sfc Superintendencia Financiera de Colombia	**PROFORMA INTERNA ANÁLISIS DEL SECTOR**	**A-PI-GCT-049**
		Versión 3

En cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Decreto 1082 de 2015, en especial en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 y en la "Guía para la Elaboración de Estudios de Sector publicada por Colombia Compra Eficiente

OBJETO

LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA REQUIERE CONTRATAR SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CLOUD BMC HELIX ITSM SAAS Y MIGRACIÓN A LA NUBE PÚBLICA DE BMC HELIX ITSM, INCLUYENDO IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROCESOS Y ASISTENCIA TÉCNICA.

1. Análisis Legal

En cumplimiento de las disposiciones contempladas en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y la respectiva Guía publicada por Colombia Compra Eficiente, se procedió a establecer un análisis del sector, de acuerdo con las características técnicas del servicio y el presupuesto de la Entidad, se elabora el presente análisis del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que pretende abarcar las necesidades del objeto a contratar mencionado anteriormente.

En el sector de las TIC, debido a que se caracteriza por su constante dinámica e innovación, se desarrolla dentro de un esquema de libre competencia que permite a los proveedores y compradores de manera particular estar al margen de actividades regulatorias que impacten el mercado.

No obstante lo anterior, existen disposiciones en materia de las TIC, que son aplicables según corresponda a las circunstancias específicas de cada proceso de selección, ya que la venta y distribución de los distintos equipos de infraestructura tecnológica (tales como sistemas de almacenamiento, switches y servidores), la cual cuenta con una regulación dispuesto para equipos tipo servidores y dispositivos de infraestructura tecnológica similares los cuales deben cumplir normas, categorías y estándares en temas ambientales, eléctricos y de telecomunicaciones, tales como:

- Normas internacionales IEC[1] e ISO
- North American Estándar: UL, FDA, ANSI, FCC, y CSA
- Norma europea: EN (CE)

Dicha normatividad cuenta con su equivalente u homologación según la región y la ubicación geoespacial del país, específicamente en lo que respecta a dispositivos y diversos equipos electrónicos, los cuales están sujetos al cumplimento de alguna de estas para su distribución y venta en algunos territorios.

Por su parte para Latinoamérica no se cuenta con una equivalencia propia a cada una de dichas normas sin embargo para el caso se aplican las normas y estándares internacionales tales como IEC. En el campo eléctrico se cuenta con la norma RETIE, expedida por el Ministerio de Minas y Energía.

El Manual de Gobierno en línea es el resultado de la evolución de la Estrategia de Gobierno en línea establecida mediante el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 y determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia. Los Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la

[1] La Comisión Electrotécnica Internacional (CEI o IEC por sus siglas en inglés, International Electrotechnical Commission) es una organización de normalización en los campos eléctrico, electrónico y tecnologías relacionadas. Numerosas normas se desarrollan conjuntamente con la ISO (normas ISO/IEC). http://www.iec.ch/

República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

De otra parte se hace extensivas las disposiciones establecidas en la ley 1672 de 2013 por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), generados en el territorio nacional, para la cual se tienen entre sus principios rectores: la responsabilidad extendida del productor, participación activa de productores, comercializadores y usuarios, la creación de estímulos, la descentralización, la innovación de ciencia y tecnología, el ciclo de vida del producto, la producción y el consumo sostenible, y la prevención.

DECRETO LA LEY 1273 DE 2009 DEL 5 DE ENERO DE 2009.

Mediante el cual se añade dos nuevos capítulos al Código Penal Colombiano:

a) Capitulo Primero: De los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos.

b) Capitulo Segundo: De los atentados informáticos y otras infracciones.

LEY ESTATUTARIA 1266 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2008

Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Ver esta ley.

LEY 1273 DEL 5 DE ENERO DE 2009

Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. Ver esta ley.

LEY 1341 DEL 30 DE JULIO DE 2009

Por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012

Entró en vigencia la Ley 1581 del 17 de octubre 2012 de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, sancionada siguiendo los lineamientos establecidos por el Congreso de la República y la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

Como resultado de la sanción de la anunciada ley toda entidad pública o privada, cuenta con un plazo de seis meses para crear sus propias políticas internas de manejo de datos personales, establecer procedimientos adecuados para la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como ajustar todos los procesos, contratos y autorizaciones a las disposiciones de la nueva norma.

Aspectos claves de la normatividad:

a) Cualquier ciudadano tendrá la posibilidad de acceder a su información personal y solicitar la supresión o corrección de la misma frente a toda base de datos en que se encuentre registrado.

b) Establece los principios que deben ser obligatoriamente observados por quienes hagan uso, de alguna manera realicen el tratamiento o mantengan una base de datos con información personal, cualquiera que sea su finalidad.
c) Aclara la diferencia entre clases de datos personales construyendo las bases para la instauración de los diversos grados de protección que deben presentar si son públicos o privados, así como las finalidades permitidas para su utilización.
d) Crea una especial protección a los datos de menores de edad.
e) Establece los lineamientos para la cesión de datos entre entidades y los procesos de importación y exportación de información personal que se realicen en adelante.
f) Define las obligaciones y responsabilidades que empresas de servicios tercerizados tales como Call y Contact Center, entidades de cobranza y, en general, todos aquellos que manejen datos personales por cuenta de un tercero, deben cumplir en adelante.
g) Asigna la vigilancia y control de las bases de datos personales a la ya creada Superintendencia delegada para la Protección de Datos Personales, de la Superintendencia de Industria y Comercio.
h) Crea el Registro Nacional de Bases de Datos.
i) Establece una serie de sanciones de carácter personal e institucional dirigidas a entidades y funcionarios responsables del cumplimiento de sus lineamientos.

DECRETO 1377 DE 2013

Protección de Datos, decreto por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

LA LEY 842 DE 2003

Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones", como quiera que el sector comprenda actividades propias del ejercicio de la ingeniería, aplica al sector

LA NORMA ISO 27001

La cual determina cómo gestionar la seguridad de la información a través de un sistema de gestión de seguridad. En el campo eléctrico se cuenta con la norma RETIE, expedida por el Ministerio de Minas y Energía.

LAS NORMAS ISO 9001 O ISO 14001

Está formado por cuatro fases que se deben implementar en forma constante para reducir al mínimo los riesgos sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

LAS NORMAS ISO/IEC 25000 (ISO 25000, 2017)

ISO/IEC 25000, conocida como SQuaRE (*System and Software Quality Requirements and Evaluation*), es una familia de normas que tiene por objetivo la creación de un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto software.

La familia ISO/IEC 25000 es el resultado de la evolución de otras normas anteriores, especialmente de las normas ISO/IEC 9126, que describe las particularidades de un modelo de calidad del producto

software, e ISO/IEC 14598, que abordaba el proceso de evaluación de productos software. Esta familia de normas ISO/IEC 25000 se encuentra compuesta por cinco divisiones.



ISO/IEC 2500N – DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las normas que forman este apartado definen todos los modelos, términos y definiciones comunes referenciados por todas las otras normas de la familia 25000. Actualmente esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25000 - Guide to SQuaRE: contiene el modelo de la arquitectura de SQuaRE, la terminología de la familia, un resumen de las partes, los usuarios previstos y las partes asociadas, así como los modelos de referencia.
- ISO/IEC 25001 - Planning and Management: establece los requisitos y orientaciones para gestionar la evaluación y especificación de los requisitos del producto software.

ISO/IEC 2501N – DIVISIÓN DE MODELO DE CALIDAD

Las normas de este apartado presentan modelos de calidad detallados incluyendo características para calidad interna, externa y en uso del producto software. Actualmente esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25010 - System and software quality models: describe el modelo de calidad para el producto software y para la calidad en uso. Esta Norma presenta las características y subcaracterísticas de calidad frente a las cuales evaluar el producto software.
- ISO/IEC 25012 - Data Quality model: define un modelo general para la calidad de los datos, aplicable a aquellos datos que se encuentran almacenados de manera estructurada y forman parte de un Sistema de Información.

ISO/IEC 2502N – DIVISIÓN DE MEDICIÓN DE CALIDAD

Estas normas incluyen un modelo de referencia de la medición de la calidad del producto, definiciones de medidas de calidad (interna, externa y en uso) y guías prácticas para su aplicación. Actualmente esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25020 - Measurement reference model and guide: presenta una explicación introductoria y un modelo de referencia común a los elementos de medición de la calidad. También proporciona una guía para que los usuarios seleccionen o desarrollen y apliquen medidas propuestas por normas ISO.
- ISO/IEC 25021 - Quality measure elements: define y especifica un conjunto recomendado de métricas base y derivadas que puedan ser usadas a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo software.
- ISO/IEC 25022 - Measurement of quality in use: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad en uso del producto.
- ISO/IEC 25023 - Measurement of system and software product quality: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de productos y sistemas software.

