FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
INVITACIÓN ABIERTA No. 013 DE 2026
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduciaria la Previsora S.A. en el marco de la **INVITACIÓN ABIERTA No. 013-2026** cuy objeto es: "Fiduprevisora S.A. requiere contratar los servicios de soporte y desarrollo a través de una bolsa de horas sobre la herramienta Peoplesoft ERP (Enterprise Resource Planning)", procede a emitir respuesta a las observaciones allegadas a través de SECOP II, de acuerdo con los términos de referencia de la invitación:

No. DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECEPCIÓN CORREO	MODO DE RECIBO	OBSERVANTE
20	21/10/2026, a las 12:28 p.m.	SECOP II	EY (Ernest & Young)

OBSERVACIÓN 1: "Agradecemos precisar los **módulos, componentes y versiones de PeopleSoft** que estarán incluidos dentro del alcance contractual, con el propósito de dimensionar adecuadamente los perfiles, capacidades técnicas y esfuerzo requerido para la prestación del servicio"

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que los módulos y componentes incluidos en el alcance corresponden a los relacionados en el Anexo No. 7 CONDICIONES TECNICA BASICAS OBLIGOTIRAS DEL SERVICIO, entre ellos GL, AP, PO, BI, AR, TR, KK, Centralización de Terceros y los componentes transversales del ERP, junto con sus personalizaciones, interfaces e integraciones.

El servicio comprende la plataforma PeopleSoft actualmente implementada y las actualizaciones que se realicen durante la ejecución contractual. La información técnica detallada de versiones y ambientes será suministrada al contratista durante el proceso de empalme, conforme a los lineamientos de seguridad de la información de la Entidad

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 2: "Respetuosamente solicitamos aclarar si las cantidades indicadas corresponden a:
a) un consumo mínimo garantizado durante la ejecución del contrato;
b) una estimación de consumo; o
c) el consumo máximo disponible de la bolsa.

En caso de corresponder a cantidades estimadas o máximas, agradecemos confirmar si existe un **consumo mínimo contractual garantizado**, tanto para soporte y mantenimiento como para desarrollo y evolutivos**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que las cantidades indicadas corresponden al consumo máximo disponible durante la ejecución contractual y no constituyen un consumo mínimo garantizado. Los servicios serán requeridos y pagados de acuerdo con la demanda efectiva de la Entidad.

El futuro contratista deberá asumir la continuidad del servicio de soporte desde el inicio del contrato y disponer de la capacidad necesaria para atender los requerimientos recurrentes y aquellos que se generen durante su ejecución, conforme a los ANS establecidos en los Términos de Referencia.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO_X___

OBSERVACIÓN 3: "Respetuosamente solicitamos aclarar si para acreditar el requisito habilitante:
a) serán válidos contratos relacionados con otros ERP o sistemas de gestión de complejidad comparable implementados sobre las tecnologías Oracle señaladas; o
b) únicamente serán válidos contratos que acrediten específicamente servicios sobre **PeopleSoft**.
En consecuencia, agradecemos armonizar la redacción del numeral en los Términos de Referencia Definitivos, con el propósito de asegurar una interpretación uniforme del requisito**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que serán válidos los contratos que acrediten servicios de soporte y desarrollo sobre PeopleSoft ERP o sobre otros sistemas de gestión de complejidad funcional y técnica comparable, implementados con las tecnologías Oracle señaladas, siempre que cumplan integralmente las demás condiciones del numeral 2.9.5. EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL OFERENTE.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 4: "Respetuosamente solicitamos precisar si la disponibilidad 7x24 corresponde a:
a) cobertura permanente con recursos asignados;
b) esquema de disponibilidad bajo llamado u on-call; o
c) activación excepcional ante incidentes mayores.
Agradecemos igualmente precisar **qué perfiles deberán garantizar dicha disponibilidad y cuáles serán los criterios y condiciones para su activación"**

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que la prestación ordinaria del servicio se realizará durante el horario laboral, con los recursos asignados al soporte. Fuera de esta franja, la disponibilidad operará bajo llamado para la atención de incidentes críticos que afecten la continuidad de la operación, de acuerdo con los ANS y las condiciones establecidas en los términos de referencia.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 5: "Respetuosamente solicitamos aclarar el mecanismo aplicable para el **reconocimiento, consumo de bolsa y facturación de las horas ejecutadas fuera de la jornada ordinaria**, incluyendo horas nocturnas, dominicales y/o festivas.

