

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Conforme lo establecen los artículos 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, que desarrolla el numeral 12 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 modificado por el Artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, se elaboran los presentes **ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS** con el fin de adelantar el correspondiente proceso de selección, rigiéndose por las siguientes consideraciones

1. **Rubro Presupuestal:**
Funcionamiento

2. **Descripción de la Necesidad**

La Dirección de Tecnología ha buscado estandarizar bajo las mejores prácticas, tomando como referente la gestión en ITIL, productos que permitan la administración, gestión y control sobre los tres subprocesos que conforman el proceso de Gestión de Tecnología (Incidentes, cambios y aplicaciones), para lo cual cuenta con el sistema “SUPER IT” basado en una suite de productos del software BMC Remedy ITSM.

Durante la vigencia de 2013, se incluyó en Super IT el proceso de apoyo de “Gestión de Recursos Físicos” como mecanismo de administración, gestión, optimización de recursos, disminución de carga operativa y control sobre las distintas solicitudes de bienes y servicios que atienden los Grupos de Almacén e Inventarios y de Servicios Administrativos.

La mencionada herramienta proporciona beneficios a través de la mesa de ayuda para que las entidades vigiladas reciban soporte técnico en el tema de la transmisión, validación y estructuración de archivos. Así mismo, a nivel interno se brinda soporte en incidentes y requerimientos que los aproximadamente novecientos cuarenta y seis (946) funcionarios reporten y requieran su pronta solución para el ejercicio de sus funciones.

En virtud de lo anterior y en cumplimiento a las funciones asignadas a la Dirección de Tecnología de la Superintendencia de desarrollar la actualización del software que soportan los sistemas de información de la entidad, se suscribió en el año 2017 el contrato SF.3-024-2017 con la sociedad PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S., cuyo objeto lo constituyó la “Actualización incluido soporte técnico y asistencia técnica en sitio en la modalidad de bolsa de horas, para el Software BMC Remedy ITSM”.

Aunado a lo anterior, conforme lo establecen los numerales 21 y 22 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con la Circular Conjunta No. 002 de 2003 de la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, es deber de los servidores públicos *“Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados”* y *“responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización”*, por lo que se hace necesario adelantar el presente proceso.

Así las cosas, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, se requiere contratar la actualización incluido soporte técnico, en la modalidad de bolsa de horas, para cambios en configuraciones, ajustes en la funcionalidad de la solución, acompañamiento especializado, implementación de nuevos procesos y/o transferencia de conocimiento. Ahora bien, la nueva versión del producto se compone de varias capas de infraestructura como son la base de datos, el orquestador de la aplicación, el servidor de aplicaciones y la capa de presentación, que hace necesario la creación del ambiente QA, el cual permite

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

validar la calidad del producto que se va a liberar, como ajustes, adecuaciones y cambios necesarios antes de hacer el paso a producción, con el propósito de no afectar el servicio.

Por lo expuesto, y con el fin de proteger de la obsolescencia tecnológica la inversión inicial en los productos BMC, ya que al adquirir el derecho a las actualizaciones se obtienen las nuevas versiones una vez éstas sean liberadas en el mercado se requiere iniciar los trámites pertinentes para suscribir un nuevo contrato. De igual manera se contará con el respaldo técnico ante posibles eventualidades que se presenten y ameriten la intervención de mano de obra especializada que sólo puede ser brindada por la casa fabricante del producto, contando además con el acompañamiento por parte de especialistas que poseen la experiencia, formación y respaldo del fabricante para prestar los servicios de asistencia en sitio.

3. Objeto del contrato:

Adquisición del derecho a las actualizaciones, prestación de servicios de migración a las nuevas versiones de los productos y asistencia técnica en la modalidad bolsa de horas para los módulos del software bmc remedy itsm que soportan el sistema SuperIT.

4. Tipo de contrato:

Prestación de servicio (3)

5. Código principal UNSPSC:

43231500 - Software funcional específico de la empresa

Otros códigos UNSPSC:

Código	Nombre
81112200	Mantenimiento y soporte de software

6. Presupuesto oficial del proceso

El presupuesto oficial del presente proceso corresponde a la suma de **CIENTO SETENTA MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL CINCUENTA Y NUEVE PESOS (\$170'469.059.00)**, el cual incluye todos los impuestos, costos y erogaciones necesarios para el cumplimiento del contrato.

7. Análisis y justificación del valor del contrato

Con el fin de establecer el valor oficial del presente proceso de selección, se solicitaron cotizaciones a sociedades posibles oferentes como **COMERCIALIZADORA DE SOFTWARE EXTENSION COLOMBIA S.A., TIVIT COLOMBIA TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIA SAS, AVNET TECHNOLOGY SOLUTIONS, COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE - COLSOF S.A., GRUPO INTELLEGO COLOMBIA SAS y PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.** Ahora bien y teniendo en cuenta lo solicitado por el área técnica la única sociedad que aportó cotización al presente proceso fue **PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.**, a partir de la cual se elaboró el siguiente estudio de mercado:

Descripción	Und. De Medida	Cantidad	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA PROCEDATA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA PROCEDATA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA PROCESO SF.PSA-026-2017	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA PROCESO SF.PSA-026-2017 INDEXADO A PRECIOS DE 2018	VALOR PROMEDIO UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR PROMEDIO TOTAL INCLUIDO IVA	VARIACIÓN PORCENTUAL PROC	VARIACIÓN PORCENTUAL PROCESO SF.PSA-
-------------	----------------	----------	---------------------------------------	------------------------------------	---	---	--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	--------------------------------------

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

					INDEXADO A PRECIOS DE 2018				EDAT A	026- 2017 INDEXAD O A PRECIO S DE 2018
Ambiente de QA	Servicio	1	\$29.750.000	\$29.750.000	No Incluido	No Incluido	\$29.750.000	\$29.750.000		
Migración y puesta en producción	Servicio	1	\$37.187.500	\$37.187.500	No Incluido	No Incluido	\$37.187.500	\$37.187.500		
Actualizaciones y soporte de los productos BMC Remedy ITSM discriminadas de la siguiente manera Licencias (119)										
BMC Remedy IT Service Management Suite- ESM Other	Licencias	1	\$6.001.585	\$6.001.585	\$5.615.830	\$ 5.615.830	\$5.808.708	\$5.808.708	3,3%	-3,3%
BMC Remedy Suite – Floating User Add On Licence	Licencias	5	\$6.510.256	\$32.551.280	\$6.091.807	\$ 30.459.035	\$6.301.032	\$31.505.160	3,3%	-3,3%
BMC Remedy Service Desk – Floating User Add On Licence	Licencias	5	\$2.644.792	\$13.223.960	\$2.474.797	\$ 12.373.985	\$2.559.795	\$12.798.975	3,3%	-3,3%
BMC Remedy Self Service – Floating User Add On Licence 25 PkLsn	Licencias	1	\$8.343.719	\$8.343.719	\$7.807.422	\$ 7.807.422	\$8.075.571	\$8.075.571	3,3%	-3,3%
BMC Remedy Knowledge Management Specialist – User Add-On Licence	Licencias	2	\$169.842	\$339.684	\$158.926	\$ 317.852	\$164.384	\$328.768	3,3%	-3,3%
BMC Remedy Service Management Specialist - User Add-On Licence	Licencias	2	\$551.985	\$1.103.970	\$516.506	\$ 1.033.012	\$534.246	\$1.068.492	3,3%	-3,3%
BMC My IT Base Per name User	Licencias	100	\$96.565	\$9.656.500	\$90.358	\$ 9.035.800	\$93.462	\$9.346.200	3,3%	-3,3%
BMC Service Management Specialist- Floating user license add-on	Licencias	3	\$5.992.170	\$17.976.510	\$5.607.020	\$16.821.060	\$5.799.595	\$17.398.785	3,3%	-3,3%
Bolsa de Horas	Horas	50	\$297.500	\$14.875.000	\$390.536	\$19.526.800	\$344.018	\$17.200.900	-13,5%	13,5%
TOTAL			\$97.545.914	\$171.009.708	\$28.753.202	\$102.990.796	\$96.618.311	\$170.469.059		

Se realizó el promedio para el ITEM II, entre la cotización recibida y el valor del contrato **SF-3-024-2017**, indexado a precios de 2018 (IPC 4.09%), en el cual se evidencia una variación porcentual en un rango de -13.5% y 13.5%. Ahora bien, para ITEM I, no se puede establecer un promedio puesto que, en el contrato anterior **SF-3-024-2017** no se contaba con dichos servicios. Por lo tanto, se establece el presupuesto para el presente proceso por un valor de **CIENTO SETENTA MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL CINCUENTA Y NUEVE PESOS (\$170'469.059)**.

8. Certificado de Disponibilidad Presupuestal

Número: 38618
 Fecha: 22/05/2018
 Valor: \$170'469.059.00

9. Cubierto por Acuerdos Comerciales

En atención a lo dispuesto en el Capítulo 2, Sección 4: “*Aplicación de Acuerdos Comerciales, Incentivos, Contratación en el Exterior y con Organismos de Cooperación*” del Decreto 1082 de 2015 y el “*Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación*”¹, expedido por Colombia Compra Eficiente, la presente contratación se encuentra cobijada por acuerdos internacionales o tratados de libre comercio vigentes para el estado Colombiano, y le es aplicable la Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN conforme se muestra a continuación:

ACUERDO COMERCIAL Y/O TRATO NACIONAL		ENTIDAD ESTATAL CUBIERTA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
ALIANZA PACÍFICO	CHILE	SI	NO	NO	NO
	PERU	SI	NO	NO	NO

¹ M-MACPC-13

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ACUERDO COMERCIAL Y/O TRATO NACIONAL		ENTIDAD ESTATAL CUBIERTA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
	MÉXICO	SI	NO	NO	NO
CANADA		SI	NO	NO	NO
CHILE		SI	NO	NO	NO
COREA		SI	NO	NO	NO
COSTA RICA		SI	NO	NO	NO
ESTADOS UNIDOS		SI	NO	NO	NO
ESTADOS AELC		SI	NO	NO	NO
MEXICO (G3)		SI	NO	NO	NO
TRIANGULO NORTE	EL SALVADOR	SI	SI ²	NO ³	SI
	GUATEMALA	SI	SI ⁽⁶⁾	NO ⁽⁷⁾	SI
	HONDURAS	SI	SI ⁽⁶⁾	NO ⁽⁷⁾	SI
UNIÓN EUROPEA		SI	NO	NO	NO
COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES (CAN)		N/A	N/A		SI ⁴