- ISO/IEC 25024 - Measurement of data quality: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de datos.

LA FAMILIA DE NORMAS ISO/IEC 25000 - ISO/IEC 2503N – DIVISIÓN DE REQUISITOS DE CALIDAD

Las normas que forman este apartado ayudan a especificar requisitos de calidad que pueden ser utilizados en el proceso de elicitación de requisitos de calidad del producto software a desarrollar o como entrada del proceso de evaluación. Para ello, este apartado se compone de:

- ISO/IEC 25030 - *Quality requirements*: provee de un conjunto de recomendaciones para realizar la especificación de los requisitos de calidad del producto software.

ISO/IEC 2504N – DIVISIÓN DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

Este apartado incluye normas que proporcionan requisitos, recomendaciones y guías para llevar a cabo el proceso de evaluación del producto software. Esta división se encuentra formada por:

- ISO/IEC 25040 - Evaluation reference model and guide: propone un modelo de referencia general para la evaluación, que considera las entradas al proceso de evaluación, las restricciones y los recursos necesarios para obtener las correspondientes salidas.
- ISO/IEC 25041 - Evaluation guide for developers, acquirers and independent evaluators: describe los requisitos y recomendaciones para la implementación práctica de la evaluación del producto software desde el punto de vista de los desarrolladores, de los adquirentes y de los evaluadores independientes.
- ISO/IEC 25042 - Evaluation modules: define lo que la Norma considera un módulo de evaluación y la documentación, estructura y contenido que se debe utilizar a la hora de definir uno de estos módulos.
- ISO/IEC 25045 - Evaluation module for recoverability: define un módulo para la evaluación de la subcaracterística Recuperabilidad (Recoverability).

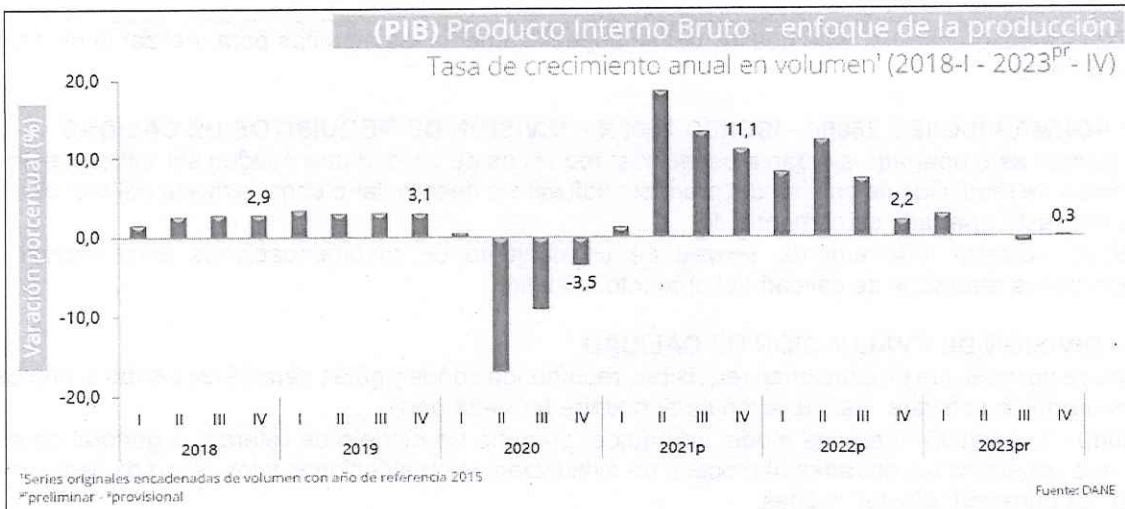
La división de extensión de SQuaRE (ISO/IEC 25050 a ISO/IEC 25099) se reserva para normas o informes técnicos que aborden dominios de aplicación específicos o que puedan ser utilizados para complementar otras normas de la familia SQuaRE.

Adicionalmente existe criterio de buenas prácticas que hacen referencia a gestión de Tecnologías tales como ITIL y COBIT 4.1 las cuales resultan relevantes a la hora de establecer buenas prácticas en lo relacionados a TI.

2. Análisis Comercial

2.1 Perspectiva Económica

En el cuarto trimestre de 2023$^{pr.}$ el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 0,3% respecto al mismo periodo de 2022$^{p.}$



Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado para el año 2023pr son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,9% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).

- Actividades financieras y de seguros crece 7,9% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 7,0% (contribuye 0,2 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2023pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 0,3% respecto al mismo periodo de 2022p. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 6,0% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,8% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

- Actividades financieras y de seguros crece 5,5% (contribuye 0,2 puntos porcentuales a la variación anual.

Información y comunicaciones Para el año 2023pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 1,4%, respecto al año 2022p . En el cuarto trimestre de 2023pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 3,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2022p . Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 1,8%, respecto al trimestre inmediatamente anterior (ver tabla 8).

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Cuarto trimestre 2023[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2023[pr]/ 2022[p]	2023[pr]-IV / 2022[p]-IV	2023[pr]-IV/ 2023[pr]-III
Información y comunicaciones	**1,4**	**3,1**	**1,8**

Fuente: DANE, CT
[pr] preliminar
[p] provisional
[1] Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

Salario Mínimo

A continuación, se muestra el salario mínimo y el auxilio de transporte desde el año 2007 hasta el año 2024.

Año	Salario mínimo	Auxilio de transporte
2007	$433.700	$50.800
2008	$461.500	$55.000
2009	$496.900	$59.300
2010	$515.000	$61.500
2011	$535.600	$63.600
2012	$566.700	$67.800
2013	$589.500	$70.500
2014	$616.000	$72.000
2015	$644.350	$74.000
2016	$689.455	$77.700
2017	$737.717	$83.140
2018	$781.242	$88.211
2019	$828.116	$97.032
2020	$877.803	$102.854
2021	$908.526	$106.454
2022	$1.000.000	$117.000
2023	$1.160.000	$140.000
2024	$1.300.000	$162.000

El salario mínimo al igual que el subsidio de transporte, relacionados anteriormente, se deben tener en cuenta dentro de este estudio, dado que es un indicador de capacidad productiva en un país.

Para calcular el valor del salario mínimo, se tienen en cuenta algunas variables económicas, donde la principal variable es la inflación del año inmediatamente anterior. Generalmente el salario mínimo, se toma por parte de los empresarios y el gobierno como la base para el incremento de los salarios de los demás trabajadores que no devenguen específicamente este valor.

Cabe anotar que, para el presente proceso, es fundamental analizar el valor del salario mínimo legal vigente, no solo por la incidencia que tiene en la economía, sino también por los efectos que éste provoca y que los posibles oferentes deben tener en cuenta al momento de estructurar sus costos. Además del salario final, también se podrían nombrar otras variables de importancia como lo son; prestaciones, tasas y contribuciones, las cuales debe tener en cuenta el futuro proponente al momento de estructurar costos directos e indirectos.

Variación de la tasa de cambio.

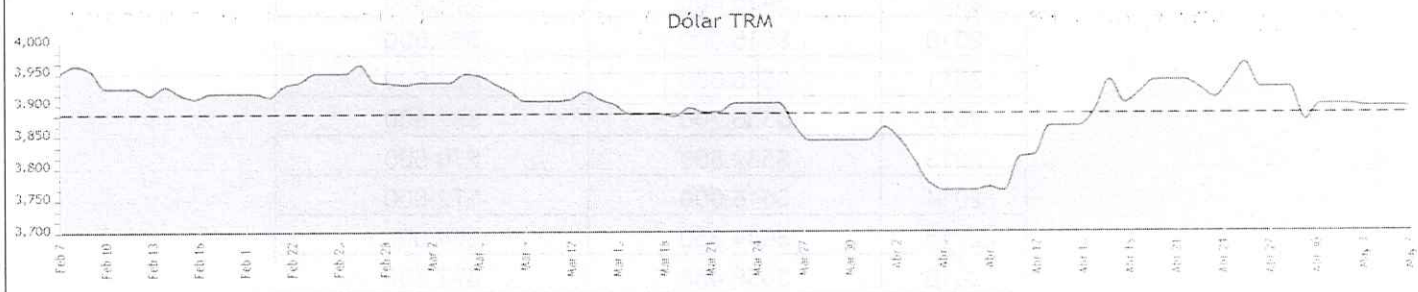
Dado que los establecimientos que suministran este tipo de artículos pueden realizar importaciones de productos para satisfacer la demanda del mercado, los movimientos cambiarios pueden afectar sus costos y por ende los precios finales del mercado.