Agradecemos precisar si dichas horas tendrán una tarifa diferenciada y, de ser así, indicar cómo deberán ser cotizadas en la oferta económica y posteriormente registradas y facturadas durante la ejecución contractual.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que el oferente deberá indicar en su propuesta económica (ANEXO No. 10 OFERTA ECONÓMICA) el valor individual de la hora ordinaria y de la hora extraordinaria, según la estructuración de su propuesta. Ahora bien, respecto de las horas ejecutadas fuera de la jornada ordinaria, se aclara que las mismas deberán contar con autorización previa del supervisor del contrato, se consumirán de la bolsa de horas contratada y serán reconocidas conforme a las tarifas individuales ofertadas en el Anexo No. 10 OFERTA ECONOMICA.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 6: "Respetuosamente solicitamos aclarar el tratamiento de los tiempos de los **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** cuando la atención o solución de un incidente, requerimiento o desarrollo dependa de actividades no atribuibles al contratista, tales como suministro de información, accesos, autorizaciones, disponibilidad de ambientes, infraestructura, intervención de terceros o decisiones a cargo de Fiduprevisora S.A.

Agradecemos indicar si, ante dichas circunstancias, **los tiempos asociados al ANS serán suspendidos** hasta superar la dependencia correspondiente y precisar el mecanismo para registrar y aprobar dicha suspensión**"**

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad aclara que, cuando la atención dependa de información, accesos, autorizaciones, ambientes, infraestructura, intervención de terceros o decisiones a cargo de FIDUPREVISORA S.A., el ANS del contratista será suspendido hasta que se supere la dependencia.

La suspensión y su justificación deberán registrarse en la plataforma Aranda. Una vez atendida la dependencia y devuelto el caso al contratista, el cómputo del ANS se reanudará.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 7: "Respetuosamente solicitamos aclarar si los perfiles establecidos en el **Anexo No. 7.1 – Personal Mínimo Requerido** deberán contar con una dedicación exclusiva y permanente durante los doce (12) meses de ejecución contractual, independientemente del consumo efectivo de la bolsa de horas, o si su dedicación podrá administrarse de acuerdo con la demanda efectiva del servicio, garantizando en todo caso el cumplimiento de los ANS.

Agradecemos adicionalmente precisar el **porcentaje o nivel de dedicación mínimo requerido para cada perfil**."

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad aclara que el contratista deberá garantizar la disponibilidad del personal mínimo durante toda la ejecución del contrato. Los perfiles asignados al servicio de soporte tendrán dedicación del 100 %, mientras que los perfiles requeridos para desarrollos y evolutivos serán asignados de acuerdo con la demanda, garantizando el cumplimiento de los ANS y de las demás obligaciones contractuales.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 8: "Solicitamos respetuosamente precisar el procedimiento aplicable para la **estimación, aprobación, ejecución y aceptación de los desarrollos y evolutivos**, aclarando específicamente:
a) la instancia responsable de aprobar previamente la estimación de horas;
b) los criterios de aceptación de cada fase;
c) el tratamiento de cambios de alcance solicitados después de aprobada la estimación inicial; y
d) el tratamiento de las horas efectivamente ejecutadas cuando una fase no pueda terminarse o aprobarse por circunstancias no atribuibles al contratista.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que el procedimiento para la estimación, aprobación, ejecución y aceptación de desarrollos se encuentra definido en el Anexo No. 7 CONDICIONES TECNICAS BASICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICO y comprende las fases de planificación, análisis y diseño, desarrollo, pruebas, despliegue e implementación y cierre.

