

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 033 DE 2023**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para contratar los servicios de soporte y desarrollo a través de una bolsa de horas sobre la herramienta Peoplesoft ERP (Enterprise Resource Planning) y HCM (Human Capital Management) que permitan atender la demanda de la entidad en sus frentes de continuidad de negocio (operaciones, control de cambio, atención de incidencias) y nuevas funcionalidades (normativo, adaptativo, mejora continua, personalizaciones para negocios, reportes, funcionalidades, integraciones), que conforman el núcleo de operaciones de Fiduprevisora S.A.

Apertura de la Invitación: 10 de noviembre de 2023.

Fecha límite para presentar observaciones: 15 de noviembre de 2023 hasta las 18:00 pm.

Respuesta a Observaciones: 17 de noviembre de 2023.

Recepción de Cotizaciones: 23 de noviembre de 2023 hasta las 18:00 pm.

Áreas Responsables: Dirección de Software – Vicepresidencia de Tecnología e Información.

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

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 párrafo 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 Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; 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 habilitados los siguientes medios de contacto: _____.

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

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, en el link que se relaciona a continuación:

[https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos del SIG proveedores contratistas.pdf](https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf).

1.5. Matriz Riesgos

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

1.6. ALCANCE

a. Prestar servicio de Incidencias que presentan los usuarios a nivel de ERP (Enterprise Resource Planning) y HCM (Human Capital Management) mediante Mesa de Ayuda.

b. Prestar servicio preventa, análisis, documentación, asesoría y gestión para los nuevos desarrollos, los existentes y los requeridos por el personal de Fiduprevisora S.A. para los ambientes HCM y ERP.

c. Prestar servicio preventa, análisis, asesoría y consultoría en los incidentes que requieran de un segundo nivel por incidencias recurrentes o fallas del aplicativo que requiera atención por versionamiento o customización de Fiduprevisora S.A.



1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

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 con el esquema de continuidad de negocio y en los cuales aplique sobredemanda de incidencias.

REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

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

1.8. RECURSO HUMANO

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

ITEM	ROL	EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA	NUMERO DE RECURSOS
1	Gerente de Proyectos	5 años	1
2	Consultor Técnico - Mesa de Ayuda	5 años	2
3	Consultor Funcional - Mesa de Ayuda	5 años	2
4	Consultor Técnico - Esquema de trabajo para desarrollos - Evolutivos y casos de segundo nivel	6 años	2
5	Consultor Funcional - Esquema de trabajo para desarrollos - Evolutivos y casos de segundo nivel	6 años	2
6	Consultor de Infraestructura	5 años	1
7	Consultor QA	5 años	1
8	Consultor con experiencia en Bases de Datos	5 años	1

1.9. ENTREGABLES Y/O REPORTE

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 sesenta (60) días por desarrollos puestos en producción.

e. Para efecto de casos por mesa de ayuda debe haber una garantía mínima de treinta (30) días.

f. Se debe tener en cuenta que los desarrollos en etapa de análisis deberán tener en cuenta todas las personalizaciones y procedimientos actuales que realiza el sistema sin llegar a perjudicar ninguna aplicación (Garantía en la puesta a producción y en el análisis realizado).

1.10. OBLIGACIONES

- a. Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos por Fiduprevisora y la metodología de desarrollo vigente para la entidad.
- b. Todas las propuestas deben tener artefacto de medición para las estimaciones y desarrollos, no pueden basarse más del 60% de juicio de experto.
- c. Los consultores asignados para mesa de ayuda deberán prestar el servicio en las instalaciones de Fiduprevisora o de forma remota.
- d. En cuanto a la mesa de ayuda, el cumplimiento de horario será acorde al establecido por las áreas de operaciones (Actualmente 07:00 AM a 07:00 PM - de acuerdo con el nivel de pagos y procedimientos especiales de 06:00 AM a 10:00 PM).
- e. 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.
- f. Tener un nivel 1 vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp, disponible para atender incidentes de soporte.
- g. Garantizar que durante la ejecución del contrato el Coordinador de Mesa de Ayuda aplicará el marco metodológico ITIL y/o SCRUM para la gestión del mismo. Por otra parte, que su dedicación será del cien por ciento (100%) y que entre sus funciones se encuentra la de apoyo a los ingenieros asignados a la ejecución de las tareas designadas por FIDUPREVISORA S.A y la respuesta a los requerimientos de información requeridos por la supervisión del contrato dentro de los plazos acordados.



- h. A la finalización del contrato, el contratista deberá garantizar dos (2) meses de empalme (respecto al nuevo contratista que asuma los servicios prestados por este), contados a partir de la fecha de terminación del contrato.
- i. 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.
- j. 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.
- k. Ejecutar los nuevos desarrollos observando como mínimo las etapas de: Análisis, Diseño, Desarrollo, pruebas, Capacitación, Documentación, transición. Para soporte y mantenimiento como mínimo el análisis, la definición de la solución, pruebas, capacitación y documentación.
- l. Cumplimiento de la matriz de requerimientos de seguridad de la información para la adquisición de bienes o servicios de Fiduprevisora
- m. El servicio de desarrollo de mantenimiento de aplicaciones y nuevos desarrollos existentes comprenderá la realización de las labores típicas de mantenimiento de software (adaptativo, perfectivo y evolutivo) bajo la metodología del Modelo Operativo Mantenimiento y Desarrollo de Software de Fiduprevisora S.A, que incluyen entre otras actividades:
 - Iniciativa de Requerimientos.
 - Análisis y estimación de Requerimientos.
 - Diseño – Arquitectura, código y ejecución.
 - Quick off de formalización – estimación definitiva.
 - Desarrollo.
 - Pruebas de Calidad.
 - Pruebas unitarias – Entrega de producto, Plan de pruebas y evidencia de pruebas.
 - Implementación.
 - Estabilización de los sistemas en producción.
 - Documentación funcional y técnica.

1.11. DURACIÓN

La duración o plazo estimado para la prestación del servicio es de veinticuatro (24) meses.

1.12. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, los pagos se estima que se realizarán de la siguiente manera: Se pagará en mensualidades vencidas de acuerdo con el número de horas ejecutadas durante el mes, previa certificación y aprobación por parte del supervisor del Contrato y presentación de la factura o cuenta de cobro acompañada del informe de actividades, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la factura.



2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.

2.1. Forma de presentación de la Cotización

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

2.2. 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 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 2022.

2.3. Experiencia Específica

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

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

Nota* se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

3. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.

Si el servicio se encuentra exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.



DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR ANTES DE IVA	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
Horas de Desarrollo	Hora	3.000/año			
Horas de Soporte	Hora	12.000/año			

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

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.
Revisó: Christian Fandiño - Gerente de Adquisiciones & Contratos.
Aprobó: Francisco Antonio Riascos S. – 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.