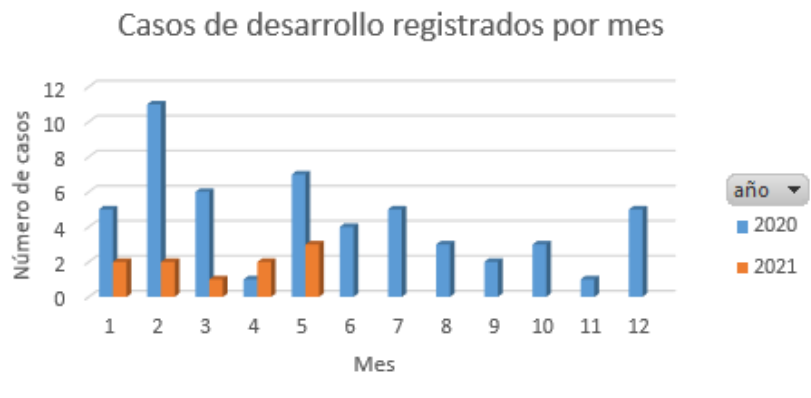
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si.

6. En la actualidad que metodología están manejando, Scrum, PMI, Otro. ¿Cual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Cascada, Scrum, hibrida; pero sobre todo la fábrica debe contar con certificación CMMI para calidad y buenas prácticas.

7. Solicitamos poder obtener estadísticas de numero de desarrollos y cambios de los últimos 6 meses

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A



Fiduprevisora S.A

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficinity 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.