

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 016 DE 2024**

**Objeto:** Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para el servicio de mantenimiento, administración y soporte técnico de segundo nivel, sobre las bases de datos Oracle que soportan los diferentes sistemas de información de la entidad de acuerdo con los requerimientos técnicos especificados.

**Apertura de la Invitación:** 5 de septiembre de 2024.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 9 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas.

**Respuesta a Observaciones:** 11 de septiembre de 2024.

**Recepción de Cotizaciones:** 24 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

**Área Responsable:** Dirección de Infraestructura – Vicepresidencia de Tecnología e Información.

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto: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 parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.



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

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

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

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

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

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de 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](http://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

**2. ALCANCE**

El servicio de mantenimiento, administración y soporte técnico de segundo nivel sobre las bases de datos Oracle que soportan los sistemas de información de Fiduprevisora abarca los ambientes de producción, pruebas y desarrollo desplegados para los siguientes motores de bases de datos.

BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
FSPRD1	PeopleSoft	sysadm	RAC- SCAN 5	PRODUCCION	Oracle 12.2.0.1 RAC
	Flexifon	flexifon			
	Mitra	jac, ind_jac			
	Smp	smp			
FIDUPROD1	Reporteador	Reporteador			
	Registraduria	Registraduria			
	Cud	Cud_adm			
FONECPRD1	Foneca				
HCPRD1	PeopleSoft	sysadm			



BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB			
FSPRD2	PeopleSoft	sysadm			Oracle 12.2.0.1 RAC			
	Flexifon	flexifon						
	Mitra	jac, ind_jac						
FIDUPROD2	Smp	smp						
	Reporteador	Reporteador						
	Cud	Cud_adm						
FONECPRD2	Foneca							
HCPRD2	PeopleSoft	sysadm						
BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA				RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
DIGIPROD1	Digiturno	digiturno5				RAC SCAN 6	PRODUCCION	Oracle 11.2.0.4.0
OLIMPO1	VIGIA	vigiav2						
	CERO	cero						
	ORION	sjuridico						
ORFEOPRD1	Orfeo	Orfeo						
DBPORFIN1	PORFIN	PORFIN_P						
		AGSEGU						
		AGAUDI						
		AGPROD						
		TRUS						
		TRUE_P						
DBARANDA1	Aranda Help Desk	Aranda						
ISOLUCIO1	Isolución	ISOLUCION 4FIDUPREVI SORAPRO						
DIGIPROD2	Digiturno	digiturno5						
OLIMPO2	VIGIA	vigiav2						
	CERO	cero						
	ORION	sjuridico						
ORFEOPRD2	Orfeo	Orfeo						
DBPORFIN2	PORFIN	PORFIN_P						
		AGSEGU						
		AGAUDI AGPROD						
		TRUS						
		TRUE_P						
		PORFIN						



BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
DBARANDA2	Aranda Help Desk	Aranda			Oracle 11.2.0.4.0
ISOLUCIO2	Isolución	ISOLUCION 4FIDUPREVI SORAPRO			
BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
DBPORFIN1	PORFIN	PORFIN_P	RAC-SCAN 7	PRODUCCION	Oracle 12.2.0.1
		AGSEGU			
		AGAUDI			
		AGPROD			
		TRUS			
		TRUE_P			
		PORFIN			
DBPORFIN2	PORFIN	PORFIN_P	RAC-SCAN 7	PRODUCCION	Oracle 12.2.0.1
		AGSEGU			
		AGAUDI			
		AGPROD			
		TRUS			
		TRUE_P			
		PORFIN			
BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
FNPSM	FOMAG	FADMIN	N/A	PRODUCCION	Oracle 11.2.0.3
		HEON			
		OPS\$FIDU			
		OPS\$FINAN			
		OPS\$FINANCIE			
		OPS\$FNA			
		OPS\$FNPLIC			
		OPS\$INTERO2			
		OPS\$INTERFASE			
		OPS\$SHV			
		OPS\$SPS			
		SINF			
BASES ALOJADAS	APLICACIÓN	ESQUEMA	RAC- SCAN	AMBIENTE	Version DB
SGRL	Riesgos Laborales	SGRL	N/A	PRODUCCION	Oracle 12.2.0.1



Cada una de las anteriores bases de datos referenciadas poseen un ambiente de pruebas y desarrollo que deben ser incluidos dentro de la prestación del servicio. Adicionalmente cada una de estas bases tiene un ambiente de contingencia implementado mediante DataGuard, que replica a un centro de datos alterno y cuyo correcto funcionamiento también hace parte del servicio.

