

ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

(nombre representante legal), identificado con la Cédula de Ciudadanía número _____ de _____ en calidad de representante legal de la firma _____ por medio de la presente certifico el cumplimiento de:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Productos
43232200	43: Difusión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	23: Software	22: Software de Gestión de contenido	00: Software de gestión de contenido
43232300	43: Difusión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	23: Software	23: Software de consultas y gestión de datos	00: Software de consulta y gestión de datos
80101507	80: Servicios de gestión, Servicios profesionales de empresa y Servicios Administrativos	10: Servicio de asesoría de gestión	15: Servicios de Consultoría de negocios y administración corporativa	07: Servicios de consulta de tecnología de la información.
81111508	81: Servicios basados en ingeniería, investigación y Tecnología.	11: Servicios Informáticos	15: Ingeniería de software o hardware	08: Servicios de implementación de aplicaciones
81111500	81: Servicios basados en ingeniería, investigación y Tecnología.	11: Servicios Informáticos	15: Ingeniería de software o hardware	00: Ingeniería de software o hardware
81111800	81: Servicios basados en ingeniería, investigación y Tecnología.	11: Servicios Informáticos	18: Servicios de sistemas y administración de componentes de sistema	00: Servicios de sistemas y administración de componentes de sistema

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS, BIENES, OBRAS O SERVICIOS:

Como alcance de la prestación del servicio, el contratista deberá:

1. **Renovación de soporte, mantenimiento y actualización de licencias:** Realizar las actividades relacionadas con la renovación de las licencias que se describen en la siguiente tabla por término de un año, además asegurar que todas las licencias estén actualizadas y en pleno funcionamiento, garantizando así la continuidad de los servicios proporcionados por la herramienta.



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

Product Name	License Type	Quantity
Client- Architect Perpetual	Named User	3
Server- Distribution Perpetual	Named User	59
Server – Analytics Perpetual	Named User	59
Server – Intelligence Perpetual	Named User	59
Client- Mobile Perpetual	Named User	29
Client- Web Perpetual	Named User	57

- Garantizar a la entidad soporte y mantenimiento en la herramienta, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (modalidad 7x24). Asegurando que la recibir asistencia técnica y resolver cualquier problema o incidencia que pueda surgir con la herramienta en cualquier momento.
 - Asegurar la transición y puesta en producción de la última versión disponible en el mercado de la herramienta utilizada.
2. **Horas de desarrollo en la herramienta:** Proveer 900 horas de desarrollo en la herramienta MicroStrategy. El contratista utilizará su experiencia y conocimientos para brindar servicios en la construcción de dossiers y tableros de control relacionados con los fondos FONIÑEZ, FOSFEC, FOVIS, Ley 115, Información financiera de las cajas de compensación familiar, el observatorio de subsidio familiar y todas las necesidades que surjan en el término del contrato que se suscriba. Estas horas serán utilizadas para realizar personalizaciones, configuraciones y adaptaciones necesarias según los requisitos y necesidades específicas de la entidad.
3. **Licenciamiento a adquirir:** Proporcionar 20 licencias de reporte a Perpetuidad para la entidad. Garantizando a la entidad acceder y utilizar la funcionalidad de generación de informes de manera continua y sin restricciones.
- Llevar a cabo la instalación y configuración inicial de las nuevas licencias adquiridas en el sistema de información de Microstrategy, asegurando su correcto funcionamiento y adaptación a los requerimientos específicos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
4. **Mejoras de reporte y optimización:** Asignar un recurso especialista en mejora de los reportes y optimización de estos. Este recurso estará presente en las instalaciones de la entidad y se encargará de mejorar la calidad, la eficiencia, la estructuración de los informes y dossiers, así como de documentar y mantener actualizada la documentación de estas actividades para la entidad.
- Definir una estrategia que garantice la transferencia de conocimiento en los nuevos desarrollos implementados en la entidad. El cual tendrá un alcance de proporcionar capacitación y acompañamiento a los usuarios y administradores de la herramienta, con el fin de que adquieran los conocimientos necesarios para utilizar y administrar los nuevos desarrollos de manera efectiva.



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El contratista deberá brindar la asistencia técnica 7x24, es decir las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ya sea de forma presencial o remota, con un tiempo máximo de respuesta de una (1) hora hábil después de recibir el reporte del incidente a través de la herramienta de reporte, vía telefónica o correo electrónico facilitado por el cliente. Además, se comprometerá a resolver el incidente en conformidad con los tiempos establecidos en la siguiente tabla:

Severidad	Tipo de Incidente	Tiempo máximo de solución (horas hábiles a partir del reporte del incidente)
Crítica	Fallas de acceso a la aplicación por indisponibilidad total o parcial del servicio de o la plataforma Microstrategy.	4 horas
Alta	Fallas de funcionamiento del servicio de alguna función.	8 horas
Media	Errores en funcionalidades específicas que no afectan la disponibilidad del servicio	15 horas
Baja	Reprogramación o configuración de componentes no críticos	24 horas

Caracterización de incidentes

Se tendrá en cuenta la siguiente tabla para el cálculo de la compensación por el incumplimiento de los tiempos de atención y solución indicados anteriormente:

Efectividad en solución de incidentes	
Indicador	Tiempos de atención y solución (sumatoria en el plazo de ejecución del contrato)
Cálculo del indicador	$\text{Si, } \sum_{i=1}^n (t_{si} - (t_{max} * n)) > 0$
	$I_{\%} = \frac{\sum_{i=1}^n t_{si} - (t_{max} * n)}{(t_{max} * n)} * 100\%$
	n =Número total de incidentes
	t_{si} =Tiempo de solución de cada incidente
	t_{max} =Tiempo máximo de solución del incidente
Descuentos por no conformidad	$I_{\%}$ =Porcentaje de Incumplimiento
	$0\% < I_{\%} < 25\%$ (10% de descuento al valor del tercer y último pago)
	$25\% \leq I_{\%} < 50\%$ (20% de descuento al valor del tercer y último pago)
	$50\% \leq I_{\%} < 75\%$ (35% de descuento al valor del tercer y último pago)
	$I_{\%} \geq 75\%$ (50% de descuento al valor del tercer y último pago)

Acuerdos de Niveles de Servicio



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

2.3. INFORMES Y/O PRODUCTOS:

1. Licencias de Microstrategy

- Certificación de renovación del soporte anual al licenciamiento perpetuo de Microstrategy.
- Documento que detalle la renovación del soporte anual a las 62 licencias existentes (licenciamiento a perpetuidad de tres (3) usuarios de Microstrategy en la modalidad de arquitecto y licenciamiento a perpetuidad de cincuenta y nueve (59) usuarios en la modalidad de analista. De estos últimos, cincuenta y siete (57) licenciamientos tienen acceso web, dentro de los cuales veintinueve (29) a su vez tienen acceso a la facilidad móvil (Mobile).
- Certificado de propiedad y/o adquisición de veinte (20) nuevas licencias de Microstrategy con información actualizada y detallada de cada licencia.
- Documentación detallada de las personalizaciones, configuraciones y adaptaciones realizadas en la herramienta Microstrategy, incluyendo los requisitos específicos de la entidad y cambios realizados para satisfacer esas necesidades.
- Plan de trabajo y cronograma de actividades a realizar durante la ejecución del contrato, el cual deberá ser desarrollado en conjunto con la supervisión o su delegado para estos efectos.
- Un informe que detalle la instalación y configuración inicial de las nuevas licencias adquiridas en el sistema de información de MicroStrategy.

2. Desarrollo de dossiers y tableros de control

- Informe de evaluación y/o estimación previa para el desarrollo de cada uno de los productos correspondientes a los fondos (Foníñez, Fosfec, Fovis, Ley 115 e Información financiera de las cajas de compensación familiar y el observatorio) en horas por producto a desarrollar según necesidad de la entidad.
- Informe de validación de las estructuras de datos de las fuentes de datos que utilizará para la construcción de los productos de visualización requeridos.
- Documentación que describa cada uno de los dossiers desarrollados, incluyendo las métricas utilizadas, los filtros aplicados, las relaciones entre los datos y las interpretaciones clave. Dicha documentación se debe entregar una vez finalice cada producto.
- Certificación de recibo a satisfacción de los informes, dossier, tableros de control, capacitación o servicios prestados durante el desarrollo del contrato pactados y acordados con el supervisor del contrato.
- Un informe mensual de las horas de consumo dentro del desarrollo del contrato y el control de las horas pendientes por ejecutar por producto.
- Soporte de sesiones (actas y grabaciones) de capacitación para los usuarios finales sobre cómo utilizar los dosieres, así como el soporte continuo para resolver dudas y problemas técnicos.
- Los tableros que se entreguen deben ser visualizados de forma responsive.
- En caso de presentarse alguno errores o fallas imputables al contratista y que demandan reproceso no deberá presentarse dentro del consumo del total de la bolsa de horas.

3. Personal requerido.

El proponente deberá presentar hojas de vida con la oferta de todo el personal requerido con soportes de formación académica y de experiencia **ANEXO 11**.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

Cantidad personas	Rol	Formación Académica	Experiencia Especifica	Certificaciones
1	Ingeniero de Sistemas	Título profesional en ingeniería de sistemas con tarjeta profesional vigente. Certificado en el uso de la plataforma MicroStrategy en el grado de Arquitecto y analista	Experiencia profesional de mínimo 3 años en manejo y realización de tableros de control en la herramienta de Microstrategy.	Certificación en Microstrategy
1	Ingeniero de sistemas	Título profesional en ingeniería de sistemas con tarjeta profesional vigente	Experiencia: profesional de mínimo 1 años en manejo y realización de tableros de control en la herramienta de Microstrategy. Capacitación y documentación de los desarrollos basados en plan de gestión del cambio y uso y apropiación de TI.	Certificación en Microstrategy Certificación en laboral