La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior.

Las siguientes tablas muestran la volatilidad y fluctuación de la divisa frente al peso en los últimos tres meses.

Gráfica del Precio del Dólar

Desde el 7 de febrero de 2024 hasta el 7 de mayo de 2024



Promedio del Dólar Fuente https://dolar.wilkinsonpc.com.co/divisas/dolar.html

Índice de Precios al Consumidor (IPC):

El IPC es un índice estadístico que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores, utilizado para la toma de decisiones y para el análisis de situaciones de carácter económico, por parte del gobierno, así como de los entes privados.

Los propósitos de uso de la información del IPC se pueden circunscribir en diferentes ámbitos de uso nacional: principalmente, el índice se usa como factor de ajuste en la determinación de salarios, estados financieros, en

la solución de demandas laborales y fiscales; igualmente, el IPC se emplea para calcular la pérdida de poder adquisitivo de la moneda, para obtener equilibrios en partidas de las cuentas nacionales y como factor de análisis del comportamiento de la economía.

A continuación, se muestra el comportamiento del IPC en periodos 2003 - 2024 analizado por el DANE.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

DANE INFORMACIÓN PARA TODOS 70 AÑOS

Colombia, Indice de Precios al Consumidor (IPC)

Variaciones porcentuales
2003 - 2024

AÑO 2024, MES 3 — Base Diciembre de 2018 = 100,00

Mes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	1,17	0,89	0,82	0,54	0,77	1,06	0,59	0,69	0,91	0,73	0,30	0,49	0,64	1,29	1,02	0,63	0,60	0,42	0,41	1,67	1,78	0,92
Febrero	1,11	1,20	1,02	0,66	1,17	1,51	0,84	0,83	0,60	0,61	0,44	0,63	1,15	1,28	1,01	0,71	0,57	0,67	0,64	1,63	1,66	1,09
Marzo	1,05	0,98	0,77	0,70	1,21	0,81	0,50	0,25	0,27	0,12	0,21	0,39	0,59	0,94	0,47	0,24	0,43	0,57	0,51	1,00	1,05	0,70
Abril	1,15	0,46	0,44	0,45	0,90	0,71	0,32	0,46	0,12	0,14	0,25	0,46	0,54	0,50	0,47	0,46	0,50	0,16	0,59	1,25	0,78	
Mayo	0,49	0,38	0,41	0,33	0,30	0,93	0,01	0,10	0,28	0,30	0,28	0,48	0,26	0,51	0,23	0,25	0,31	-0,32	1,00	0,84	0,43	
Junio	-0,05	0,60	0,40	0,30	0,12	0,86	-0,06	0,11	0,32	0,08	0,23	0,09	0,10	0,48	0,11	0,15	0,27	-0,38	-0,05	0,51	0,30	
Julio	-0,14	-0,03	0,05	0,41	0,17	0,48	-0,04	-0,04	0,14	-0,02	0,04	0,15	0,19	0,52	-0,05	-0,13	0,22	0,00	0,32	0,81	0,50	
Agosto	0,31	0,03	0,00	0,39	-0,13	0,19	0,04	0,11	-0,03	0,04	0,08	0,20	0,48	-0,32	0,14	0,12	0,09	-0,01	0,45	1,02	0,70	
Septiembre	0,22	0,30	0,43	0,29	0,06	-0,19	-0,11	-0,14	0,31	0,29	0,29	0,14	0,72	-0,05	0,04	0,16	0,23	0,32	0,38	0,93	0,54	
Octubre	0,06	-0,01	0,23	-0,14	0,01	0,35	-0,13	-0,09	0,19	0,16	-0,26	0,16	0,68	-0,06	0,02	0,12	0,16	-0,06	0,01	0,72	0,25	
Noviembre	0,35	0,28	0,11	0,24	0,47	0,28	-0,07	0,19	0,14	-0,14	-0,22	0,13	0,60	0,11	0,18	0,12	0,10	-0,15	0,50	0,77	0,47	
Diciembre	0,61	0,30	0,07	0,23	0,49	0,44	0,08	0,65	0,42	0,09	0,26	0,27	0,62	0,42	0,38	0,30	0,26	0,38	0,73	1,26	0,45	
En año corrido	6,49	5,50	4,85	4,48	5,69	7,67	2,00	3,17	3,73	2,44	1,94	3,66	6,77	5,75	4,09	3,18	3,80	1,61	5,62	13,12	9,28	2,73

Fuente: DANE.

Nota: La diferencia en la suma de las variables, obedece al sistema de aproximación y redondeo.

Actualizado el 05 de abril de 2024

Fuente: https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc

El **PIB** es un indicador de mucha importancia debido a que permite evaluar el desempeño económico de un país.

Se define como PIB el valor total de los bienes y servicios producidos en un país durante un cierto periodo de tiempo (generalmente un trimestre o un año); es decir, el total de lo que se produce con los recursos que se han utilizado en la economía, valorando cada bien final o servicio al precio que se maneja comúnmente en el mercado. Para el cálculo del PIB sólo se tiene en cuenta la producción que se realiza en el país, dentro de las fronteras geográficas de la nación, sin importar si esta producción fue realizada por personas o empresas nacionales o extranjeras.

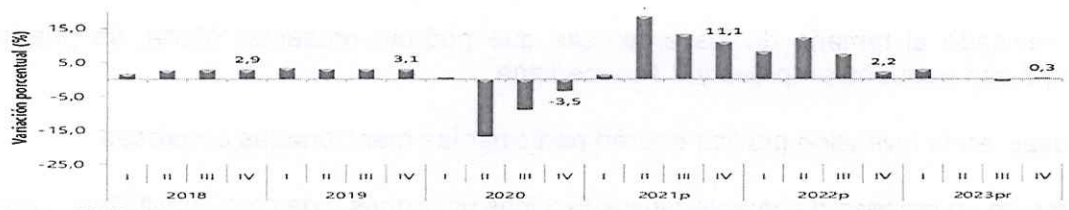
Variación anual del Producto Interno Bruto.

Boletín técnico

Bogotá D.C.
15 de febrero de 2024

Producto Interno Bruto (PIB)
IV trimestre 2023 preliminar

Gráfico 1. Producto Interno Bruto
Tasa de crecimiento en volumen[1]
2018-I / 2023[pr]-IV



Fuente: DANE, CT
[1]Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015
[p]preliminar
[pr]provisional

Fuente: www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IVtrim2023.pdf

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IVtrim2023.pdf

El anterior reporte económico con el fin de analizar de forma concreta y visual información macroeconómica estatal y de industria colombiana también en materia de Tecnologías de la Información.

2.2 Estudio de la oferta

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de conformidad con el clasificador de bienes y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC) y la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas Rev. 4 A.C. (CIIU) incluye diversos productos, los cuales responden dentro de la cadena de producción en Colombia, a un nivel de productos finales o terminados, en el entendido que reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, partes, sub-ensambles, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica.

Esta cadena tiene vínculos con otros sectores, principalmente con el de metales, el de plásticos y el de maquinaria y equipo eléctrico, a través de los insumos necesarios para la producción de los equipos electrónicos. Así mismo afecta otras cadenas, al estar estrechamente ligada con la modernización, tecnificación y sistematización de los demás sectores productivos de la economía, de los que hacen parte las demás. La electrónica ha adquirido importancia en áreas como la automatización industrial y las telecomunicaciones, y se ha convertido en prioridad y elemento estratégico en el ámbito internacional debido a las posibilidades que ofrece para el mejoramiento de procesos.

Sin embargo y dado que el sector de la electrónica no presenta un gran volumen de producción en ninguno de sus eslabones, debido en parte al gran costo de la infraestructura necesaria para una planta de producción a gran escala, además de los costos de materias primas e insumos necesarios por la fabricación de equipos de este tipo.

Entre las posibles empresas que pueden participar en el proceso de selección tenemos entre algunas las siguientes y se relaciona el tamaño de la empresa que fue consultado del RUP de los oferentes.

EMPRESA	Tamaño de la empresa
PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	MEDIANA
SINERGY & LOWELLS SAS	MEDIANA
UNITY SOLUTIONS SAS	PEQUEÑA
TIVIT COLOMBIA DC TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIAS SAS	PEQIEÑA

Una vez revisado el tamaño de las empresas que podrían presentar oferta, se puede apreciar de las 4 empresas, 2 son pequeña empresa y 2 son mediana.

Así las cosas, en la invitación pública podrán participar las mencionadas empresas.

