

FIDUPREVISORA S.A. INVITACIÓN A COTIZAR No.031 de 2023 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones 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, Wordpress y Moodle, y las aplicaciones, portales e integraciones con las que cuenta o llegare a contar, 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.

OBSERVANTE No. 1

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 2, 7/11/2023 10:20:45 a.m., SECOP II, BMS DE COLOMBIA SAS

1. ¿Cuántas son las horas estimadas de soporte en los 12 meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de soporte.

2. ¿Cuántas son las horas estimadas de desarrollo en los doce meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de desarrollo.

OBSERVANTE No. 2

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 4, 7/11/2023 4:01:56 p.m., SECOP II, DACARTEC INTERNATIONAL SERVICES ANDINA S.A.S

1. ¿Cómo es el proceso de aprobación de las horas trabajadas para el ítem de Soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La aprobación para facturación se da por parte del líder técnico, previa validación de los casos en la herramienta de gestión y con la firma de los supervisores del contrato.

CIERA VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 2. ¿Cómo es el proceso de aprobación de las horas trabajadas para el caso de las mejoras o nuevos desarrollos por parte de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La aprobación de las horas trabajadas se realiza por parte del líder técnico, previa validación de los requerimientos de desarrollo aprobados en la herramienta de gestión y con la firma de los supervisores del contrato.

- 3. ¿En qué casos consideran que el servicio deba prestarse de manera presencial?, ¿Podemos proponer trabajo 100% remoto por parte de todo el equipo del proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En efecto, consideramos viable proponer un modelo de trabajo completamente remoto para todo el equipo del proyecto. No obstante, reconocemos que en determinados casos, la realización de reuniones presenciales es necesaria. En tales situaciones, se acordará de manera consensuada entre las partes involucradas.

- 4. Solicitamos a la entidad no exigir CMMI ya que consideramos que este requerimiento puede limitar significativamente la participación de pequeñas y medianas empresas que, aunque cuentan con la experiencia y capacidad necesarias, no cuentan con este tipo de certificaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Consideramos que esta certificación es esencial para garantizar altos estándares de calidad y procesos en este proyecto.

OBSERVANTE No. 3

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 3, 8/11/2023 3:12:29 p.m., SECOP II, ADVANTAGE MICROSYSTEMS COLOMBIA LTDA

- 1. ¿Cuántas son las horas estimadas de soporte en los 12 meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de soporte.

- 2. ¿Cuántas son las horas estimadas de desarrollo en los doce meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de desarrollo.

- 3. Así mismo y de acuerdo con la solicitud del certificado CMMI nivel 4 o 5. Solicito respetuosamente se permita la participación de proponentes cuya certificación CMMI es de Nivel 3, esto con el fin de ampliar la pluralidad de oferentes dentro del proceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Consideramos que la certificación CMMI nivel 4 o 5, es esencial para garantizar altos estándares de calidad y procesos en este proyecto.

OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	8/11/2023 7:39:33 p.m.	SECOP II	CONSEMAD SAS

1. ¿Cuántas son las horas de soporte estimadas en los 12 meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de soporte.

2. ¿Cuántas son las horas de desarrollo estimadas en los 12 meses del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: De acuerdo con el ultimo contrato se tiene un estimado de tres mil horas de desarrollo.

3. Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el documento de invitación a presentar ofertas en lo pertinente al certificado CMMI nivel 4 o 5. Respetuosamente solicitamos se acepte la participación de oferentes, que ostenten la calidad y por tanto estén certificados como CMMI Nivel 3, en adelante, esto teniendo en cuenta que para la ejecución del eventual contrato no afectará de forma significativa el desarrollo del mismo, dando la posibilidad de una participación plural de proponentes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Consideramos que la certificación CMMI nivel 4 o 5, es esencial para garantizar altos estándares de calidad y procesos en este proyecto.

OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
29	7/11/2023 5:28 p.m.	Correo Electrónico	BITS AMERICAS S.A.S.