10. Plazo de ejecución (texto libre):

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la fecha indicada en el acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y hasta el quince (15) de diciembre de dos mil dieciocho (2018) distribuidos así:

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la fecha indicada en el acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y hasta el quince (15) de diciembre de dos mil dieciocho (2018) distribuidos así:

- a)** Hasta diez (10) días calendario contados a partir de la fecha indicada en el acta de inicio para la entrega del documento del fabricante donde indique el derecho de actualización incluido soporte técnico de las licencias en uso por la Entidad de los productos del software BMC Remedy ITSM.
- b)** Hasta veinte (20) días contado a partir de la fecha indicada en el acta de inicio para la entrega del ambiente de calidad.
- c)** Hasta un (1) mes y veinte (20) días contado a partir de la fecha de indicada en el acta de inicio para la puesta en producción de la nueva versión.
- d)** Desde la fecha indicada en el acta de inicio y hasta el quince (15) de diciembre de dos mil dieciocho (2018), para la prestación de los servicios de asistencia técnica en sitio en la modalidad de bolsa de horas.

² El Acuerdo Comercial con el Triángulo Norte es aplicable a los Procesos de Contratación a partir del valor de la menor cuantía de la Entidad Estatal. (Colombia Compra Eficiente “M-MACPC-13”, Página 23).

³ La convocatoria limitada a Mipyme, sólo es aplicable en los casos en que la Entidad Estatal verifica las condiciones previstas en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015. (Colombia Compra Eficiente “M-MACPC-13”, Pie de Página No. 16, Página 26).

⁴ La Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN, es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación. (Colombia Compra Eficiente “M-MACPC-13”, Página 23)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

11. Vigencia del contrato:

La vigencia del contrato será igual al plazo de ejecución del contrato y ocho (8) meses más.

12. Forma de pago:

La **SUPERINTENDENCIA** pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato así:

a) El valor correspondiente a las actualizaciones al recibo del documento del fabricante donde indique los derechos de uso incluido soporte técnico y el periodo de renovación de las actualizaciones de los productos BMC Remedy ITSM.

b) El valor correspondiente, al recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, del ambiente de calidad.

c) El valor correspondiente, al recibió a satisfacción por parte del supervisor del contrato, de la puesta en producción de la nueva versión incluido entrenamiento.

d) El valor correspondiente a la asistencia técnica en sitio, en la modalidad de bolsa de horas, por mensualidades vencidas o proporcional por fracción de mes, de acuerdo con el valor de la hora, de los servicios efectivamente prestados en el respectivo periodo.

13. Ficha técnica:

1. DERECHO A LAS ACTUALIZACIONES INCLUIDO SOPORTE

- 1.1. Entregar las actualizaciones de las licencias del software BMC Remedy ITSM descritas en la Tabla No 1, hasta el hasta el treinta (30) de mayo del dos mil diecinueve (2019), para lo cual se deberá entregar el documento expedido por el fabricante que indique la renovación de las actualizaciones por el periodo solicitado.

Descripción	No. de Licencias
BMC Remedy IT Service Management Suite- ESM Other	1
BMC Remedy Suite – Floating User Add On Licence	5
BMC Remedy Service Desk – Floating User Add On Licence	5
BMC Remedy Self Service – Floating User Add On Licence 25 PkLsn	1
BMC Remedy Knowledge Management Specialist – User Add-On Licence	2
BMC Remedy Service Management Specialist - User Add-On Licence	2
BMC My IT Base Per name User	100
BMC Service Management Especialist- Floating user license add-on	3

Tabla No 1

- 1.2. Entregar durante el periodo de actualizaciones, las nuevas versiones 9.1 o superior, correcciones del software relacionado en las Tablas No 1 que se liberen en el mercado, para lo cual se deberá proporcionar al menos un paquete que incluya los medios de instalación y la documentación respectiva o permitir la descarga desde un sitio Web.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 1.3. Proveer durante el periodo de las actualizaciones acceso electrónico a la información técnica de las versiones más recientes de los productos licenciados por la Superintendencia, incluyendo descarga de actualizaciones y parches vía Internet, acceso en línea a la base de conocimiento, generación de tiquetes al personal de soporte.
- 1.4. Garantizar durante el periodo de las actualizaciones los servicios implantados, incluyendo actualización, mejoras o corrección de software, sin ningún costo para la SUPERINTENDENCIA.
- 1.5. Realizar una (1) visita trimestral, durante el mismo período de las actualizaciones para evaluar el rendimiento y configuración de los elementos de software objeto de la presente contratación.