La estimación y los entregables de cada fase deberán ser aprobados por las instancias definidas por FIDUPREVISORA S.A. Los cambios de alcance requerirán una nueva estimación y aprobación. Cuando una fase no pueda continuar por causas no atribuibles al contratista, se aplicará la suspensión prevista en el modelo operativo, debidamente registrada y soportada. El reconocimiento económico procederá sobre las fases terminadas, aprobadas y efectivamente ejecutadas.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 9: "Respetuosamente solicitamos precisar el modelo de administración y control de la bolsa de horas durante la ejecución contractual, incluyendo el mecanismo mediante el cual se realizará la:

- solicitud;
- estimación;
- autorización;
- registro;
- consumo; y
- aprobación de las horas.

Agradecemos igualmente precisar **quiénes estarán facultados para autorizar el consumo de horas** y cuál será el tratamiento de las horas efectivamente ejecutadas sobre incidentes, casos, requerimientos o desarrollos que permanezcan abiertos al cierre del período mensual de facturación.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que la solicitud, estimación, autorización, registro, consumo y aprobación de las horas se gestionará mediante la herramienta definida por FIDUPREVISORA S.A., de conformidad con el modelo operativo establecido en el Anexo No 7 CONDICIONES TECNICAS BASICAS INVAB 013-2026 PEOPLESOFT.

El consumo de horas será autorizado por el líder técnico de la aplicación y el supervisor del contrato. Las horas de casos o desarrollos que permanezcan abiertos al cierre mensual serán reconocidas una vez se cumplan los entregables, cierres y aprobaciones establecidos para cada tipo de servicio

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

OBSERVACIÓN 10: "Respetuosamente solicitamos aclarar si, considerando dicha condición resolutoria, durante la vigencia contractual existirá algún **compromiso mínimo de consumo de horas o facturación**.

Adicionalmente, solicitamos precisar el tratamiento económico aplicable a los **requerimientos, desarrollos o evolutivos previamente solicitados y aprobados por Fiduprevisora S.A. que se encuentren en ejecución** al momento de notificarse o hacerse efectiva la terminación anticipada.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular la Entidad informa que no existe un compromiso mínimo de consumo de horas o facturación, dado que los servicios se ejecutarán de acuerdo con la demanda y la planificación realizada con las áreas funcionales de FIDUPREVISORA S.A.

En caso de terminación anticipada, los desarrollos y evolutivos en curso serán revisados con el contratista para determinar las actividades y horas requeridas para su finalización. Las horas previamente autorizadas, efectivamente ejecutadas y aprobadas serán descontadas de la bolsa y reconocidas. Lo anterior, conforme a lo indicado en el parágrafo del numeral 5.16 CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO de los Términos de Referencia que indica: *"FIDUPREVISORA S.A. notificará por escrito al **CONTRATISTA** la ocurrencia de la condición resolutoria con una antelación mínima de sesenta (60) días calendario, indicando la fecha efectiva de finalización del contrato, procediéndose a la liquidación de las obligaciones pendientes a dicha fecha."*

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 11: "Respetuosamente solicitamos informar, como referencia para el dimensionamiento del servicio, el **consumo efectivo de horas de soporte, mantenimiento, incidentes, requerimientos y desarrollos/evolutivos durante el contrato actualmente vigente o durante los últimos doce (12) meses disponibles**, indicando, si la información se encuentra disponible, su distribución mensual y por tipo de servicio.

Lo anterior permitirá a los oferentes dimensionar de manera objetiva la capacidad requerida para atender la demanda prevista y estructurar un modelo de servicio consistente con las necesidades de la Entidad.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, como referencia histórica, el consumo promedio mensual ha sido de aproximadamente 750 horas para soporte y 200 horas para desarrollos y evolutivos. Esta información es indicativa y no constituye un compromiso de consumo mínimo o mensual. El uso efectivo de la bolsa dependerá de las necesidades y solicitudes de FIDUPREVISORA S.A. durante la ejecución contractual.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO_X___

OBSERVACIÓN 12: "Respetuosamente solicitamos informar la volumetría de incidentes y requerimientos atendidos durante los últimos doce (12) meses disponibles, discriminada, en lo posible, por nivel de criticidad o severidad.