Por tratarse de un proceso de características técnicas uniformes y de común utilización, no le aplica la consulta en el registro de bienes nacionales relevantes, igualmente por que el objeto del contrato es de prestación de servicios.

De otra parte y en concordancia con lo estipulado en el decreto 310 de 2021 "Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de

los *Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. Y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"*, atendiendo la modalidad de contratación en el que se enmarca el presente proceso, el cual corresponde a la adquisición de bienes y servicios de características técnicas y de común utilización, se realizó la consulta en el listado de productos, commodities y servicios[1] de la bolsa mercantil de Colombia (Mercado de Compras Públicas -MCP-), para los bienes incluidos servicios, objeto de contratación sin contar con un equivalente de bien y/o servicio en el mencionado catálogo. ([1] https://www.bolsamercantil.com.co/Portals/0/2021/02/10/SIBOL%20-%20PUBLICACI%C3%93N.pdf).

Con el fin de efectuar un análisis de sector de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y establecer un comparativo del objeto en términos técnicos y económicos, se procedió a consultar en el SECOP contratos con naturaleza similar a la que se requiere contratar esta Superintendencia.

En tal sentido y conforme a la información que reposa en el Portal Único de Contratación, las Entidades Estatales contratan los servicios objeto del presente proceso generalmente a través de la modalidad de adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización o mínima cuantía según la Entidad, conforme evidencian los siguientes procesos y contratos celebradas por entidades:

#/Detalle	Objeto	Tipo	Estado	Entidad	Municipio(s)	Cuantia	Evento	Fecha Evento	Detección
CO1.NTC.5092697Secop 2	R3-Suministro de Licencias y-o suscripciones del software e la solución y administración de la solución BMC Remedy	Régimen Especial	Convocado	Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC	Caldas: Manizales	$1,512,177,488	Fecha de Carga en el Sistema	2023-10-23	2023-10-23
CO1.NTC.3451721Secop 2	Suministro de Licencias y-o suscripciones del software e la solución y administración de la solución BMC Remedy	Régimen Especial	Convocado	Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P BIC	Caldas: Manizales	$479,206,791	Fecha de Carga en el Sistema	2022-10-27	2022-10-27
CO1.NTC.2527775Secop 2	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN SISTEMAS INFORMATICO, QUE REALICE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL IMTTA Y SU RED INFORMATICA; A SU VEZ REALICE ACTIVIDES DE APOYO TECNICO A LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN EL SISTEMA HQ RUNT DEL IMTTA, Y QUE ACTUE COMO USUARIO AUTORIZADO PARA	Contratación directa.	Adjudicado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$2,800,000	Fecha de Carga en el Sistema	2022-01-12	2022-01-12

	TRAMITAR REQUERIMIENTOS DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA HQ RUNT Y LA MESA TECNICA DE AYUDA REMEDY.								
CO1.NTC.2357650Secop 2	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN SISTEMAS INFORMATICO, QUE REALICE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL IMTTA Y SU RED INFORMATICA; A SU VEZ REALICE ACTIVIDES DE APOYO TECNICO A LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN EL SISTEMA HQ RUNT DEL IMTTA, Y QUE ACTUE COMO USUARIO AUTORIZADO PARA TRAMITAR REQUERIMIENTOS DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA HQ RUNT Y LA MESA TECNICA DE AYUDA REMEDY	Contratación directa.	Adjudicado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$8,400,000	Fecha de Carga en el Sistema	2021-11-02	2021-11-02
21-12-12289195Secop 1	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA DEL APLICATIVO RUNT Y REMEDY, VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA DEL CORREO INSTITUCIONAL, PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE.	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Convocado	HUILA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE LA PLATA	Huila: La Plata	$9,028,500	Fecha de Carga en el Sistema	2021-09-02	2021-09-03

CO1.NTC.2137715Secop 2	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN SISTEMAS INFORMATICO, QUE REALICE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL IMTTA Y SU RED INFORMATICA; A SU VEZ REALICE ACTIVIDES DE APOYO TECNICO A LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN EL SISTEMA HQ RUNT DEL IMTTA, Y QUE ACTUE COMO USUARIO AUTORIZADO PARA TRAMITAR REQUERIMIENTOS DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA HQ RUNT Y LA MESA TECNICA DE AYUDA REMEDY	Contratación directa.	Adjudicado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$7,083,305	Fecha de Carga en el Sistema	2021-07-30	2021-07-30
21-12-11717247Secop 1	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL APLICATIVO RUNT Y REMEDY PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS OPERACIONES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE DE LA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA PLATA-HUILA.	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Celebrado	HUILA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE LA PLATA	Huila: La Plata	$11,700,000	Fecha de Celebración del Primer Contrato	2021-02-05	2021-02-25
20-12-11429927Secop 1	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL APLICATIVO RUNT Y REMEDY PARA EL BUEN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN TEMAS DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE; DE LA SECRETARIA MUNICIPAL DE	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Celebrado	HUILA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE LA PLATA	Huila: La Plata	$5,250,000	Fecha de Celebración del Primer Contrato	2020-09-22	2020-12-16

	TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA PLATA-HUILA								
18-12-8188454Secop 1	PRESTACION DE SERVICIOS COMO TECNICO DE SISTEMAS, PARA LA VERIFICACION, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, COMO TAMBIÉN REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO EN LOS NIVELES INFORMÁTICOS, TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS A LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN Y COMO USUARIO AUTORIZADO DEL APLICATIVO HQ RUNT Y LA MESA DE AYUDA REMEDY (APOYO TÉCNICO DEL RUNT).	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Convocado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$12,769,000	Fecha de Carga en el Sistema	2018-07-05	2018-07-06
18-12-7547640Secop 1	PRESTACION DE SERVICIOS COMO TECNICO DE SISTEMAS, PARA LA VERIFICACION, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, COMO TAMBIEN REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO EN LOS NIVELES INFORMATICOS, TECNICOS Y TECNOLOGICOS A LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCION Y COMO USUARIO AUTORIZADO DEL APLICATIVO HQ RUNT Y LA MESA DE AYUDA REMEDY (APOYO TECNICO DEL RUNT)	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Convocado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$12,840,000	Fecha de Carga en el Sistema	2018-01-16	2018-01-17
17-12-6256591Secop 1	El (la) CONTRATISTA se compromete con el MUNICIPIO a APOYO AL PROYECTO ADMINISTRATIVO Y DE TRÁMITES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES Y NECESIDADES DE LA SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE Y USUARIOS REMEDY ¿ RNA, ANTE LA PLATAFORMA ÚNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Convocado	CAUCA - ALCALDIA MUNICIPIO DE POPAYÁN	Cauca: Popayán	$5,229,233	Fecha de Carga en el Sistema	2017-02-22	2017-11-10
17-12-6786895Secop 1	PRESTACION DE SERVICIOS COMO TECNICO DE SISTEMAS, PARA LA VERIFICACION,	Contratacion Directa (Ley	Celebrado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE	Cesar: Aguachica	$12,000,000	Fecha de Celebración	2017-07-04	2017-11-10

	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, COMO TAMBIEN REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO EN LOS NIVELES INFORMATICOS, TECNICOS Y TECNOLOGICOS A LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCION Y COMO USUARIO AUTORIZADO DEL APLICATIVO HQ RUNT Y LA MESA DE AYUDA REMEDY (APOYO TECNICO DEL RUNT)	1150 de 2007)		TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA			del Primer Contrato		
17-12-5999054Secop 1	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TÉCNICO EN SISTEMAS, PARA LA VERIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, COMO TAMBIÉN REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO EN LOS NIVELES INFORMÁTICOS, TÉCNICOS Y TECNOLOGICOS A LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCION Y COMO USUARIO AUTORIZADO DEL APLICATIVO HQ RUNT Y LA MESA DE AYUDA REMEDY (APOYO TECNICO DEL RUNT).	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Celebrado	CESAR - INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	Cesar: Aguachica	$12,000,000	Fecha de Celebración del Primer Contrato	2017-01-04	2017-11-10

14-12-2274748Secop 1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS EN EL CARGUE DE INFORMACIÓN EN HOJA DE CALCULO DEL RNC-STTY Y VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS REMEDY DE LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE YOPÁL ANTE EL RUNT	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Celebrado	CASANARE - ALCALDÍA MUNICIPIO DE YOPAL	Casanare: Yopal	$12,690,540	Fecha de Celebración del Primer Contrato	2014-01-22	2016-10-05
13-12-1842830Secop 1	CONTRATAR LA PRESENTACION DE SERVICIOS DE SEGURIDAD GESTIONADA PARA LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD DESPLEGADA EN LA CGR DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES DESCRITAS; ANALISIS DE VULNERABILIDADES EXPERTO; SUMINISTROS DE LICENCIAS POR UN AÑO DE HERRAMIENTAS PRESEA Y REMEDY; SUMINISTRO 4600 TOKENS CON LAS LICENCIAS SAFENET CLIENT PARA EL USO DE LOS DISPOSITIVOS CRIPTOGRAFICOS Y 4400 LICENCIAS PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADOS DIGITALES PARA EL USO DE LOS FUNCIONARIOS EN LA CGR;	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Liquidado	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (CGR)	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$2,256,658,111	Fecha de Liquidación	2014-10-31	2016-10-05