2. SERVICIO DE MIGRACION A LOS NUEVOS PRODUCTOS

- 2.1. Entregar dentro de los primeros diez (10) días calendarios de ejecución del contrato el cronograma de actividades a realizarse, así como el plan de trabajo para los servicios de configuración y migración del ambiente de calidad y de la nueva versión de la versión actual 8.1.02 a la versión nueva 9.1., el cual debe comprender al menos las siguientes fases:
 - a. Planeación del proyecto donde se definen las fases, actividades, recursos y tiempos.
 - b. Análisis de la plataforma tecnológica actual: hardware, software, bases de datos, red de comunicaciones, condiciones ambientales y configuraciones de la versión actual de Remedy.
 - c. Diseño de la arquitectura computacional con base en el análisis: hardware, software, bases de datos, red de comunicaciones y seguridad, arquitectura, almacenamiento y respaldo, teniendo en cuenta las prácticas recomendadas por el fabricante <https://docs.bmc.com/docs/brid91/en/planning-the-deployment-610402970.html>, para la nueva versión de Remedy 9.1x o superior.
 - d. Migración e Implantación de la arquitectura computacional incluyendo infraestructura, portales, catálogos de servicios, flujos de trabajo, plantillas y bases de datos y data transaccional.
 - e. Pruebas de funcionalidad y verificación de calidad de la migración.
 - f. Puesta en marcha de la solución y entrenamiento a los administradores de la solución y las mesas de ayuda de soporte técnico y de entidades supervisadas.
 - g. Entrega formal de la puesta en producción de la versión 9.1
 - h. Documentación general de la puesta en producción
 - i. Seguimiento, monitoreo y garantía durante la vigencia del contrato.

2.2. SERVICIOS DE ACTUALIZACION DE BMC MY IT

- 2.2.1. Definir los requerimientos de procesamiento del servidor para instalar la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

nueva versión del componente de software My IT. La superintendencia asignará un servidor del ambiente vmware con la versión del sistema operativo solicitado.

- 2.2.2. Realizar la instalación de la nueva versión del software en los servidores creados de acuerdo al numeral anterior.
- 2.2.3. Actualizar y Desplegar los componentes de servicio a las entidades supervisadas, para la nueva versión del componente, incluido los reportes.
- 2.2.4. Realizar pruebas de funcionalidad y realizar las correcciones que solicite el supervisor técnico del contrato.
- 2.2.5. Liberar a producción la nueva versión del componente MY IT.
- 2.2.6. Entrenar en el manejo de la solución a los administradores de la solución y las mesas de ayuda de soporte técnico y de entidades supervisadas

2.3. SERVICIOS DE CREACION DEL AMBIENTE DE CALIDAD

- 2.3.1. Realizar la preparación, instalación del ambiente QA, actualización y afinamiento, de acuerdo con las prácticas recomendadas por el fabricante <https://docs.bmc.com/docs/itsm91/upgrading-608491956.html>.
- 2.3.2. Los componentes a instalar deben comprender el BMC Remedy ITSM 9.1.x, BMC Smart Reporting, y capa de base de datos, de acuerdo al ambiente que se requiere para realizar la migración de la versión en producción.

2.4. SERVICIOS DE MIGRACION Y PUESTA EN PRODUCCION

- 2.4.1. Realizar el servicio de migración, configuración y puesta en funcionamiento de la totalidad de módulos que componen la solución SUPER IT basada en productos BMC REMEDY ITSM en uso por la Superintendencia Financiera 8.1.02, a la última versión liberada en el mercado por el fabricante 9.1.x o superior, de acuerdo a la documentación del fabricante disponible en su página WEB para lo cual el contratista deberá ejecutar el siguiente alcance <https://docs.bmc.com/docs/brid91/en/planning-an-upgrade-662395404.html>
- 2.4.2. La migración debe incluir las etapas de adecuación, configuración, pruebas, migración de la configuración y datos actuales a la nueva versión, reportes, entre otras, y documentación; además se deberá efectuar las labores necesarias para garantizar el correcto funcionamiento en la nueva plataforma de todos los módulos y servicios que componen la solución BMC Remedy ITSM en uso por la Superintendencia
- 2.4.3. Efectuar la migración de la totalidad de componentes incluyendo objetos, catálogos, personalizaciones, integraciones, base de datos, reportes, así como los módulos que componen la solución BMC Remedy ITSM y su respectivo licenciamiento.
- 2.4.4. En caso que la migración de los datos genere conflictos en la configuración, el contratista deberá efectuar los ajustes sin costo adicional para la Entidad que permitan su consulta y uso, ya sea utilizando la versión de BMC Remedy ITSM actual o realizando el desarrollo a la medida para tal fin.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2.4.5. Realizar las actividades que permitan:

a) Implementación Estructura y Configuración de Foundation Data

Catálogos de: Empresas, Organizaciones, Localidades, Grupos de Soporte, Personas, Categorías Operacionales y de Producto, Asignaciones.

b) Implementación de BMC Remedy Service Desk

Catálogos base y personalizados de Incidentes: Roles y Permisos, notificaciones, plantillas, tareas.

c) Implementación de Service Request Management

Catálogos base y personalizados de órdenes de trabajo: Roles y Permisos, notificaciones, plantillas, Service Request Definition (SRD), Application Object Template (AOT), tareas, encuestas. Reportes.

d) Implementación de Change Management

Catálogos base y personalizados de Cambios: - Roles y Permisos. - Notificaciones. - Flujos de Cambios (Estandar, Emergente, Normal) (los existentes) - Tareas. Reportes.