### 3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

#### 3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

- a) Suministrar los servicios de administración, soporte y monitoreo del rendimiento de las bases de datos productivas, de pruebas y desarrollo implementadas en Fiduprevisora S.A en modalidad 7 X24.
- b) Implementar políticas de Backup y recuperación con base en las mejores prácticas recomendadas por Oracle.
- c) Realizar actividades de afinamiento para las bases de datos de acuerdo con el comportamiento de los sistemas de Información soportados.
- d) Configuración de Oracle DRP y/o Oracle DataGuard en ambientes productivos para garantizar la continuidad del negocio en cuanto a los servicios de bases de datos y los RTO y RPO requeridos.
- e) Monitoreo del rendimiento de ASM, Grid Infraestructure y Oracle RAC en los cluster de bases de datos referenciados y los que puedan ser adicionados durante la vigencia del contrato.
- f) Implementar procesos de migración y actualización de los motores de bases de datos Oracle referenciados de acuerdo con los requerimientos que estipule la supervisión del contrato.
- g) Realizar tareas de Instalación y configuración de nuevos motores e instancias de bases de datos.
- h) Liderar y supervisar los procesos de aplicación de parches sobre las bases de datos.
- i) Implementar procedimientos de enmascaramiento de datos sobre las bases de pruebas y desarrollo.
- j) Realizar una capacitación acerca de RMAN, DataGuard, Afinamiento de las bases de datos y encapsulamiento o enmascaramiento de bases de datos con una intensidad de horaria de 40 horas para cuatro personas designadas por el supervisor del contrato.
- k) Brindar el soporte técnico de manera remota y asegurar que en caso de que se presentes fallos en las conexiones pueda realizar las actividades de soporte en sitio (sede Bogotá Calle 72 No 10 – 03).



- l) El personal que realice la administración de la infraestructura de base de datos objeto del contrato debe contar con certificaciones de Asociado certificado por Oracle (OCA)
- m) Los recursos profesionales asignados para soportar el servicio no deben rotar más de dos veces en el semestre y sus perfiles profesionales deben ser aprobados por el supervisor del contrato. En dichos perfiles se debe acreditar al menos dos años de experiencia como administrador de bases de datos Oracle y conocimientos en sistemas operativos Solaris y Oracle Linux. En caso de fuerza mayor, se debe presentar una solicitud formal al supervisor del contrato quién aprobará específicamente la rotación del personal.
- n) Mantener y soportar la herramienta de monitoreo Oracle Cloud Control.
- o) Liderar procesos de migración de ambientes productivos de bases de datos Oracle hacia proveedores de nubes privadas.
- p) Suministrar una bolsa de hasta 100 horas de soporte técnico en sistemas operativos SOLARIS y Oracle Linux durante la ejecución del contrato. Esta bolsa deberá garantizarse durante el plazo de ejecución del contrato sin necesidad de ejecutar un número mínimo de horas por mes.
- q) Entregar al supervisor del contrato un informe mensual de actividades realizadas, casos atendidos, cumplimiento de ANS y cumplimiento de obligaciones contractuales como prerequisite para la facturación.
- r) El PROVEEDOR deberá poner a disposición del personal de la Dirección de Infraestructura de Fiduprevisora una herramienta de gestión de servicio en la cual se puedan registrar casos relacionados con incidentes o requerimientos relacionados con administración de bases de datos propias del servicio. Los horarios de atención para este soporte se deben asegurar bajo un esquema 7 X 24 con tiempos establecidos de acuerdo con prioridades altas medias y bajas.
  - I. Prioridad Alta: Para aquellos casos donde se afectan los sistemas CORE de la entidad a causa de indisponibilidades o mal funcionamiento de las bases de datos que los soportan.
  - II. Prioridad Media: Corresponde a incidentes que generen indisponibilidad de sistemas de información de apoyo por causas relacionadas con la disponibilidad de las bases de datos.
  - III. Prioridad Baja: Abarca incidentes de servicio presentados en ambientes de pruebas y desarrollo.
- S) Cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
ALTA	30 Minutos.	2 Horas
MEDIA	45 Minutos.	3 Horas



PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
BAJA	1 Hora	5 Horas
REQUERIMIENTO	2 Horas	24 Horas

- I. Tiempo máximo de atención: Es el tiempo transcurrido desde la apertura del ticket, hasta el primer contacto con el líder técnico de la Dirección de Infraestructura de Fiduprevisora por parte de un especialista del PROVEEDOR.
- II. Tiempo máximo de solución: Es el tiempo que transcurre desde que se apertura el ticket hasta que se proporcione una solución temporal o definitiva o que se identifique la causa del incidente.
- III. Se define una única prioridad para la atención de requerimientos relacionados con la administración de la plataforma de acuerdo con las actividades definidas en las condiciones técnicas obligatorias del servicio y que no involucra atención de incidentes, es decir que no ocasionan indisponibilidad de los sistemas de información soportados por las bases de datos Oracle.
- IV. Penalidades: Las penalidades por incumplimiento de los tiempos de atención se relacionan a continuación:
  - i. Incumplimiento de los tiempos de atención entre dos (2) y tres (3) ocasiones durante el mes de facturación, registrara un cumplimiento parcial de las obligaciones del contrato en los informes de supervisión.
  - ii. Incumplimiento de los tiempos de atención entre cuatro (4) y seis (6) ocasiones durante el mes de facturación, se registrará un cumplimiento parcial de las obligaciones del contrato en los informes de supervisión y se impondrá una compensación para Fiduprevisora del 15% sobre la facturación mensual del servicio de bolsa de 100 horas de soporte.
  - iii. Incumplimiento de los tiempos de atención entre siete (7) y ocho (8) ocasiones durante el mes de facturación, se registrará un cumplimiento parcial de las obligaciones del contrato en los informes de supervisión y se impondrá una compensación para Fiduprevisora del 25% sobre la facturación mensual del servicio de bolsa de 100 horas de soporte.
  - iv. Si se incumple en más de ocho (8) ocasiones en los tiempos de atención, se registrará un cumplimiento mínimo de las obligaciones del contrato en los informes de supervisión y se impondrá una compensación para Fiduprevisora del 30% sobre la facturación mensual del servicio de bolsa de 100 horas de soporte.



### 3.2. OBLIGACIONES

- a. El futuro contratista, deberá desarrollar todas las actividades necesarias para el cumplimiento del objetocontractual a suscribir y las actividades presentadas en la propuesta, la cual hará parte integral del futurocontrato.
- b. Realizar durante el plazo de ejecución que se pacte, todas las gestiones tendientes al logro del objetocontractual.
- c. Garantizar la eficiente calidad del servicio en la ejecución del eventual contrato a suscribir.

### 3.3. DURACIÓN ESTIMADA

El plazo estimado de ejecución es de doce (12) meses.

### 3.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará en pagos fijos mensuales, mes vencido, durante la vigencia del contrato.

## 4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

### 4.1. Forma de presentación de la Cotización

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.

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.

### 4.2. 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 2023.



#### 4.3. 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 EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

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

#### 5. 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.

En caso en que el servicio se encuentre 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 UNITARIO (Antes de IVA)	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
Servicio de Soporte fijo mensual para facturación mes vencido	Mes	12			
Bolsa de horas de soporte y mantenimiento en Sistemas operativos Solaris y Oracle Linux. Modalidad 7 X 24	Hora	100			



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: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.

Revisó: Christian Ramiro Fandiño Riveros – Gerente de Adquisiciones & Contratos.

Aprobó: Hollman Andrés Suescún M. - Director de Infraestructura.

**“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.