	IMPLEMENTACION DE LA FIRMA ELECTRONICA PARA LAS APLICACIONES MISIONALES SICA; SIPAR Y CORREO ELECTRONICO; INTEGRACION SICA, SIGEDOC, SIPAR Y SAE CON EL SOFTWARE PROCESA.								
13-12-1996994Secop 1	"ACOPIO, RECOLECCIÓN Y CARGUE DE LAS BASES DE DATOS RNC-STTY Y VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS REMEDY, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ACCIONES DE CONTROL DE TRÁNSITO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL"	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Celebrado	CASANARE - ALCALDÍA MUNICIPIO DE YOPAL	Casanare: Yopal	$5,352,539	Fecha de Celebración del Primer Contrato	2013-10-08	2016-10-05
13-12-1388864Secop 1	ADQUISICION DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD INTEGRAL DE INFORMACION, QUE INCLUYA EL LICENCIAMIENTO CORPORATIVO SCISO, MAVERIC, PRESEA Y REMEDY; DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SOCK; ENTREGA DEL ESTUDIO DE CORRELACION Y RECOMENDACIONES Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO DE TODO AL SISTEMA; IMPLEMENTACION DE LAS METODOLOGIS Y PRODUCTOS INTEGRADOS PARA LA OPERACION Y MONITOREO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD.	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Liquidado	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (CGR)	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$5,363,730,370	Fecha de Liquidación	2014-08-28	2016-10-05

Como se puede apreciar, no es posible efectuar un comparativo de precios con las contrataciones de otras entidades, ya que varían las características técnicas de acuerdo con las necesidades propias de cada Entidad, adicionalmente está contratación no tiene referente, toda vez que no se ha contratado a nivel de nube por otras entidades y es la primera vez que la Entidad va a contratar este tipo de servicio especializado, que muy pocos proveedores están avalados por el fabricante.

INDUSTRIA NACIONAL

De conformidad con el ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.9. del decreto 680 de 2021, el cual establece *(…) Puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. La Entidad Estatal en los Procesos de Contratación de servicios, otorgará el puntaje de que trata el inciso primero del artículo 2 de la Ley 816 de 2003 al proponente que oferte Servicios Nacionales o servicios extranjeros con trato nacional de acuerdo con la regla de origen aplicable En los contratos que deban cumplirse en Colombia, la Entidad Estatal definirá de manera razonable y proporcionada los bienes colombianos relevantes teniendo en cuenta:*

1. El análisis del sector económico y de los oferentes, y, toda aquella información adicional con la que cuente la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación;

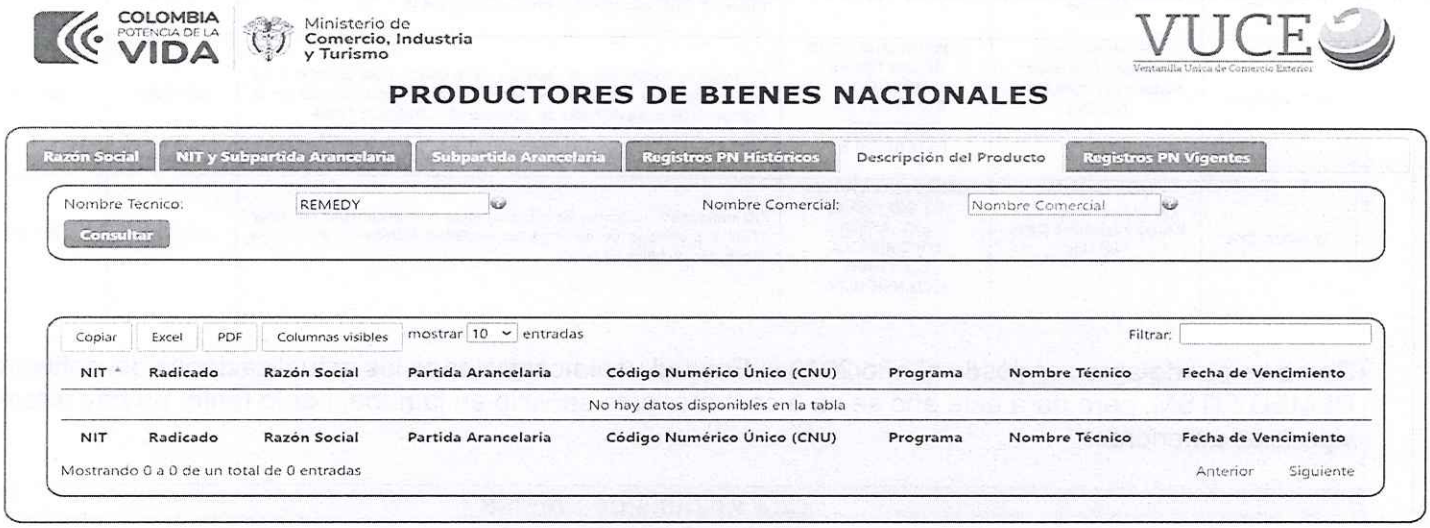
2. El porcentaje de participación de los bienes en el presupuesto del Proceso de Contratación;

3. La existencia de los bienes en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, en los términos del Decreto 2680 de 2009 o las normas que lo modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.

En aquellos casos en que, de acuerdo con el objeto contractual, no existan bienes colombianos relevantes o no exista oferta nacional de los mismos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, la Entidad Estatal otorgará el puntaje de que trata el inciso primero del artículo 2 de la Ley 816 de 2003 al proponente que vincule el porcentaje mínimo establecido por la Entidad Estatal de empleados o contratistas por prestación de servicios

colombianos, que no podrá ser inferior al 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

Teniendo en cuenta la revisión realizada en la página del ministerio de comercio, en el link: http://pbn.vuce.gov.co/consultas/index.php, se verificó que no existen bienes en el Registro de Productores de Bienes Nacionales. No obstante, se podrá establecer el criterio como factor de desempate de acuerdo a lo mencionado aplicar en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003.



2.2 Estudio de la demanda

De otra parte, a fin de efectuar un análisis de sector de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y establecer un comparativo del objeto en términos técnicos y económicos, se procedió a tomar como referencia los contratos que ha realizado la Superintendencia en años anteriores, como se muestra a continuación:

NÚMERO DE CONTRATO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CONTRATISTA	OBJETO	PLAZO	VALOR
SF.3-024-2022	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	Actualización de las licencias del software BMC REMEDY ITSM y BMC Digital Workplace Basic que soportan el sistema SUPER IT de la Superintendencia Financiera, incluido soporte y asistencia técnica en la modalidad de bolsa de horas	73 DIAS	$190'287,049
SF.3-018-2021	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	Adquisición de licencias BMC Digital Workplace Basic, y actualización de las licencias del software BMC REMEDY ITSM que soportan el sistema SUPER IT de la Superintendencia Financiera, incluido soporte y asistencia técnica en la modalidad de bolsa de horas	195 DIAS	$ 187'040,944
SF.3-017-2020	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	Adquisición del derecho a las actualizaciones, incluido soporté y asistencia técnica en la modalidad bolsa de horas, para los productos del software BMC REMEDY ITSM que soportan el sistema SUPER IT.	181 DIAS	$ 140'421,173
SF.3-044-2019	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	Adquisición del derecho a las actualizaciones, incluido soporté y asistencia técnica en la modalidad bolsa de horas, para los productos del software BMC REMEDY ITSM que soportan el sistema SUPER IT	90 DÍAS	$ 131'599,883
SF.3-033-2018	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	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.	67 DIAS	$170'469,059
SF.3-024-2017	[PSA] Selección Abreviada Adquisición	PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	Actualización incluido soporte técnico y asistencia técnica en sitio en la modalidad de bolsa de horas, para el Software BMC Remedy ITSM	137 DIAS	$136'463,145

	Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.				
SF.3-027-2016	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	COMERCIALIZACION DE SOFTWARE EXTENSION COLOMBIA S.A.S.	El contratista se compromete para con la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, a la Actualización, soporte técnico y asistencia técnica en la modalidad de bolsa de horas, para el software BMC Remedy ITSM	110 DIAS	$106,731,410
SF.9-007-2015	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	UT EXTENSION-GOIT	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 SUPER IT.	90 DIAS	$359,885,860
SF.9-002-2014	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE EXTENSIÓN COLOMBIA S.A. SOFTWARE EXTENSIÓN S.A	Contratar la adquisición de licencias, la renovación del derecho a las actualizaciones y prestación de servicios de asistencia técnica en la modalidad de bolsa de horas del software BMC REMEDY ITSM	228 DIAS	$205,881,424
SF.9-007-2013	[PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.	COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE EXTENSIÓN COLOMBIA S.A. SOFTWARE EXTENSIÓN S.A	Contratar la adquisición de las actualizaciones del software BMC Remedy ITSM y prestación de servicios de asistencia técnica en sitio, en la modalidad de bolsa de horas.	201 DIAS	$62,854,013

Como se puede apreciar desde el año 2013 la Entidad venía contratando las actualizaciones del software BMC REMEDY ITSM, pero para este año se va a contratar este servicio en la nube, por lo tanto, no hay referente en vigencias anteriores.