e) Implementación de Configuration Management Database

Migración de: - Roles y Permisos. - Carga de CIs en sus distintas clases. - Carga de Relaciones. Actualizar los datos ajustando los scripts para cargues con Excel o con API (Atrium Integration Engine) a productos como DEXON, SOA para equipos de oficina y HP BSM para infraestructura de servidores, bases de datos, almacenamiento y respaldo.

f) Implementación de Asset Management

Migración de los catálogos de Activos: Roles y Permisos, relación con Personas.

g) Implementación de Niveles de Servicio

Migración de: Roles y Permisos, objetivos del Servicio Actuales, acuerdos de Niveles de Servicio, contratos, acuerdos Operacionales del Servicio.

h) Implementación de la base de conocimiento (KM) y poblamiento.

i) Implementación Smart reporting

j) Instalación Ambientes

Realizar la instalación del ambiente QA, el ambiente de Desarrollo, y la puesta en producción de la plataforma actual, actualización y afinamiento, de acuerdo con las prácticas recomendadas por el fabricante <https://docs.bmc.com/docs/display/public/brid81/Home>.

k) Garantizar el Acceso WEB con el fin de brindar los servicios a las entidades supervisadas e Integración de la autenticación de usuarios con el AD de funcionarios y el Open Ldap de entidades supervisadas.

2.4.6. Se deben instalar y actualizar mínimo los siguientes componentes y los

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

nuevos necesarios para operar con ellos:

- a) BMC Remedy ARSystem Server
- b) ARSystem Server
- c) Email Engine
- d) Flashboards nativos
- e) Mid-Tier
- f) BMC CMDB Atrium
- g) BMC Remedy Service Desk
- h) Incident Management
- i) Problem Management
- j) BMC Service Level Management
- k) BMC Change Management
- l) BMC Asset Management
- m) BMC Service Request Management
- n) Remedy User, Remedy Alert y Remedy Administrator.
- o) BMC Smart reporting
- p) BMC Knowledge Management

2.4.7. La Superintendencia dispondrá de la infraestructura computacional necesaria para la migración a la última versión disponible en el mercado de la solución BMC Remedy ITSM en ambiente Vmware en Windows Server o Linux Red Hat 6.9 Enterprise.

2.4.8. Definir las configuraciones necesarias e implementarlas con el apoyo de la SFC a nivel de plantillas del sistema operativo, balanceos, redes y seguridad tanto de LAN, DMZ e internet, con el fin de desplegar la nueva solución en ambiente de producción.

2.4.9. Realizar la configuración y actualización del agente de correo y de las cuentas actuales para notificación de los servicios.

2.4.10. Garantizar la funcionalidad del sistema por término de la vigencia del contrato en los casos en que se presente algún error de funcionamiento sobre los módulos y servicios instalados, configurados y migrados, como garantía de calidad contra defectos de funcionamiento. Para lo cual el contratista deberá solucionar los errores detectados por la Superintendencia, en un término no mayor a cinco (5) días calendario, a partir del reporte del error efectuado por el supervisor del contrato.

3. ASISTENCIA TÉCNICA

3.1. Prestar los servicios de asistencia en sitio en la modalidad de bolsa, hasta cincuenta (50) horas presenciales, para ser utilizadas como apoyo técnico programado para cambios en configuraciones, ajustes en la funcionalidad de la solución, acompañamiento especializado, implementación de nuevos procesos y/o transferencia de conocimientos, según lo solicite la Entidad.

3.2. Prestar durante el plazo de ejecución del contrato los servicios de asistencia en sitio técnica y migración, a través de un equipo de trabajo conformado por mínimo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

dos (2) profesionales los cuales deben cumplir con los siguientes perfiles:

- Un Profesional certificado en el producto BMC Technical Support Specialist L1 y en ITIL foundation, con al menos dos (2) años de experiencia en proyectos que incluyan la implementación y/o soporte del software BMC Remedy ITSM.
- Un Profesional certificado en Project Management Professional con al menos un (1) año de experiencia en proyectos que incluyan la implementación y/o soporte del software BMC Remedy ITSM.

- 3.3. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el contratista deberá acreditar ante la Superintendencia la formación académica y la experiencia de la totalidad del equipo de trabajo. Para cada perfil anexará la hoja de vida, y las certificaciones de capacitación y experiencia según el caso. No obstante, la Superintendencia podrá solicitar en cualquier momento al Contratista los documentos que sustenten que el personal que realiza las labores es calificado para realizar las actividades de la solución y solicitar su remplazo en caso de que no sea así.
- 3.4. El perfil del personal ofrecido debe mantenerse durante toda la ejecución del contrato y los cambios sólo obedecerán a fuerza mayor o caso fortuito. Dichos cambios serán evaluados y aprobados por la Superintendencia.
- 3.5. Brindar asistencia técnica telefónica o Web en horario 7X24 (de lunes a domingo incluidos festivos) cuando la Superintendencia lo solicite en un tiempo no superior a cuatro (4) horas, durante la vigencia del contrato para las actualizaciones.
- 3.6. Suministrar el soporte durante vigencia del contrato para las actualizaciones, en los casos en que se presente algún error de funcionamiento del aplicativo, como garantía de calidad contra defectos de funcionamiento, tanto de las nuevas configuraciones y ajustes en la funcionalidad que sean efectuados, una vez se incorporen las mejoras requeridas.
- 3.7. Cuando la asistencia técnica telefónica y/o vía Web no sea suficiente para dar solución a los problemas presentados con el software, se debe brindar durante el periodo de las actualizaciones asistencia en sitio en horario 5X9 (de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm), con el fin de dar solución al incidente, problema o cambio, de acuerdo a la prioridad según el siguiente acuerdo de servicio:

Prioridad del Incidente (Severidad de Problema)	Tiempos de respuesta*
1 – Crítico: Existe indisponibilidad total del sistema en horario crítico del negocio o un módulo esencial se encuentra sin disponibilidad.	Dentro de las próximas 2 horas.
2 – Alto: Una degradación o indisponibilidad del servicio, impide la continuidad de las funciones de uno o más productos que impactan al negocio.	Dentro de las próximas 4 horas.
3 – Medio: Una degradación o indisponibilidad del servicio que podría presentar riesgo de continuidad operativa sin impactar al negocio (no existe pérdida de datos, el sistema no presenta falla severa). La situación puede ser evitada utilizando una alternativa viable existente (workaround).	Dentro de las próximas 8 horas hábiles.
4 – Bajo: Uno o más modulo que no impacta al negocio presenta problemas. La situación puede ser evitada utilizando una alternativa viable existente (workaround).	Dentro de las próximas 24 horas hábiles.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*A partir del reporte de la falla

- 3.8. Suministrar reportes escritos sobre la solución y actividades realizadas en cada visita técnica, durante el periodo de las actualizaciones.
- 3.9. Efectuar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio del contrato una revisión general del funcionamiento de la solución (Hardware y Software), verificando la operatividad de cada módulo instalado, suministrando un reporte escrito sobre las recomendaciones para mejorar el funcionamiento de la solución con la cuenta la Superintendencia.
- 3.10. Mantener vigente durante la ejecución del contrato, el certificado de categoría **Elite** otorgado por BMC.
- 3.11. Las actividades que requieren ventanas de mantenimiento por suspensión de servicio deberán ser acordadas con la Superintendencia Financiera Colombia siguiendo el subproceso de cambios del sistema de Gestión de tecnología.

4. ENTRENAMIENTO

- 4.1. Brindar entrenamiento teórica y práctica, certificada para cinco (5) funcionarios con una intensidad de mínimo cuarenta (40) horas, para administradores y usuario de la herramienta BMC Remedy IT Service Management Suite, My IT y Smart reporting para administradores incluyendo los cambios y mejoras de la nueva versión y de los cambios efectuados con ocasión que surjan durante la migración del sistema SUPER IT. La capacitación se debe desarrollar en las instalaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