4. Mejora de los reportes y su optimización

- El contratista debe garantizar la mejora de los reportes actuales dentro del ejercicio, teniendo en cuenta las solicitudes de la Superintendencia de Subsidio Familiar. Para lograrlo, se requiere realizar una estimación del desarrollo a mejorar y optimizar.
- Informe que valide las estructuras de datos de las fuentes de información utilizadas para la construcción de los productos de visualización requeridos.
- Documentación que describa cada uno de los dossiers desarrollados, incluyendo las métricas utilizadas, los filtros aplicados, las relaciones entre los datos y las interpretaciones clave. Dicha documentación debe entregarse una vez finalizado cada producto.
- Informe mensual que especifique las horas de consumo utilizadas durante el desarrollo del contrato, así como el control de las horas pendientes por ejecutar por producto.
- Es importante destacar que los dossiers y tableros entregados deben ser visualizados de forma responsive. Es decir, que se adapten correctamente a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla.
- Se requiere que el contratista designe un recurso en sitio responsable de atender de manera efectiva las solicitudes de optimización y mejoras de los tableros, de acuerdo con las necesidades establecidas por la superintendencia. Asimismo, se espera que el contratista brinde una adecuada gestión del conocimiento a nivel interno de la superintendencia.
- Es esencial que se asegure de contar con personal capacitado y disponible para satisfacer las solicitudes de optimización y mejoras de los tableros de manera oportuna y eficiente, brindando así un servicio de calidad.



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Ejecutar a cabalidad el objeto del Contrato de manera oportuna cumpliendo con los requisitos técnicos exigidos.
2. Suscribir oportunamente el acta de inicio y el acta de liquidación del contrato.
3. Cumplir con los requisitos de ejecución del Contrato de manera oportuna.
4. Constituir dentro los tres (3) días hábiles siguientes a la firma de contrato la garantía única a favor de la Superintendencia del Subsidio Familiar en los términos establecidos en el contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución de este.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, cuando haya lugar a ello, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 723 de 2013 y demás normas que regulen la materia, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente y su cotización deberá corresponder a lo legalmente exigido.
6. Reportar al supervisor, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
7. Presentar los informes (productos) según numeral **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS, BIENES, OBRAS O SERVICIOS**, de conformidad con lo establecido en el contrato y los demás documentos que hacen parte integral del mismo.
8. Guardar total reserva de la información que por razón de sus obligaciones y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la SUPERINTENDENCIA y solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
9. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la SUPERINTENDENCIA, a través del supervisor del contrato.
10. Presentar oportunamente al supervisor del contrato, el informe para el pago sobre las actividades realizadas durante la ejecución del mismo, así como los demás informes de actividades que se soliciten sobre cualquier aspecto de la prestación del servicio.
11. Desarrollar las actividades y productos materia del contrato, bajo los principios, lineamientos y directrices trazadas en el Sistema de Gestión de Calidad y en el Modelo Estándar de Control Interno de la **SUPERINTENDENCIA**.
12. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando con ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
13. Responder por la documentación e información que por razón del servicio conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso sin que pueda reproducirla, divulgarla o publicarla por cualquier medio.
14. Las demás directamente relacionadas con el objeto contractual.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: Las obligaciones específicas del contrato que resulte serán las siguientes:

1. Realizar entrega oportuna de los bienes, productos o servicios descritos en las características punto 2.2 descritos en el alcance de los presentes estudios, con las características técnicas especificadas.
2. Realizar la entrega de los informes y/o productos descritos en el punto 2.3 del presente documento.
3. Mantener el personal propuesto y asignado para la ejecución del eventual contrato.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



ANEXO No. 10

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF SAMC 007 DE 2023

4. Realizar capacitaciones que garanticen la transferencia de conocimiento al equipo de trabajo de la Oficina de las TIC de la Superintendencia.
5. Concertar con el supervisor un cronograma de trabajo dentro de los quince (15) primeros días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.
6. Realizar un informe de cada desarrollo tecnológico en el marco del presente contrato.
7. Instalar, configurar y dejar en funcionamiento las nuevas claves del licenciamiento de la herramienta Microstrategy conforme a la versión que actualmente tiene la entidad.
8. Proveer resolución efectiva de solicitudes de soporte técnico durante el término previsto en la eventual contratación y de conformidad a los Acuerdos sobre Niveles de Servicio, para lo cual deberá proveer los datos de contacto.
9. Descargar la documentación y soportes de licenciamiento de todas las versiones del producto que se liberen durante el periodo.
10. Entregar el usuario y contraseña de un sitio web para acceder a la documentación técnica de los productos.
11. Realizar la construcción de los Dosieres que requiere la Superintendencia en sus diferentes áreas.
12. Realizar la transferencia de conocimiento de cada uno de los desarrollos implementados en la entidad dentro del objeto contractual.
13. Garantizar que los nuevos desarrollos implementados en la entidad deben tener un diseño *web responsive*.

NOMBRE:

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

No. CÉDULA

Nota: Señor proponente, el diligenciamiento total de este anexo es de obligatorio cumplimiento teniendo en cuenta que, con base en el mismo, se evaluará técnicamente su propuesta.

**NOMBRE Y FIRMA DEL PROPONENTE
Y/O REPRESENTANTE LEGAL**

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