Adicionalmente, agradecemos indicar la cantidad de eventos que requirieron atención fuera del esquema ordinario 5x8, incluyendo aquellos cuya atención requirió disponibilidad en horario nocturno, fines de semana o días festivos.
Esta información resulta necesaria para dimensionar la capacidad requerida para garantizar los ANS y la disponibilidad solicitada.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, como referencia histórica, se han gestionado en promedio 180 casos mensuales, de los cuales aproximadamente el 53 % corresponde a atención de nivel 2 y el 47 % a nivel 3. En promedio, 10 casos mensuales han requerido atención fuera del horario ordinario.

Esta información es indicativa, puede variar conforme a la operación y no constituye un compromiso de volumetría, consumo o facturación.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 13: "Agradecemos informar si la Entidad tiene definida una **capacidad o concurrencia mínima esperada** para la prestación del servicio, indicando el número de incidentes, requerimientos y/o desarrollos que el contratista deberá estar en capacidad de atender simultáneamente.

En caso de existir períodos de alta demanda, cierres operativos, procesos contables, regulatorios, de nómina u otros eventos que requieran capacidad adicional, agradecemos precisar las condiciones bajo las cuales deberá disponerse dicha capacidad.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, la Entidad no establece una concurrencia mínima fija. El contratista deberá administrar la capacidad de su equipo para atender simultáneamente los incidentes, requerimientos y desarrollos que se presenten, garantizando el cumplimiento de los ANS establecidos en los Términos de Referencia.

Como referencia histórica, se gestionan en promedio 180 casos mensuales y se consumen aproximadamente 750 horas mensuales de soporte y 200 horas de desarrollo. Estas cifras son indicativas, pueden variar por cierres operativos, requerimientos regulatorios o períodos de mayor demanda y no constituyen un compromiso de consumo mínimo.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 14: "Considerando el nivel de especialización de los perfiles requeridos, agradecemos precisar cuál será el **plazo máximo permitido para efectuar la sustitución de un integrante del equipo mínimo** cuando se presenten circunstancias tales como retiro, incapacidad, indisponibilidad sobreviniente u otra situación no imputable al contratista.
Solicitamos igualmente aclarar el tratamiento de los ANS durante el período comprendido entre la ocurrencia de la novedad y la aprobación del recurso sustituto por parte de Fiduprevisora S.A.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, el contratista deberá informar oportunamente la novedad y presentar un recurso que cumpla iguales o mejores condiciones que el perfil sustituido. FIDUPREVISORA S.A. realizará la validación y aprobación de la nueva hoja de vida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, conforme al Anexo No. 7.1. PERSONAL MINIMO REQUERIDO.

La sustitución no suspende las obligaciones ni los ANS. El contratista deberá adoptar las medidas de contingencia necesarias para garantizar la continuidad del servicio durante el reemplazo

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 15: "Los Términos de Referencia señalan que el equipo mínimo deberá contar con conocimientos o experiencia en buenas prácticas, estándares de programación y aseguramiento de calidad, así como con certificaciones en las suites ERP de PeopleSoft.

Respetuosamente solicitamos precisar **qué certificaciones específicas de PeopleSoft serán aceptadas para cada uno de los perfiles**, incluyendo fabricante, denominación de la certificación y condiciones de vigencia, cuando aplique.

Asimismo, agradecemos aclarar si las certificaciones constituyen un requisito obligatorio para la totalidad del equipo mínimo o únicamente para determinados roles.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, las certificaciones son obligatorias únicamente para los roles señalados en el Anexo No. 7.1 PERSONAL MINIMO REQUERIDO y deberán corresponder a credenciales oficiales de Oracle asociadas a PeopleSoft y aplicables a las funciones del perfil propuesto.