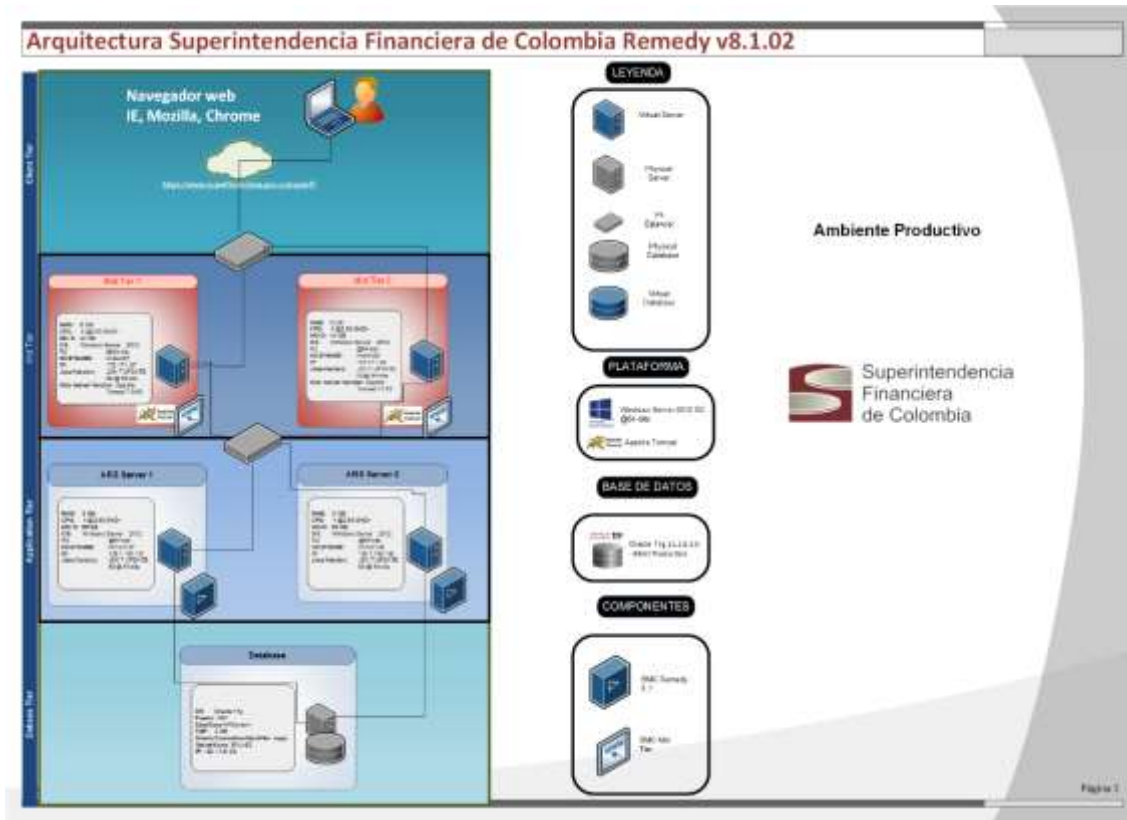
ANEXO #1

CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA SUPER IT

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, cuenta con la solución BMC Remedy ITSM en un único ambiente de producción llamado SUPER IT. Esta plataforma está dedicada a la atención de clientes internos y externos de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA para la recepción y registro de casos o servicios haciendo uso siguientes aplicaciones incluidas en BMC Remedy ITSM.

- BMC Remedy Service Desk (Incident Management)
- BMC Change Management
- BMC Remedy Service Level Management
- BMC Remedy Service Request Management (Service Catalog)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Arquitectura actual producción SUPER IT.

ANEXO #2

CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA SUPER IT

La siguiente tabla presenta un detalle los diferentes servidores incluyendo sus características de software y hardware en los cuales se encuentra configurada la solución BMC-REMEDY

Servidor	Sistema Operativo	Roll/Aplicaciones	Características
RM1WN137 RM1WN1378 (Virtual)	Windows Server 2012 R2 Standard (64 bits)	Servidor de Aplicación AR System 8.1.2 AR Assignment Engine 8.1.2 AR Approval Engine 8.1.2 AR Flashboards Server 8.1.2 AR Email Engine 8.1.2 Java JRE 1.6.x BMC Remedy Incident Management 8.1.2 BMC Remedy Problem Management 8.1.2 BMC Remedy Change Management 8.1.2 BMC Remedy Asset Management 8.1.2 BMC Remedy Definitive Software Library 7.0 BMC Remedy Foundation Elements 8.1.2 BMC Atrium CMDB 8.1.2 BMC Remedy Service Level Management 8.1.2	Procesador: 4 vCPU a 2.93Ghz+ RAM: 8 GB DD: C: 60GB libres 24GB E: 50GB libres 33GB
RM3WN37 RM3WN38 (Virtual)	Windows Server 2012 R2 Standard (64 bits)	Servidor WEB Apache Tomcat/7.0.53 Java JRE 1.7.0_80 BMC Remedy Mid-Tier 8.1.2	Procesador: 4 vCPU a 2.93Ghz+ RAM: 8 GB DD: 109.65 gb
SF1UNRAC-SCAN (Física)	Solaris	Oracle Database 11g EE Production With the Real Application Clusters	

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Versiones específicas de los productos BMC REMEDY instaladas.

Actual		
Aplicación	Versión	Parche
BMC Remedy AR system Server	8.1.2	002
AR System Assignment Engine	8.1.2	002
Approval Server	8.1.2	002
BMC Atrium CMDB	8.1.2	002
BMC Service Level Management	8.1.2	001
BMC Remedy Incident Management	8.1.2	002
BMC Remedy Problem Management	8.1.2	002
BMC Remedy Change Management	8.1.2	002
BMC Remedy Asset Management	8.1.2	002
BMC Atrium Integration Engine	8.1.2	002
BMC Service Request Management	8.1.2	002
Mid-Tier	8.1.2	002
BMC Remedy User Reportes	8.1.2	002

13.1. Identificación técnica:

Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

13.2. Unidad de medida:

Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

13.3. Calidad mínima:

Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

13.4. Patrones de desempeño mínimo:

N/A

13.5. Contenido de cada una de las partes o lotes:

N/A

13.6. Identificación técnica adicional requerida:

N/A

14. Justificación de la Modalidad de Selección

La contratación se adelantará por el proceso de Selección Abreviada para el suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a través del procedimiento de subasta inversa en forma presencial, de conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto en los Artículos 2.2.1.2.1.2.2 y siguientes de la Subsección 2, de la Sección 1, del Capítulo 2 del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta que el bien o servicio a contratar cuenta con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición y es generalmente ofrecidos en el mercado en condiciones equivalentes.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

15. Criterios técnicos de Selección:

El menor precio ofrecido.

16. Análisis de los Riesgos Técnicos:

En razón al tipo de contrato a celebrar y a la actividad a ejecutar se tipifican los riesgos por etapa del proceso contractual de acuerdo a lo dispuesto en la proforma interna A-PI-GCT-027, así:

No	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Que puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencias de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación total	Prioridad	¿A quien se le asigna?	%	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta al equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
														Probabilidad	Impacto	Calificación total	Prioridad					¿Cómo se realiza el monitoreo	Periodicidad ¿Cuándo?
1	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	Regulatorio	Imposición nuevos tributos	Afectación de la estructura de costos y los ingresos económicos del contratista	2	2	4	BAJO	Contratista	100%	Asunción por el Contratista	2	2	4	BAJO	SI	Area Administrativa-Area Usuaría (DTP)	Inicio del contrato	Vigencia del Contrato	Revisión cambios normativos	Mensual
2	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	Económicos	Fluctuaciones del valor de la moneda	Variación en los costos de adquisición	3	3	6	ALTO	Contratista	100%	Asunción por el Contratista	1	1	2	BAJO	SI	Area Administrativa-Area Usuaría (DTP)	Inicio del contrato	Vigencia del Contrato	Información de la TRM	Mensual
3	Específico	INTERNO	EJECUCIÓN	Operacionales	Menor consumo de horas de soporte en sitio al proyectado	Variación en los flujos de caja proyectados por el contratista	2	3	5	MEDIO	Contratista	100%	Liberación de saldos apresetupuestales por vigencia fiscal	2	3	5	MEDIO	SI	Area Administrativa-Area Usuaría (DTP)	Inicio del contrato	Finalización del Contrato	Seguimiento Consumo de Horas	Mensual

Probabilidad

Categoría	Valoración
Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2
Posible (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3
Probable (probablemente va a ocurrir)	4
Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5

Impacto del Riesgo

Categoría	Valoración
Insignificante	1
Menor	2
Moderado	3
Mayor	4
Catastrófico	5

Categoría del Riesgo

Valoración del Riesgo	Categoría
8, 9 y 10	Riesgo extremo
6 y 7	Riesgo alto
5	Riesgo medio
2, 3 y 4	Riesgo bajo

Valoración del Riesgo

Categoría	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Raro (puede ocurrir)	1	2	3	4	5	6
Improbable (puede ocurrir)	2	3	4	5	6	7
Posible (puede ocurrir en	3	4	5	6	7	8
Probable (probablemente va a	4	5	6	7	8	9
Casi cierto (ocurre en la	5	6	7	8	9	10

17. Mecanismos Técnicos de Cobertura (Garantías):

El Contratista a su cargo deberá constituir a favor de la Superintendencia, una garantía a través de i) Contrato de seguro contenido en una póliza, ii) Patrimonio autónomo o iii) Garantía Bancaria, que ampare los riesgos que a continuación se enumeran:

a) Cumplimiento: Para cubrir a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria, la cual será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la de éste

b) Calidad de los servicios: Para cubrir a la Entidad contratante de los perjuicios imputables al contratista que se deriven de la mala calidad del servicio prestado, la cual será equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del mismo.

c) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal vinculado: Para garantizar que el contratista cumpla con las obligaciones derivadas del empleo de terceras personas, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo de ejecución de éste y tres (3) años más.

NOTA: El contratista se obliga a ajustar las garantías a la fecha de inicio del contrato y a ampliar, modificar y prorrogar las mismas en el evento en que lo solicite la **SUPERINTENDENCIA**. No obstante lo anterior, el **CONTRATISTA** deberá mantener vigente la póliza durante la duración del contrato y hasta la liquidación, sin costo adicional alguno para la Entidad.

18. Supervisión

La **SUPERINTENDENCIA** ejercerá la supervisión del contrato a través del **SUBDIRECTOR DE OPERACIONES** y el (los) funcionario(s) que éste designe, según el caso, quien(es) será(n) responsable(s) de:

Velar porque el objeto del contrato cumpla con las condiciones, características y valores ofrecidos por el contratista en su propuesta;

Velar porque se cumplan las obligaciones surgidas del contrato;

Verificar que la calidad del objeto contractual sea óptima;

Expedir oportunamente las constancias de cumplimiento a satisfacción para efecto de los pagos;

Presentar en forma oportuna informes al Grupo de Contratos de la Entidad, según lo indicado en la Resolución “por la cual se establecen las funciones de los supervisores internos de contratos”, expedida por el Superintendente Financiero;

Dar cumplimiento a los deberes, facultades y responsabilidades de los supervisores previstos en la Ley 1474 de 2011.

Informar sobre el cumplimiento de las obligaciones posteriores, una vez vencidos los términos de las garantías o las condiciones de las disposiciones finales del contrato.

19. Obligaciones del Contratista:

1. Cumplir con el objeto del contrato en la forma y tiempo pactados, de conformidad con el pliego de condiciones, la propuesta presentada y los ofrecimientos efectuados por el contratista, los cuales forman parte integral del contrato.

2. Cumplir con todas las características y requerimientos establecidos en la ficha técnica del presente proceso de selección.

3. El **CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor que ostenta el fabricante y/o titular de los Derechos, y mantener indemne a la **SUPERINTENDENCIA** ante cualquier reclamación respecto del incumplimiento de las mismas.

4. Cumplir con las obligaciones del sistema de salud, pensiones, riesgos laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio

Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 del 2007.

5. No divulgar o utilizar información confidencial a la que haya tenido acceso sin estar facultado para ello, buscando obtener provecho para sí o para un tercero. Obrar con lealtad y buena fe en la actividad que realice, evitando las dilaciones o entorpecimientos que puedan presentarse.

6. Suscribir oportunamente las Actas de Inicio del Contrato conjuntamente con el supervisor, y la de Liquidación, con el ordenador del gasto.

7. No ceder ni subcontratar el presente contrato, sin la previa autorización escrita de la Superintendencia.

8. Las demás obligaciones que sean necesarias para la adecuada ejecución del objeto contractual.

9. Cumplir con los demás deberes consagrados en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.