1. Numeral 1.6 ALCANCE; Los Servicios de Soporte y Desarrollos de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora en:

Oracle Forms, java, Jquery, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Codeigniter, Mysql, HTML, Wordpress y Moodle ¿es sobre todas las plataformas o tecnologías mencionadas por ustedes o cuales son las más relevantes? ¿Es excluyente no tener alguna tecnología con la experiencia y certificación demostrable? Y las aplicaciones, portales e integraciones con las que cuenta o llegare a contar. ¿Hay un listado de todas las aplicaciones, portales e integraciones para tener un 360, Es excluyente no tener alguna tecnología con la experiencia y certificación demostrable?

CLERA VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: si es excluyente porque es una necesidad de la entidad garantizar que la fábrica tenga los conocimientos y/ o capacidades para brindar los soportes necesarios, el listado de las aplicaciones, será entregado al proponente ganador.

2. ¿Se debe dar soporte y mantenimiento sobre las plataformas y tecnologías de entidades adscritas a Fiduprevisora, como por ejemplo la Superfinanciera, Min Educación, etc.? ¿Qué tecnologías y plataformas son?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se debe dar soporte y mantenimiento sobre las plataformas y tecnologías de entidades adscritas a Fiduprevisora, que sean designadas por el supervisor del contrato. La tecnología de dichas plataformas será dada al proponente ganador.

3. Se debe dar Servicio de Soporte a estas Integraciones:
 - Porfin-integrador, que alcance tiene esta integración y esta desarrollada en que tecnologías, hay manuales?
 - People-integrador, que alcance tiene esta integración y esta desarrollada en que tecnologías, hay manuales?
 - Flexifon-integrador, que alcance tiene esta integración y esta desarrollada en que tecnologías, hay manuales?
 - Fomag-integrador, que alcance tiene esta integración y esta desarrollada en que tecnologías, hay manuales?
 - Humano-people, que alcance tiene esta integración y esta desarrollada en que tecnologías, hay manuales?
 - Todas estas integraciones y el mantenimiento de las mismas, es decir los cambios que surjan durante la prestación del servicio están incluidas dentro del servicio. ¿Que otras Integraciones existen? Si tienen un listado por favor compartirlo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se debe dar soporte a las integraciones que sean asignadas por el supervisor del contrato, y que hagan parte de las obligaciones contrato. No existen manuales para todas las integraciones.

4. Por favor nos comparten los ANS del Servicio operacional de incidencias Nivel 2 ¿son de hardware y software?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

reportados por los funcionarios de la FIDUPREVISORA S.A., y los entes de control, solucionando los problemas relacionados con fallas e inconsistencias y los problemas técnicos de nivel inmediato de cuatro (4) horas, intermedio de complejidad dentro de un plazo máximo de veinticuatro (18) horas y de treinta y seis (36) horas si es de máximo nivel de complejidad.

CONVENCIONES ANS INCIDENTES				
NOMENCLATURA	CRITERIO ANS	CODIGO ANS QUE APLICA	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
INM	Inmediato	4	4:00:00	Incidentes de menor complejidad: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados por Fiduprevisora que generen un alto impacto a la entidad.
INT	Intermedio	18	18:00:00	Incidentes de mediana complejidad: Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos.
MAX	Máximo	36	36:00:00	Máximo nivel de Complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.

Tabla 1 Categorización de Incidentes

5. Por favor nos comparten los ANS del Servicio operacional de incidencias Nivel 3 ¿son de hardware y software?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se adjunta tabla de ANS plasmada en el manual operativo, que será entregado al proponente ganador

reportados por los funcionarios de la FIDUPREVISORA S.A., y los entes de control, solucionando los problemas relacionados con fallas e inconsistencias y los problemas técnicos de nivel inmediato de cuatro (4) horas, intermedio de complejidad dentro de un plazo máximo de veinticuatro (18) horas y de treinta y seis (36) horas si es de máximo nivel de complejidad.

CONVENCIONES ANS INCIDENTES				
NOMENCLATURA	CRITERIO ANS	CODIGO ANS QUE APLICA	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
INM	Inmediato	4	4:00:00	Incidentes de menor complejidad: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados por Fiduprevisora que generen un alto impacto a la entidad.
INT	Intermedio	18	18:00:00	Incidentes de mediana complejidad: Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos.
MAX	Máximo	36	36:00:00	Máximo nivel de Complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.