Para el Consultor Técnico se verificarán certificaciones relacionadas con PeopleTools y desarrollo; para el Consultor Funcional, certificaciones correspondientes a los módulos funcionales objeto del servicio; y para el Consultor de Infraestructura, certificaciones relacionadas con la administración y operación de la plataforma PeopleSoft. La Entidad verificará su correspondencia y autenticidad con base en la documentación emitida por Oracle.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 16: "Considerando que el servicio comprende la atención y evolución de las personalizaciones existentes sobre PeopleSoft, agradecemos informar si al inicio del contrato se contempla un **período de transición, empalme y transferencia de conocimiento** del ambiente actual hacia el nuevo contratista.

En caso afirmativo, solicitamos precisar el alcance previsto para dicho proceso y si las actividades asociadas consumirán horas de la bolsa contratada.

Adicionalmente, agradecemos aclarar cómo serán tratados los ANS durante el período de transición y apropiación inicial del conocimiento.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, al inicio del contrato se realizará un proceso de empalme y transferencia de conocimiento con el equipo técnico de FIDUPREVISORA S.A., con el acompañamiento de los líderes técnicos de la aplicación. Estas actividades forman parte de la prestación del servicio.

Los ANS serán aplicables desde el inicio del contrato, dado que el personal asignado deberá acreditar experiencia específica en PeopleSoft. El proceso de empalme no suspende las obligaciones de soporte ni la continuidad de la operación

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO___X_

OBSERVACIÓN 17: "Con el propósito de dimensionar adecuadamente la complejidad técnica del servicio, respetuosamente solicitamos informar si Fiduprevisora S.A. pondrá a disposición de los oferentes una descripción o inventario de la **línea base actual de PeopleSoft**, incluyendo los módulos dentro del alcance, principales personalizaciones, desarrollos propios, interfaces e integraciones que deberán ser objeto de soporte y mantenimiento.

En caso de no ser posible entregar información detallada durante la etapa precontractual por razones de seguridad o confidencialidad, agradecemos indicar la información técnica que será suministrada para que los oferentes puedan realizar una estimación comparable del servicio.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, el Anexo No. 7 CONDICIONES TÉCNICAS BÁSICAS OBLIGATORIAS contiene la infraestructura tecnológica, los módulos, las personalizaciones, los desarrollos y las principales integraciones que conforman la línea base del servicio.

La información técnica detallada de ambientes, configuraciones, componentes e integraciones será suministrada al contratista durante el empalme, de acuerdo con los lineamientos de seguridad y confidencialidad de FIDUPREVISORA S.A. El contratista deberá asegurar el entendimiento de las personalizaciones actuales dentro del plazo previsto en dicho anexo.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 18: "En caso de que la Entidad requiera que determinados integrantes del equipo mínimo mantengan disponibilidad durante toda la vigencia contractual para garantizar el cumplimiento de los ANS, respetuosamente solicitamos aclarar **cómo será reconocida la disponibilidad de dichos recursos en períodos en los cuales no exista consumo efectivo de horas de la bolsa**.

En particular, agradecemos confirmar si la disponibilidad exigida constituye una obligación incluida en el valor hora exclusivamente contra consumo efectivo o si existirá algún mecanismo de reconocimiento de la capacidad reservada requerida por la Entidad.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, El servicio de soporte es continuo durante la vigencia del contrato y será reconocido conforme a las tarifas ofertadas y a las condiciones establecidas en los términos de referencia.

Los recursos destinados a desarrollos y evolutivos serán requeridos a demanda y administrados por el contratista de acuerdo con las solicitudes autorizadas. En consecuencia, no se reconocerán tiempos de inactividad, capacidad reservada ni valores adicionales por disponibilidad sin consumo efectivo.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 19: "Respetuosamente solicitamos aclarar el alcance de la responsabilidad del futuro contratista respecto de **errores, defectos, problemas de calidad, vulnerabilidades o deuda técnica existentes con anterioridad al inicio del contrato** en parametrizaciones, personalizaciones, integraciones o desarrollos de PeopleSoft.

