



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No. 025 de 2022
RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 025 de 2022 que tiene por objeto “Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia de Tecnología e Información está interesada en recibir cotizaciones para contratar los servicios de desarrollo y soporte técnico y mantenimiento a través de una bolsa de horas para la aplicación PeopleSoft ERP (Entreprise Resource Planning) y HCM (Human Capital Management) que permitan atender la demanda en sus frentes de continuidad de negocio y sostenibilidad de negocio (Operaciones, Control de Cambio, Atención de Incidentes) y nuevas funcionalidades o ajustes derivados de las tareas de mantenimiento y soporte o de requisitos Normativos, Adaptativos, Integraciones, de Mejora entre otras, para las distintas funcionalidades y módulos que conforman el núcleo del Core de Fiduprevisora S.A”.

OBSERVANTE No. 1

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	2/06/2022 8:08:20 PM	SECOP II	ENDELGY COLOMBIA SAS

- ¿El servicio de Desarrollo y Soporte Técnico y a través de la bolsa de horas, incluye también la atención de Nómina y HCM de PeopleSoft? Agradecemos confirmar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Respuesta: Si, Según se especificó en el objeto de la cotización se incluye el peoplesoft ERP y HCM.

“(…) Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia de Tecnología e Información está interesada en recibir cotizaciones para contratar los servicios de desarrollo y soporte técnico y mantenimiento a través de una bolsa de horas para la aplicación PeopleSoft ERP (Entreprise Resource Planning) y HCM (Human Capital Management) (..)”

- ¿Las horas que se cobran por parte del Proveedor son únicamente las que se incurran en atención de incidentes, aun cuando los Consultores estén disponibles 5 x 8 (5 días a la semana y 8 horas al día y en turnos extendidos), se puede facturar una línea base? Lo anterior teniendo en cuenta que los consultores son dedicados al servicio, pero en muchas ocasiones hay tiempos muertos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Los servicios deben contemplarse por horas en el entendido que no se tienen “tiempos muertos”, de otra parte, el objeto del presente estudio de mercado es conocer el valor por



hora para lo cual también deben tenerse en cuenta las aclaraciones realizadas en el numeral 2.1 Condiciones de Operación, entre ellas:

- I. Se aclara que el soporte de segundo nivel hace referencia a los posibles ajustes de parametrización de las distintas funcionalidades que permita el aplicativo desde los diferentes módulos de gestión, administración u otros.
- II. El soporte de tercer nivel se refiere a los ajustes que se requieran a nivel de cambios en los distintos módulos y/o componentes del aplicativo que se relacionen con ajustes de consultas de bases de datos, desarrollo parches o ajustes de sobre las integraciones y personalizaciones del software para la Entidad.
3. En caso de incumplimiento de los ANS en un mes determinado, qué tipo de penalizaciones económicas y Administrativas existe para el Proveedor del Servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Independientemente de los ANS que se definan dentro del contrato, El objeto del presente estudio de mercado es:

“(…) “Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia de Tecnología e Información está interesada en recibir cotizaciones para contratar los servicios de desarrollo y soporte técnico y mantenimiento a través de una bolsa de horas para la aplicación PeopleSoft ERP (Entreprise Resource Planning) y HCM (Human Capital Management) (..)”

No obstante lo anterior, se aclara que para temas de soporte se aplican las siguientes penalizaciones en el evento en que se incurra en incumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS:

Rango porcentual de incumplimiento De ANS	Porcentaje a descontar de la factura
Dos meses continuos o discontinuos	5 %
Tres meses continuos o discontinuos	6 %
Cuatro meses continuos o discontinuos	7 %
Cinco meses continuos o discontinuos	8 %
Seis meses continuos o discontinuos	9 %
Siete meses continuos o discontinuos	10 %
Ocho meses continuos o discontinuos	11 %
Nueve meses continuos o discontinuos	12 %
Diez meses continuos o discontinuos	13 %

4. La forma de pago es mes vencido una vez se radique la factura de los casos atendidos y cerrados en el mes inmediatamente anterior o se podrá facturar casos atendidos, ¿pero no cerrados?, horas realmente ejecutadas durante un mes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se aclara que los casos se facturan de acuerdo a la fecha de cierre, es decir cuando se confirma su solución.

5. Por favor indicar la forma de pago de los desarrollos evolutivos. Lo anterior teniendo en cuenta que en varias ocasiones los evolutivos son trabajados y quedan abiertos indefinidamente por disponibilidad de los recursos de la Fiduprevisora y en estos casos al no cerrarse los evolutivos no se logra una facturación oportuna.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Los casos asociados con desarrollo se pagan de acuerdo a los siguientes entregables:

Entregable 1: Se facturan las horas asociadas al diseño de la solución y se aporta como entregable el respectivo documento de Diseño aprobado por el área usuaria.

Entregable 2: Se facturan las horas cuando el código fuente es entregado para iniciar su fase de pruebas y es implementado en el respectivo ambiente.

Entregable 3: Se facturan las horas correspondientes a la puesta en producción del software desarrollado, el cual tendrá un periodo de estabilización y garantía por posibles defectos de calidad que deben ser ajustados por el proveedor sin cargo adicional a la Entidad.

6. Solicitamos amablemente informar la cantidad de consultores o profesionales requeridos por cada rol indicado por Mesa de Ayuda y Desarrollos Evolutivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Los valores a considerar en el presente estudio de mercado corresponden a valores unitarios por cada uno de los roles.

FIDUPREVISORA S.A.

"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.