2.3 Análisis de precios

ESTUDIO DE MERCADO

Para el estudio de mercado se invitaron a cotizar a los proveedores PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S., INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS SA, SINERGY & LOWELLS SAS, UNITY SOLUTIONS SAS, TIVIT COLOMBIA DC TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIAS SAS, AVNET TECHNOLOGY SOLUTIONS, GRUPO INTELLEGO COLOMBIA SAS, adicionalmente se envió la solicitud de información a los proveedores a través de la plataforma del SECOP II.

https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5975459&isFromPublicArea=True&isModal=False

Se recibió respuesta por parte de los proveedores PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S y UNITY SOLUTIONS SAS, como la Entidad no contratado este tipo de servicios objeto de la contratación, no es posible incluir datos históricos, por lo tanto, se procede a efectuar el promedio entre las dos cotizaciones recibidas, como se muestra a continuación:

ESTUDIO DE MERCADO								
a) Servicio de Suscripción de licenciamiento de la solución ITSM Cloud a 16 Meses								
COTIZACIONES			UNITY SOLUTIONS SAS		PROCEDATA		PROMEDIO	
Descripción	Unid. De Medida	Cantidad	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA
Servicio ITSM Cloud - Usuario concurrente	Unidades	18	$ 21.908.179	$ 394.347.222	$ 20.400.000	$ 367.200.000	$ 21.154.090	$ 380.773.620
Servicio ITSM Cloud - Usuario nombrado	Unidades	30	$ 7.303.268	$ 219.098.040	$ 6.250.000	$ 187.500.000	$ 6.776.634	$ 203.299.020
Servicio Digital Work Place - 100 Users	Unidades	4	$ 33.158.851	$ 132.635.404	$ 35.295.000	$ 141.180.000	$ 34.226.926	$ 136.907.704
Servicio Virtual Agent - 100 Users	Unidades	4	$ 8.289.713	$ 33.158.852	$ 10.600.000	$ 42.400.000	$ 9.444.857	$ 37.779.428
VALOR TOTAL				$ 779.239.518		$ 738.280.000		$ 758.759.772
b) Servicio de Migración y Puesta en Operación								
Descripción	Unid. De Medida	Cantidad	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA	Valor unitario incluido IVA	Valor total incluido IVA
Servicio de Migración y Puesta en Operación. Levantamiento de requerimientos, despliegue e implementación y pruebas ITSM CLOUD.	Global	1	$ 202.062.000	$ 202.062.000	$ 10.000.000	$ 10.000.000	$ 106.031.000	$ 106.031.000
VALOR TOTAL				$ 202.062.000		$ 10.000.000		$ 106.031.000
VALOR TOTAL COTIZACIÓN				$ 981.301.518		$ 748.280.000		$ 864.790.772

De acuerdo con el promedio entre las dos cotizaciones recibidas, se establece el valor del presupuesto en la suma de **$864.790.772.**

3. Análisis financiero y organizacional

De conformidad con la información registrada por los proponentes en el RUES con cortes a 2019, 2020, 2021, y 2022, relacionada con el comportamiento financiero, se obtiene la siguiente información:

CUADRO DE CAPACIDAD FINANCIERA 2023

PROPONENTE	ACTIVO CORRIENTE	ACTIVO TOTAL	PASIVO CORRIENTE	PASIVO TOTAL	PATRIMONIO	UTILIDAD OPERACIONAL	GASTOS DE INTERESES	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES
PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	6.648.028.495	11.613.863.826	5.601.797.019	6.756.803.093	4.857.060.733	1.668.460.296	-	1,19	58,18%	#¡DIV/0!
SINERGY & LOWELLS SAS	8.987.578.314	14.593.757.114	3.193.241.906	7.148.155.876	7.445.601.238	2.234.474.315	271.587.019	2,81	48,98%	8,23
Unity Solutions SAS	1.682.790.678	1.607.696.666	399.674.679	399.674.679	1.208.022.087	727.497.520	1.066.960	3,96	24,86%	681,85
TIVIT COLOMBIA DC TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIAS SAS	54.208.533.000	61.652.817.000	13.677.036.000	15.172.215.000	46.480.602.000	5.475.176.000	371.912.000	3,96	24,61%	14,72

CUADRO DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL 2023

PROPONENTE	ACTIVO CORRIENTE	ACTIVO TOTAL	PASIVO CORRIENTE	PASIVO TOTAL	PATRIMONIO	UTILIDAD OPERACIONAL	GASTOS DE INTERESES	RENTABILIDAD / PATRIMONIO	RENTABILIDAD / ACTIVOS
PROCEDATA INTERNACIONAL S.A.S.	6.648.028.495	11.613.863.826	5.601.797.019	6.756.803.093	4.857.060.733	1.668.460.296	-	0,34%	14,37%
SINERGY & LOWELLS SAS	8.987.578.314	14.593.757.114	3.193.241.906	7.148.155.876	7.445.601.238	2.234.474.315	271.587.019	0,30%	15,31%
Unity Solutions SAS	1.582.790.678	1.607.696.666	399.674.579	399.674.579	1.208.022.087	727.497.520	1.066.950	0,60%	45,25%
TIVIT COLOMBIA DE TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIAS SAS	54.208.533.000	61.652.817.000	13.677.036.000	15.172.215.000	46.480.602.000	5.475.176.000	371.912.000	0,12%	8,88%

De acuerdo con la anterior información, la Entidad fijará los indicadores financieros de conformidad con el análisis realizado, con la información histórica y en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y la guía para determinar los requisitos habilitantes de Colombia Compra Eficiente.

La información financiera se obtendrá de la que se encuentre registrada en el RUP de cada proponente, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 579 de 2021, esto es que, la SUPERINTENDENCIA evaluará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional con el mejor año fiscal del proponente y para las propuestas presentadas en consorcio o unión temporal, la entidad evaluará los indicadores financieros y organizacionales con el mejor año fiscal que se refleje en el RUP de cada integrante del consorcio o la unión temporal.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 590 de 2000, en concordancia con los artículos 31 de la Ley 2069 de 2020 y 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, se establecerán las condiciones habilitantes diferenciales para el proponente que acredite la calidad de MIPYME con el fin de promover y facilitar su participación en el presente proceso de selección.

Para el efecto, la MIPYME colombiana deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015. Los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya.
Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Lo aquí previsto aplica sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1082 de 2015.

4. Análisis Técnico

En concordancia con las etapas definidas para la implementación y puesta en operación de la solución, el contratista debe entregar la activación del servicio de suscripción de licenciamiento de la solución Cloud BMC HELIX ITSM SaaS (BMC HELIX ITSM, BMC DIGITAL WORKPLACE ADVANCED Y BMC HELIX VIRTUAL AGENT) y entrega del documento del fabricante a nombre de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Link enviado a través de correo electrónico al supervisor, a la firma del Acta de Inicio, donde indique la fecha de activación y el tiempo de la suscripción de todos los módulos de licenciamiento adquirido por 16 meses.

El contratista deberá finalizada la etapa de configuración, Migración, Implementación de procesos, y pruebas entregar todos los componentes requeridos parametrizados de acuerdo con lo solicitado por la SFC y en el marco de ITIL 4.0 de mejores prácticas de TI en los ambientes de pruebas, desarrollo y producción:

1. BMC Helix ITSM
2. BMC Helix Digital Workplace Advanced (Catálogo de Autoservicio)
3. BMC Helix Virtual Agent

1 Módulos a incluir en el levantamiento de requerimientos, implementación y puesta en operación

Con las siguientes características mínimas:

BMC Helix ITSM
BMC Service Desk
1. Incident Management
2. Problem Management
   - BMC Digital Workplace
   - BMC Smart IT

BMC Service Request Management
BMC Helix Change Management
BMC Asset Management
BMC Service Level Management
BMC Knowledge Management
BMC CMDB
Helix Dashboard (Reportes y Tableros de Control).