Adicionalmente, solicitamos precisar el mecanismo mediante el cual se establecerá la línea base inicial que permita diferenciar incidencias preexistentes de aquellas atribuibles a actividades ejecutadas por el futuro contratista.**"**

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, las solicitudes, incidentes y desarrollos se gestionan mediante la herramienta Aranda, cuya trazabilidad permite identificar su fecha de creación, estado, actuaciones y antecedentes, diferenciando aquellos registrados antes del inicio del contrato.

Cuando se requiera determinar el origen de una incidencia, los líderes técnicos de la aplicación realizarán la validación correspondiente con el contratista, tomando como referencia los registros de Aranda, la documentación disponible y la línea base técnica establecida. La responsabilidad del contratista se determinará de acuerdo con las actividades efectivamente ejecutadas y documentadas durante el contrato.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 20: "Considerando la condición resolutoria prevista en el numeral 5.16, respetuosamente solicitamos informar si, **a la fecha de publicación de los Términos de Referencia**, existe una programación definida para la entrada en funcionamiento del nuevo Core Fiduciario o para la modernización del Core Fiduciario PeopleSoft que pueda afectar la duración efectiva del contrato objeto de la presente invitación.

En caso afirmativo, agradecemos indicar la información disponible que permita a los oferentes valorar objetivamente el horizonte esperado de prestación del servicio y dimensionar adecuadamente los recursos requeridos.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad informa que, a la fecha, FIDUPREVISORA S.A. no cuenta con una fecha definitiva para la entrada en funcionamiento de los proyectos mencionados.

En caso de que durante la ejecución contractual se presente una situación que afecte el alcance o la duración del servicio, esta será informada al contratista y gestionada conforme a lo indicado en el parágrafo del numeral 5.16 CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO de los Términos de Referencia que indica: *"FIDUPREVISORA S.A. notificará por escrito al **CONTRATISTA** la ocurrencia de la condición resolutoria con una antelación mínima de sesenta (60) días calendario, indicando la fecha efectiva de finalización del contrato, procediéndose a la liquidación de las obligaciones pendientes a dicha fecha."*

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO_X___

No. DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECEPCIÓN CORREO	MODO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	21/10/2026, a las 04:45 p.m. Y 04:46 p.m.	SECOP II	Entelgy Colombia S.A.S.

OBSERVACIÓN 1: Inclusión del requisito de Partner Oficial Oracle

Respetuosamente solicitamos a Fiduprevisora S.A. incluir en los términos de referencia definitivos de la Invitación Abierta INVAB 013-2026 el requisito de acreditar la condición de Partner Oficial Oracle, mediante certificación emitida por el fabricante.

La inclusión de esta certificación permite a la entidad que el oferente cuente con una relación formal y vigente con el fabricante de la tecnología sobre la cual se prestarán los servicios de implementación, soporte y evolución de la plataforma Oracle PeopleSoft ERP, asegurando conocimiento y priorización de escalamiento para incidentes en donde se deba involucrar al fabricante teniendo en cuenta que esta aplicación es estratégica para la operación de la entidad. Adicionalmente, esta condición complementa la experiencia del oferente y las certificaciones individuales de su equipo de trabajo, al garantizar acceso a conocimiento especializado, buenas prácticas, actualizaciones, lineamientos técnicos y mecanismos adicionales de relacionamiento con Oracle, elementos que contribuyen a la adecuada prestación del servicio y a la mitigación de riesgos operativos.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

Así mismo, esta certificación se encuentra alineada con el modelo establecido por Oracle para la prestación de servicios especializados sobre sus soluciones empresariales, la cual transfiere obligación para que sus socios desarrollen competencias y certificaciones que validen el conocimiento técnico y funcional necesario para implementar, operar y evolucionar las soluciones conforme a las metodologías, estándares y mejores prácticas definidas por el fabricante.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad evaluó la pertinencia de exigir la condición de Partner Oficial Oracle como requisito habilitante y concluyó que esta no resulta indispensable para acreditar la capacidad técnica de los oferentes. En este sentido, los requisitos establecidos en los documentos del proceso garantizan que los proponentes cuenten con las capacidades técnicas necesarias para la adecuada ejecución del contrato, al tiempo que promueven los principios de libre concurrencia, selección objetiva y pluralidad de oferentes, al evitar restricciones que no resultan estrictamente necesarias para el cumplimiento del objeto contractual. Por lo anterior, la Entidad considera que las condiciones actualmente previstas son proporcionales, suficientes y adecuadas para asegurar la correcta ejecución de las actividades requeridas, permitiendo una participación más amplia del mercado sin comprometer la calidad, idoneidad o continuidad del servicio.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 2: Aclaración de certificaciones PeopleSoft