Tabla 1 Categorización de Incidentes

6. Por favor nos comparten los ANS del Servicio operacional de problemas ¿De qué tipo de Problemas o de que magnitud o complejidad son? son de hardware y software?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se adjunta tabla de ANS plasmada en el manual operativo, que será entregado al proponente ganador

reportados por los funcionarios de la FIDUPREVISORA S.A., y los entes de control, solucionando los problemas relacionados con fallas e inconsistencias y los problemas técnicos de nivel inmediato de cuatro (4) horas, intermedio de complejidad dentro de un plazo máximo de veinticuatro (18) horas y de treinta y seis (36) horas si es de máximo nivel de complejidad.

CONVENCIONES ANS INCIDENTES				
NOMENCLATURA	CRITERIO ANS	CODIGO ANS QUE APLICA	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
INM	Inmediato	4	4:00:00	Incidentes de menor complejidad: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados por Fiduprevisora que generen un alto impacto a la entidad.
INT	Intermedio	18	18:00:00	Incidentes de mediana complejidad: Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos.
MAX	Máximo	36	36:00:00	Máximo nivel de Complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.

Tabla 1 Categorización de Incidentes

7. Numeral 1.7.3 Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes. Con que frecuencia se realizan estas nuevas funcionalidades durante un trimestre y de que nivel, son de hardware o software, tipificar y detallar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Por demanda.

8. Numeral 1.7.4 Entregable y/o Reportes. Vemos muy exigente el siguiente cuadro: Proponemos: 1%, 2%, 4%, 7%, 11% y 16%.

Cantidad de desarrollos sin calidad	Porcentaje a descontar en la próxima factura
1 Desarrollo con más de 4 incidencias	5%
2 Desarrollo con más de 4 incidencias	10%
3 Desarrollo con más de 4 incidencias	15%
4 Desarrollo con más de 4 incidencias	20%
5 Desarrollo con más de 4 incidencias	5%
6 Desarrollo con más de 4 incidencias	30%

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No se realizan modificaciones al cuadro anterior, ya que busca garantizar que todos los desarrollos cuenten con alta calidad

9. Numeral 1.7.5 Requerimientos de Hardware. Contar con un espacio de trabajo (sitio alterno) de acuerdo al esquema de continuidad de negocio y en los cuales aplique sobredemanda de incidencias. El Servicio que ofrece en BITS es 100% Remoto o Teletrabajo, es excluyente para Fiduprevisora el que no sea en algunos casos semipresencial, se requiere presencialidad en algunos casos? ¿En cuáles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En efecto, consideramos viable proponer un modelo de trabajo completamente remoto para todo el equipo del proyecto. No obstante, reconocemos que, en determinados casos, la realización de reuniones presenciales es necesaria. En tales situaciones, se acordará de manera consensuada entre las partes involucradas.

10. Numeral 1.7.6 Requerimientos de Software. Es decir, el proveedor debe suministrar las licencias que necesite para desarrollar o dar soporte durante la vigencia del contrato, cumpliendo en su totalidad los niveles de seguridad. ¿De ser necesario se puede llegar a acuerdos con Fiduprevisora con el uso de ciertos aplicativos o software por parte de BITS que no impliquen grandes inversiones de dinero (Software Libre – Open Source), aplicaciones de libre descarga?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Por parte de fiduprevisora no exigimos software específico, se exige que el software a utilizar cumpla con la ley de Licencias de Software.

11. Numeral 1.8 Obligaciones a cargo del Contratista. De acuerdo con la demanda suministrar personal adicional para cumplir con los cronogramas de las estimaciones propuestas. ¿Hay algún estimado de que cantidad de personal adicional se requiere y en qué nivel y prioridad de cargos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No se tiene un estimado del personal adicional, se busca que el proveedor garantice el cumplimiento de los cronogramas establecidos para los desarrollos.

12. 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.
¿Todos los Recursos deben tener todas las Certificaciones Vigentes y en absolutamente todas las tecnologías o en que tecnologías son indispensables las Certificaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se solicita que el proponente en general cumpla con las certificaciones solicitados.