2 ETAPAS PARA LA MIGRACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

Levantamiento de requerimientos, implementación, pruebas y puesta en operación.

Descripción	Und. De Medida	Cantidad
Servicio de Migración y Puesta en Operación. Levantamiento de requerimientos, despliegue e implementación y pruebas ITSM CLOUD	Global	1

a) **Etapa 1– Iniciación y Planeación**

Dentro de esta etapa se debe presentar y aprobar el plan del proyecto, una semana a partir de la firma del acta de inicio, realizar la reunión de presentación del proyecto (kick off), presentación del equipo de trabajo (hoja de vida para aprobación del Supervisor), presentación y aprobación plan de comunicaciones, aprobación del cronograma de trabajo y la presentación de la metodología de seguimiento y aprobación de hitos o entregables.

Equipo de trabajo:

Perfil	Experiencia	Certificados
Profesional en Ingeniería, de sistemas y/o a fines.	Mínimo 2 años de experiencia relacionada con el objeto contractual	certificados en BMC HELIX ITSM Certified Professional: IT Service Management, (Documentos que deberán suministrarse al supervisor del contrato al momento de la firma del Acta de Inicio, previa aprobación del supervisor)
Profesional en Ingeniería, de sistemas y/o a fines.	Mínimo 2 años de experiencia relacionada con el objeto contractual	certificados en BMC HELIX ITSM Certified Professional: IT Service Management, (Documentos que deberán suministrarse al supervisor del contrato al momento de la firma del Acta de Inicio, previa aprobación del supervisor)

Así mismo, en esta etapa la SFC entregará la propuesta de procesos de ITIL 4.0 como insumo para que el contratista haga el levantamiento de requerimientos y el ajuste final de los procesos a implementar en la herramienta.

b) **Etapa 2– Levantamiento de requerimientos**

Con el acompañamiento y experiencia del contratista y la información e insumos que este recolecte de la SFC, se implementen los procesos de ITIL 4.0 que en el marco de mejores prácticas de TI cumplan con las necesidades de la SFC y permitan aprovechar las características y beneficios de la herramienta adquirida, considerando los módulos a implementar con sus respectivos procesos de ITIL.

El producto de este proceso levantamiento de requerimientos será:

a) Actas de las sesiones de entendimiento y levantamiento de requerimientos que se realicen.
b) La versión final del documento aprobado por el supervisor del contrato del levantamiento de requerimientos y ajuste de cada proceso a implementar en la herramienta incluyendo el

nuevo árbol de categorías elaborado de acuerdo con las necesidades de la SFC y en el marco de mejores prácticas de TI.

c) La documentación necesaria para realizar la parametrización e implementación de los nuevos procesos en la herramienta de ITSM Helix.

d) Proveer el servicio en modalidad de suscripción de Cloud BMC HELIX ITSM SaaS para realizar la parametrización inicial y el proceso de implementación de los procesos requeridos por la SFC.

c) **Etapa 3 – Preparación e Instalación de la Solución**

Elaboración del documento de arquitectura, que incluya, entre otros el despliegue y configuración de Helix ITSM en ambiente de pruebas y producción. Validación y pruebas de cada ambiente.

Instalación Ambientes:

Se requiere la preparación e instalación del ambiente QA, Desarrollo y ambiente de producción en la plataforma de BMC Cloud, actualización y afinamiento, de acuerdo con las prácticas recomendadas por el fabricante.

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

b) La plataforma Cloud BMC HELIX ITSM SaaS debe estar actualizada en la última versión generada por el fabricante BMC.

d) **Etapa 4 – Configuración, Migración, Implementación de procesos y Pruebas.**

a) Realizar la migración de los datos provenientes de la herramienta BMC para su consulta como histórico.
   - Realizar la migración de la configuración, personalizaciones y reportes actuales o los que se hayan definido ajustar en el levantamiento de requerimientos.

- Realizar la implementación de los nuevos procesos de acuerdo al levantamiento de requerimientos realizado.
- Realizar las pruebas funcionales y ajustes requeridos según los hallazgos de las pruebas, activación de licenciamiento restante y puesta en funcionamiento de los procesos definidos por la SFC y cuyo levantamiento se realizó inicialmente, así como realizar las integraciones que corresponda para hacer más eficientes los procesos.
- Incluir el soporte del fabricante en el servicio ofrecido y dar el soporte correctivo que corresponda durante el periodo de ejecución del contrato.
- Hacer la transferencia de conocimiento.

Para el desarrollo de cada módulo en esta etapa se deberá cumplir como mínimo con:

✓ **BMC Helix Incident Management**

- Taller de implementación de la solución para líderes y usuarios funcionales.
- Cumplimiento de la operación del proceso de "Gestión de Incidentes", cubriendo las siguientes actividades:
  - ✓ Adoptar las Buenas Prácticas proporcionadas por la solución
  - ✓ Implantar los roles de agentes de soporte y supervisión, basados en los proporcionados por la solución.
  - ✓ Habilitar los informes predefinidos en el BMC Helix Incident Management.
  - ✓ Ajustes a los formularios, agregando campos personalizados según la necesidad de la operación
  - ✓ Eventos ante notificaciones vía email, se realizará con base en lo proporcionado por la solución.
  - ✓ Configuración del proceso de encuesta para verificar la calidad del proceso de atención de incidentes.
  - ✓ Configuración de plantillas para la creación de incidencias, se realizará con base en lo proporcionado por la solución

✓ **BMC Helix Problem Management**

- ✓ Taller de implantación de la solución para Lideres y usuarios funcionales.
- ✓ Cumplimiento de la operación del proceso de "Gestión de Problemas" con el flujo definido en la solución:
  - o Adoptar las Buenas Prácticas proporcionado por la solución.
  - o Implantar los roles de administrador de problemas, especialista grupo de soporte, basados en los proporcionados por la solución.
  - o Habilitar los informes predefinidos en el BMC Helix Problem Management.
  - o Configurar el flujo predefinido en la solución para el manejo de Errores Conocidos
  - o Ajustes a los formularios, agregando campos personalizados según la necesidad de la operación
  - o Configurar la base de soluciones de acuerdo con lo predefinido en la solución

✓ **BMC Digital Work place**

- ✓ Workshop de implantación de la solución líder del negocio y usuarios funcionales
- ✓ Revisión Catálogo de Servicios de Requerimientos.
- ✓ Habilitar el Catálogo de Servicios de Requerimientos.
- ✓ Configurar el Catálogo de Servicios;
  - o Configuración y publicación de catálogo vigente hacia la nueva herramienta
- ✓ Configuración del proceso de encuesta para verificar la calidad del proceso de atención de Requerimientos.
- ✓ Ajustes a los formularios, agregando campos personalizados según la necesidad de la operación

- ✓ Habilitar los informes predefinidos en el BMC Service Request Management
- ✓ Configuración de plantillas para la creación de requerimientos, se realizará con base en lo proporcionado por la solución

✓ **BMC Helix Service request Management**

✓ **BMC Helix Change Management:**

- ✓ Workshop de implantación de la solución líder del negocio y usuarios funcionales
- ✓ Revisión Catálogo de Servicios de Requerimientos.

✓ Workshop de implantación de la solución líder del negocio y usuarios funcionales.
✓ Cumplimiento de la operación del proceso de "Gestión de Cambios" con el flujo definido en la solución:
✓ Adoptar las Buenas Prácticas proporcionado por la solución.
✓ Configuración de usuarios y perfiles
✓ Configuración de las funcionalidades de caja de la solución
✓ Publicación de los servicios configurados en BMC Helix SRM

✓ **BMC Helix Asset Management**

✓ Workshop de implantación de la solución para Lideres y usuarios funcionales
✓ Carga y' mapeo de los datos - Intiun
  - o Se realizará la carga/integración al Asset Management de los activos No-TI.
✓ Cumplimiento de la operación del proceso de "Gestión de Activos" con el flujo definido en la solución:
  - o Carga de información de un contrato para Software y un contrato para Hardware
  - o Adoptar las Buenas Prácticas proporcionadas por la solución;
  - o Implantar los roles de administrador de BMC Configuration Management, Contract Manager (2 contratos), basados en los proporcionados por la solución.
✓ Habilitar los informes predefinidos en el BMC Helix Asset Management
✓ Ajustes a los formularios, agregando campos personalizados según la necesidad de la operación
✓ Configurar el flujo predefinido en la solución.