Respetuosamente solicitamos a la entidad que el requisito “OCS (Oracle Certified Specialist) de PeopleSoft” se ajuste a las certificaciones que emite Oracle sobre el producto de PeopleSoft a nivel de Certified Implementation Specialist o Certified Expert, en las especialidades de PeopleTools y General Ledger, según las funciones del perfil correspondiente. La solicitud busca reconocer certificaciones que acrediten competencias directamente relacionadas con el desarrollo y las herramientas técnicas de PeopleSoft, o con la configuración y operación funcional de sus módulos financieros. Su aceptación estaría sujeta a la verificación documental por parte de la entidad, manteniendo los demás requisitos de cada perfil.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: No se accede a la solicitud. La Entidad mantendrá el requisito de presentación de certificaciones oficiales de Oracle PeopleSoft para los perfiles establecidos en el Anexo No. 7.1 - Personal Mínimo Requerido, por considerar que estas acreditan de manera objetiva los conocimientos y competencias necesarios para la adecuada ejecución de las actividades asociadas al objeto contractual.

En consecuencia, el oferente deberá presentar las hojas de vida junto con los soportes de las certificaciones oficiales exigidas para cada perfil. FIDUPREVISORA S.A. verificará la autenticidad, vigencia, alcance y pertinencia de las certificaciones aportadas, así como su correspondencia con las funciones y responsabilidades del rol propuesto.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Entidad valide que las certificaciones presentadas correspondan efectivamente a credenciales oficiales emitidas por Oracle y que acrediten conocimientos específicos en los componentes, herramientas o módulos de PeopleSoft requeridos para la ejecución del contrato. En todo caso, se mantienen los demás requisitos de formación, experiencia y certificación establecidos en los Términos de Referencia, por considerarse proporcionales, adecuados y necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__

OBSERVACIÓN 3: Formación académica de los consultores funcionales

Se solicita respetuosamente a la entidad que, para los perfiles de consultor funcional, se admita la participación de profesionales con formación universitaria en áreas administrativas, financieras, contables o afines al proceso de negocio objeto de los módulos a soportar, siempre que acrediten la totalidad de la experiencia, incluyendo experiencia comprobada implementación o soporte o parametrización o evolución de los módulos correspondientes de Oracle PeopleSoft ERP, así como las certificaciones requeridas o aquellas equivalencias que sean expresamente aceptadas por la entidad. Esta solicitud reconoce que las funciones propias de la consultoría funcional demandan un conocimiento especializado de los procesos de negocio y de la operación de la solución, competencias que pueden ser adquiridas y validadas mediante la experiencia específica y las certificaciones oficiales del fabricante.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: No se accede a la solicitud. La Entidad mantendrá el requisito de presentación de certificaciones oficiales de Oracle PeopleSoft para los perfiles establecidos en el Anexo No. 7.1 - Personal Mínimo Requerido, por considerar que estas acreditan de manera objetiva los conocimientos y competencias necesarios para la adecuada ejecución de las actividades asociadas al objeto contractual.

En consecuencia, el oferente deberá presentar las hojas de vida junto con los soportes de las certificaciones oficiales exigidas para cada perfil. FIDUPREVISORA S.A. verificará la autenticidad, vigencia, alcance y pertinencia de las certificaciones aportadas, así como su correspondencia con las funciones y responsabilidades del rol propuesto.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

Lo anterior, sin perjuicio de que la Entidad valide que las certificaciones presentadas correspondan efectivamente a credenciales oficiales emitidas por Oracle y que acrediten conocimientos específicos en los componentes, herramientas o módulos de PeopleSoft requeridos para la ejecución del contrato.