13. El soporte de las aplicaciones se prestará bajo los lineamientos y procedimientos establecidos en el modelo operativo de Fiduprevisora vigente y futuras actualizaciones. ¿Existe alguna política o acuerdo que nos puedan compartir, que se deba cumplir?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: las políticas serán compartidas al proponente ganador.

14. Prestar el servicio ofrecido en sitio o teletrabajo de acuerdo con el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y brindará atención en casos excepcionales en horarios adicionales, festivos y fines de semana, de acuerdo con las exigencias y necesidades que surjan. ¿Cuenta Fiduprevisora con históricos, o información que nos puedan compartir de la frecuencia con que un fin de semana o festivo se requirió apoyo y fue el servicio en hardware, software, nuevos desarrollos, control de cambio, ventanas de mantenimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se cuenta con un histórico de casos con la fabrica anterior, pero es eventual prestar servicio en horarios adicionales.

15. Suministrar un Gerente de proyecto y un Coordinador de Mesa de Servicios que no genere costo alguno o consumo de horas al proyecto y su duración es la vigencia del contrato. ¿Han pensado bajo que modalidad de tiempo requieren el Gerente de proyecto o Coordinador de Mesa de Servicios, es decir el proveedor puede dar una bolsa de horas al mes? Lo dejan a consideración del proveedor, si? y en un horario de lunes a viernes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: el gerente de proyecto estaría vinculado en una modalidad con disponibilidad para atención de requerimientos en horario habitual. El coordinador de la mesa de servicio estará vinculado en una modalidad de tiempo completo. El coordinador de la mesa de servicios y el gerente de proyectos no generan consumo de la bolsa de horas.

16. La fábrica debe contar con certificación CMMI nivel 4 o 5 para calidad y buenas prácticas o una certificación que homologue lo anterior, durante toda la ejecución del futuro contrato. BITS Américas actualmente tiene Certificación CMMI nivel 3, ¿es viable que nos acepten como proveedor o es obligatorio la Nivel 4 o 5?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Consideramos que la certificación CMMI nivel 4 o 5, es esencial para garantizar altos estándares de calidad y procesos en este proyecto.

17. Numeral 1.9 Duración 12 meses; ¿habrá un proceso de entrega o transferencia de conocimiento con el proveedor que deja el servicio? ¿De cuánto tiempo está contemplado? Y por favor contemplarlo dentro de los 12 meses de plazo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El periodo de empalme con la fabrica anterior es de 2 meses

18. Numeral 2.3 Experiencia Especifica:

19.1 ¿Se puede enviar la experiencia del Personal en las diferentes tecnologías en las cuales tenemos experiencia y que detallan en la presente invitación?

19.2 ¿Si no se cuenta con experiencia en el objeto de la presente invitación es causal de rechazo o descalificación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si es causal de rechazo no contar con la experiencia.

19. ¿Se conoce cuantos portales o aplicaciones se deben atender? Describir la cantidad y el nombre

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La cantidad de portales o aplicaciones será entregadas al proponente ganador.

20. ¿Se requiere disponibilidad de atención 7x24, para todos los servicios? Describa cuáles.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El horario de atención es de 7Am a 7 Pm, de lunes a viernes.

21. ¿Se cuenta con un histórico de tickets atendidos? Si la respuesta es SI por favor enviar la información que contenga fechas de registro, atención y solución, niveles de criticidad, nivel de atención, calificación. Últimos 6 meses del 2022 y de los últimos 6 meses del 2023.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El histórico de tickets será entregado al proponente ganador

22. ¿Se tiene definida la criticidad de la atención de tickets de soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si , se cuentas con ANS, dependiendo de la criticidad.

23. ¿Se usará la herramienta de tickets del cliente o podemos sugerir?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se utilizará la herramienta de gestión de fiduprevisora

24. ¿Se tienen definidas las ventanas de mantenimiento? ¿Cuántas en los 12 meses y con qué frecuencia y en qué días y horarios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: no se tienen definidas, todas las ventanas de mantenimientos y o pasos a producción, deben ser aprobados en el comité de cambio y programadas con antelaciones con el proveedor.