✓ **BMC Helix Service Level Management**

✓ Taller de implantación de la solución para Lideres y usuarios funcionales.
✓ Cumplimiento de la operación del proceso de "Gestión de SLAs" con el flujo definido en la solución:
  - o Migración de los SLA's actuales a la nueva herramienta para medición de tiempos de resolución.
  - o Migración de los objetivos de servicio a la nueva herramienta
  - o Creación de talleres de cumpliendo con las configuraciones de caja de BMC Helix para medición de tiempos de resolución de incidentes, requerimientos.
  - o Adoptar las Buenas Prácticas proporcionado por la solución.

- ✓ Implantar los roles de administrador de Service Level Manager, basados en los proporcionados por la solución
- ✓ Habilitar los informes predefinidos en el BMC Helix SLM.
- ✓ Configurar el flujo predefinido en la solución

- ✓ **BMC Knowledge Management**

- ✓ Workshop de implantación de la solución líder del negocio y usuarios funcionales
- ✓ Configuración de usuarios y perfiles
- ✓ Configuración de Ciclo de Vida de Knowledge Articles
- ✓ Configuración de flujos de aprobación
- ✓ Configuración de las notificaciones para los flujos del punto anterior
- ✓ Cargue de los artículos de conocimiento vigentes y definidos por SUPERFINANCIERA en el taller de configuración

- ✓ **BMC CMDB**

- ✓ La definición de CMDB tendrá como alcance el modelamiento de las aplicaciones vigentes, incluyendo tipos de productos y CI's relacionados en cada uno.
- ✓ Modelamiento de BMC Helix CMDB
  Una vez realizada la definición de la estructura de la nueva CMDB, se ajustará el modelo de datos en la CMDB en la solución (BMC Helix) a fin de cumplir con la definición de servicios de SUPERFINANCIERA. Esto permitirá a SUPERFINANCIERA contar con las clases y atributos requeridos para poder cargar el Servicio definido en su base de datos de configuraciones.
- ✓ Integración con CMDB
  Esta integración permitirá cargar en la CMDB los CIs que sean descubiertos utilizando el sistema de CMDB de SUPERFINANCIERA, adicionalmente permitirá la actualización periódica de los Cis
- ✓ Carga/Integración de inventarios de activos TI
- ✓ Se realizará la carga/integración en la CMDB de los activos de TI.

- ✓ **Helix Dashboard (Reportes y Tableros de Control):**

- ✓ Configuración de correo de salida en el BMC Helix ITSM Email Engine para todo el proceso de notificaciones.
- ✓ Creación de casos, asociación de respuestas y apertura de casos desde el correo electrónico
- ✓ Configuración de la solución en modalidad Multi-compañía, para las compañías definidas por la SUPERFINANCIERA
- ✓ Configuración de BMC Helix SSO
- ✓ Carga de datos requeridos para la configuración de la solución (ITSM Foundation Data)
  - Clientes – Empresa y Organización
  - Configuración de grupos de soporte
  - Configuración de Staff de Soporte, Permisos
  - Configuración de Clientes – Usuarios
  - Configuración de Categorías: Operacional, Producto y Resolución.
  - Integración con LDAP AD, para la sincronización de contactos.

e) **Etapa 5 – Despliegue: Salida a producción y estabilización (la entidad requiere un periodo de estabilización de 2 semanas).**

c) Durante esta etapa se realiza el paso a producción con los ajustes requeridos hasta la estabilización del sistema de todos los módulos mencionados en la ficha técnica instalados y funcionando en la nube de BMC.

d) El contratista debe garantizar durante el periodo del presente contrato las actualizaciones de los servicios implementados, incluyendo actualización, mejoras o corrección de software, sin ningún costo adicional para la Superintendencia Financiera.

f) Transferencia de conocimiento

El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento previo al inicio de la prestación del servicio Cloud BMC HELIX ITSM SaaS sobre el manejo de la herramienta y cada erdo con los supervisores del contrato y el contratista, de la siguiente forma:

- BMC Helix Incident Management – 8 horas
- BMC Helix Problem Management – 4 horas
- BMC Helix Service Level Management – 4 horas
- BMC Helix Change Management – 4 horas.
- BMC Helix Service Request Management – 4 horas
- BMC Helix Knowledge Management – 4 horas.
- BMC Helix Dashboard – 4 horas
- BMC Helix CMDB: Administración Nivel 1 – 4 horas
- BMC Helix Digital Workplace – 4 horas
- BMC SmartIT – 4 horas

3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

a) Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Durante la suscripción de los servicios BMC HELIX CLOUD de parte del fabricante se brindará soporte sobre la solución, vía teléfono, vía correo electrónico o vía Web sobre en la modalidad de 7x24 con el fin de dar solución al incidente, problema o cambio, de acuerdo con la prioridad, en la categoría BMC SaaS Support[2].

[2] https://www.bmc.com/support/resources/bmc-support-service-levels.html .
https://www.bmcsoftware.es/corporate/trust-center/availability.html .

BMC SaaS Support	24 hours x 7 days *(for S1)* *(Includes published holidays)* Local Business Hours *(for S2 - S4)* *(Excludes published holidays)*	S1A = 30 minutes **(SaaS Only availability/Outage)** S1 = 1 Clock Hour S2 = 2 Business Hours S3 = 4 Business Hours S4 = 12 Business Hours	All SaaS products (S1A and S1 for production* environment only)

Lo anterior en atención a lo suministrado por fabrica mediante correo electrónico y reposa en la página Web.

El contratista garantizará una disponibilidad mínima del servicio del 99,9% mensual.

b) Manual de usuario:

El contratista entregará a esta Superintendencia el manual de usuario tras finalizar la etapa de implementación detallando las funcionalidades del servicio.

5. Análisis del Riesgo

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 con lo dispuesto en la proforma interna A-PI-GCT-027, así:

sfc	PROFORMA INTERNA	A-PI-GCT-027
	RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN	Versión 9

Contrato: La Superintendencia Financiera de Colombia requiere contratar la suscripción de los servicios Cloud BMC HELIX (BMC HELIX ITSM, BMC DIGITAL WORKPLACE ADVANCED Y BMC HELIX VIRTUAL AGENT) y migración de la plataforma actual a la nube pública de BMC Helix ITSM, incluyendo implementación de nuevos procesos, asistencia técnica, desarrollos evolutivos y adaptativos.

MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN

												Impacto después del tratamiento							Monitoreo y revisión	
No.	Clase	Fuente	Etapa	Descripción del Riesgo	Posible Consecuencia de la Ocurrencia	Tipo de Impacto	Probabilidad	Impacto	Valoración Total	Categoría	A Quien se Asigna	Tratamiento / Control	Probabilidad 2	Impacto 2	Valoración Total 2	Categoría 2	Alerta Ejecución	Responsable Tratamiento / Control	Fecha Inicio Tratamiento	Fecha Fin Tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
D14	Específico	Interno	Ejecución	Cambios en el marco regulatorio o normatividad aplicable al proyecto.	Necesidad de ajustar procedimientos , servicios o especificaciones del contrato asociados a cambios normativos	Cualitativa	3	3	6	ALTO	Contratista	Transferir el Riesgo	2	3	5	MEDIO	SI	Supervisor del cont	Inicio del contrato	Finalizacion del contrato	Inicio del contrato	Finalizacion del contrato
D7	Específico	Externo	Ejecución	Incumplimiento de compromisos adquiridos por el contratista con sus subcontratistas, suministradores de bienes y servicios.	Esta situación puede afectar el normal desarrollo de las funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia	Cualitativa	2	2	4	BAJO	Contratista	Transferir el Riesgo	2	1	3	BAJO	SI	Supervisor del cont	Durante la vigencia del contrato	Finalización del contrato	A través del contratista y/o supervisor del contrato	Durante la ejecución del Contrato
D12	General	Externo	Ejecución	Imposición de nuevos tributos.	Afectación de la estructura de costos y los ingresos economicos del contratista	Monetaria	1	2	3	BAJO	Contratista	Transferir el Riesgo	1	1	2	BAJO	SI	Supervisor del cont	Durante la vigencia del contrato	Vigencia del contrato	Revisión cambios normativos	Mensual

Elaboró: Leonardo Monterrosa Garcia Subdirección Financiera	Revisó: Oscar Osorio Gomez Subdirección De Operaciones
Revisó: José Mauricio Vega Lopera Subdirector Financiero	Aprobó: William Alejandro Onofre Díaz Director de Tecnologías de la Información