En todo caso, se mantienen los demás requisitos de formación, experiencia y certificación establecidos en los Términos de Referencia, por considerarse proporcionales, adecuados y necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO_X___

No. DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECEPCIÓN CORREO	MODO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	21/10/2026, a las 04:45 p.m.	SECOP II	Kilonova Soft S.A.S.

OBSERVACIÓN 1: A continuación, relaciono pregunta al proceso:

1. Solicitamos a la entidad evaluar la posibilidad de ampliar el requisito de experiencia específica exigido para los roles de Gerente de proyectos y Líder de mesa de Ayuda, permitiendo acreditar experiencia en el desempeño del respectivo rol en otros sistemas empresariales soportados en tecnologías Oracle, sin limitarla exclusivamente al ERP Oracle PeopleSoft.

Proponemos admitir experiencia en proyectos de implementación, soporte, mantenimiento o evolución de sistemas ERP, HCM, financieros u otras aplicaciones empresariales de complejidad comparable, desarrolladas o soportadas sobre tecnologías como Oracle Database, PL/SQL y Or acle APEX, según las funciones y responsabilidades de cada perfil.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad aclara que, si bien la experiencia del oferente puede acreditarse en PeopleSoft ERP o en otros sistemas de gestión de complejidad comparable implementados sobre tecnologías Oracle, el personal asignado a la ejecución del contrato debe acreditar experiencia específica en Oracle PeopleSoft.

Esta experiencia es necesaria considerando que PeopleSoft es la plataforma objeto del servicio y soporta procesos críticos de FIDUPREVISORA S.A. Por tanto, los perfiles de Gerente de Proyecto y Líder de Mesa de Ayuda deberán contar con el conocimiento específico requerido para dirigir y gestionar el servicio, garantizar la continuidad operativa y asegurar el cumplimiento de los ANS.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. EL FIDEICOMITENTE manifiesta que LA FIDUCIARIA lo ha enterado ampliamente de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.; que conoce quién ostenta ese cargo en LA FIDUCIARIA; que conoce las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, y que se le ha suministrado información relacionada con los derechos que, como cliente, tiene para acudir directamente al Defensor del Consumidor Financiero con el fin que sean resultas sus peticiones, quejas y reclamos en los términos establecidos en la Ley, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los datos del Defensor del Consumidor Financiero son: principal Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Suplente, Nombre: Bertha García Meza, Dirección de notificaciones: Carrera 11 A #96-51 | Oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C., Horario de atención: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes, Teléfonos de contacto: 601 610 8161 / 601 610 8164, Dirección electrónica: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO_X___

OBSERVACIÓN 2. Solicitamos a la entidad evaluar la eliminación del requisito de certificación Oracle exigido para los tres perfiles (consultor técnico, consultor funcional, consultor de infraestructura), permitiendo acreditar su idoneidad mediante la formación académica y la experiencia específica relacionadas con las funciones de cada rol. Solicitamos considerar que la experiencia comprobable en proyectos de implementación, desarrollo, soporte o mantenimiento de sistemas empresariales sobre tecnologías Oracle puede permitir acreditar las competencias requeridas, sin exigir adicionalmente una certificación del fabricante.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Sobre el particular, la Entidad aclara que, las certificaciones Oracle PeopleSoft exigidas son obligatorias para los perfiles establecidos en el Anexo No. 7.1. Personal mínimo requerido, dado que permiten acreditar objetivamente conocimientos especializados y complementan la formación académica y la experiencia del personal propuesto.

La experiencia en otras tecnologías Oracle no sustituye la certificación requerida sobre PeopleSoft, por cuanto no acredita de manera equivalente las competencias específicas necesarias para el soporte, desarrollo y administración de la plataforma

MODIFICA TÉRMINOS DE INVITACIÓN: SI___NO__X__