25. ¿Cuentan con controlador de versiones? ¿Cual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Nos encontramos implementando control de versiones en Git, la intención es que todos los nuevos desarrollos sean documentados y contralados en este.

26. ¿Quién gestiona las actualizaciones de las nuevas versiones de las aplicaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se gestión por parte del líder técnico en compañía de la fábrica de aplicaciones a través del comité de cambio

27. Numeral 3. Valor de la Cotización:

* En el último Año cual fue la Cantidad promedio de horas de Servicio de Soporte a DEMANDA que se ejecutó?

* En el último Año cual fue la Cantidad promedio de horas de Servicio de Desarrollo a DEMANDA que se ejecutó?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Un aproximado de tres mil horas de soporte y tres mil horas de desarrollo

28. Actualmente cuentan con un Presupuesto asignado para este Servicio por Un Año, nos pueden dar un Valor con IVA.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No se tiene presupuesto asignado.

29. ¿Desde cuándo empezaría a prestarse este Servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Luego de culminar las respectivas etapas para la contratación, a partir de la firma de acta del inicio.

OBSERVANTE No. 6

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 12, 7/11/2023 7:30 p.m., Correo Electrónico, ENTELGY COLOMBIA SAS

1. ¿Es un soporte a las integraciones desplegadas en el bus de servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es un soporte para todas las aplicaciones que se tienen en la fiduprevisora, las cuales no estén soportadas por proveedores.

2. ¿Qué bus de servicios usan y en que versión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: OpenShift 3.10 en proceso de actualización al 4.12

3. ¿En caso de tener actualizaciones mayores, el servicio debe cubrir la actualización a estas nuevas funcionalidades, migraciones o nuevas versiones del bus?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: si debe cubrir dichas actualizaciones, previo a aprobación del supervisor del contrato.

1.7.1. Infraestructura tecnológica actual...

4. ¿A qué plataforma Ret Hat hace referencia o que productos cuando dice “plataforma Ret Hat”?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Sistema operativo Ret Hat y desarrollos sobre plataformas de container OpenShift

5. ¿Se tiene que prestar servicios a los canales de comunicación? ¿A qué infraestructura?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: no.

6. ¿El soporte operacional en problemas es 5x8 o 7x24 y cuál sería el esquema de soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El esquema de soporte operacional es 12X5.

7. Detección de problemas. ¿cómo se administra el soporte de fábrica en las bases de datos Oracle 10, 11 y 12?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es brindado a través de permisos de consulta brindados a los especialistas, la administración de las bases de datos, está a cargo de los DBA de la fiduprevisora

8. 1.7.2. Requerimientos funcionales de soporte. ¿El desarrollo de para nuevas funcionalidades por incidentes reiterativos sería atendido por el mismo esquema o equipo de atención?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

1.7.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes.

9. ¿El costo de un desarrollo de estas nuevas funcionalidades se debe cotizar como un valor de fabricante de software o mesa de servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El costo de los desarrollos de NUEVAS FUNCIONALIDADES serán facturados con horas de desarrollo.

10. ¿Los perfiles deben contar con las certificaciones de los productos solicitados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Los perfiles deben contar con las certificaciones solicitadas.

11. ¿Las certificaciones son de conocimiento o fabricante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: las certificaciones son de estudios que demuestres sus conocimientos

12. 1.8. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA. De acuerdo con lo mencionado. Certificación Proceso de Desarrollo de Software, se está solicitando certificación CMMI. Sin embargo, queremos indicar a la Entidad que existen alternativas como ISO 15504 - Software Process Improvement Capability Determination (SPICE) que avala todos los procesos de fábrica de software de una organización. Entelgy cuenta con la certificación ISO 15504, que es equivalente a CMMI y mantiene los mismos niveles de madurez, para mayor información ver link <https://www.normas-iso.com/iso-iec-15504-spice/>. Acorde a la anterior solicitamos se acepté CMMI o ISO 15504 como equivalente a la aplicación de best practices en sus distintos niveles de madurez, y se de puntaje a la ISO 15504.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se acepta ISO 15504 como equivalente a la aplicación de mejores prácticas en sus distintos niveles de madurez.

"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 corresponsalía 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.