

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

OBJETO: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera y administradora del Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para la prestación de servicio especializado para el soporte, actualización, implementación de nuevos procesos y mantenimiento de Gestor Pro (en adelante “la solución”).

INTERESADO 1. TRYCORE

1. Referidas al apartado 2.2.1.2 Administración de la solución:

1.1. Pregunta: *“Llevar a cabo el monitoreo de la disponibilidad de la solución y estado de los servicios/procesos. Pregunta: El monitoreo de la aplicación por lo general es sobre los servidores de producción, el soporte tiene acceso a los servidores productivos?, o se generarán alertas de monitoreo de servidores de Procolombia para que el Soporte de Trycore atienda, por favor aclarar.”*

Respuesta 1.1.: El soporte del proponente tiene acceso a las alarmas de los servicios asociados al performance del servidor (discos duros, memorias, cpu y servicios de sistema operativo, base de datos), estas alarmas se monitorean y llegan a través de la solución de monitoreo – Zabbix- y se monitorea igualmente la URL <https://gestor.procolombia.co/bonita/login.jsp>.

Los servicios/procesos de la aplicación gestor Pro no están monitoreados a la fecha y son los que se deben monitorear por el proponente. El soporte puede tener acceso al servidor productivo para solo lectura/visualización.

1.2. Pregunta: *“Recibir recomendaciones para prevenir, remediar u optimizar fallas de la solución debido a buenas prácticas no implementadas en procesos de implementación de BPM (en caso de que requiera actividades de DBA (Data Base Administrator) estas se validarán juntamente con el especialista designado por ProColombia. Pregunta: ¿Cuál es el criterio para que estos hallazgos y mejoras se tomen como soporte, dado que puede ser ambiguo los cambios y el impacto, lo cual se podría estimar como mantenimientos evolutivos, lo cual tendrá una definición de un máximo de horas mes, tienen contemplado el máximo de estas horas mes?”*

Respuesta 1.2.: Una vez se reciben las recomendaciones y si son requeridas implementaciones sobre los procesos se validarán en la siguiente actividad relacionada en el numeral 2.2.2. Implementación de nuevos procesos /requerimientos, mantenimientos evolutivos, adaptativos, y/o correctivos., para avanzar según corresponda. No hay un máximo de horas en el mes para la implementación de estas recomendaciones previamente aprobadas.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

1.3.Pregunta: *“Acompañar la ejecución de las solicitudes de cambio (RFC) efectuadas por lo...
Pregunta: tienen un histórico estadístico de RFC y su duración, esto para proyectaresfuerzos.”*

Respuesta 1.3.:

Respuesta 1.3.: El histórico de RFC promedio año son 14 RFC, con un tiempo promedio de atención 3.78 horas.

Nota del total estimado de RFC: el 75% Aproximadamente corresponde a Actualización y parchado de Servidores 7% de labores propias de Gestor Pro (Implementación de necesidades, mantenimientos y/o soportes con soluciones causa/raíz).

1.4.Pregunta: *“Coordinar y/o ejecutar las actividades de backup y recuperación de la solución.
Pregunta: ¿Se entregará una línea base de estos backups? a nivel de infraestructurase tiene sistemas redundantes que permitan recuperar el servicio?”*

Respuesta 1.4.: Si se entregará la línea base de backup junto con el manual que documenta el proceso de backup y/o recuperación.

No se cuenta con sistemas redundantes para dar continuidad al servicio frente a una falla. Se recupera a partir de backups.

1.5. Pregunta: *“Asegurar por la existencia y actualización de los procedimientos para respaldo y recuperación de datos existentes. Pregunta: ¿Estos documentos ya existen o deben construirse desde cero?”*

Respuesta 1.5.: Se cuenta con el manual que documenta el proceso de backup y/o recuperación. Igualmente, ante la experiencia del proponente y cuándo tome la operación podrá realizar y/o implementar recomendaciones al mismo.

1.6.Pregunta: *“Llevar a cabo la parametrización de servicios de la plataforma y optimización de esta (Cuándo aplique) Pregunta: ¿Esto es ajustar integraciones a servicios existentes, donde han cambiado sus endpoints? O a que hace referencia, porque si es una integraciónnueva, esto no es soporte, por favor aclarar.*

Respuesta 1.6.: No hace referencia a desarrollos nuevos, hace referencia a cambios de configuración y/u optimización de la solución y/o el entorno.

Sobre la plataforma bonita: Si se generan parches y/o recomendaciones de cambio de configuración del fabricante y/o del proponente, aplicarlas en ambiente no productivo, probar y verificar la optimización del buen desempeño. Una vez verificadas aplicar a producción.

Sobre el entorno: Si hay que realizar redireccionamientos, configuraciones (ej por cambio del entorno) realizar los cambios de configuración coordinado con especialistas de plataformas, o solo el equipo de proponente cuando no sea entorno productivo, para velar por la continuidad del

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

servicio y operación de los ambientes (ej. Cambio de IP de los servicios integrados con otros componentes Alfresco, SISA, LDAP, entre otros).

1.7.Pregunta: *“Generar manuales técnicos de administración, operación y mantenimiento futuro de la herramienta, para preservar el conocimiento ante rotación de personal y/o cambios en el entorno del servicio. Pregunta: ¿Cuál es el alcance de estos manuales, tienen alguna referencia o modelo?, el alcance de un manual de mantenimiento a que hace referencia?”*

Respuesta 1.7.: En general el alcance de un manual es un documento o guía que contextualiza el funcionamiento del sistema (administración, operación y/o mantenimientos) sean sistematizados o manuales, contentivos de información técnica, de configuración y/o funcionales acerca de la operación del mismo, las responsabilidades, y su operación.

No hay una referencia o modelo específico estándar sin embargo la documentación existente tiene el contenido requerido, si dentro de su experiencia el proponente tiene una plantilla o modelo de referencia puede ser incluido dentro de las mejores prácticas de la operación.

El manual de mantenimiento tiene como propósito detallar las labores periódicas y/o preventivas y las pautas que se deben tener en cuenta para asegurar el performance de la solución y evitar la degradación del servicio.

1.8.Pregunta: *“Conocer, documentar y velar por los procedimientos documentados para mantener sincronizado el entorno de pruebas de la solución respecto al entorno productivo. Asimismo, se compromete a compartir periódicamente esta documentación a ProColombia. Pregunta: ¿Es responsabilidad de este contrato la administración del ambiente de calidad o pruebas?, por favor aclarar el modelo de gobierno de los ambientes y la matriz RACI de los mismos.”*

Respuesta 1.8.: Si, es responsabilidad del proponente la administración de los componentes propios de la aplicación y sus servicios en el ambiente de calidad o pruebas. La administración del entorno ambiental de los servidores donde opera (Sistema Operativo, aspectos de seguridad, red, motor de base de datos e infraestructura) continuará siendo responsabilidad de PROCOLOMBIA.

Ambientes Productivos: Son restringidos para asegurar la continuidad de la operación y seguridad, cualquier cambio se debe realizar a través de RFC. Estos cambios los ejecutan los administradores y se acompañan por el proponente dada su especialidad de la aplicación.

Ambientes No productivos: El proponente tendrá autonomía para realizar despliegues siempre que se a través de RFC dado que permite probar la calidad del paso a producción y podrá o no ser acompañado por un especialista según necesidad. No se cuenta con matrices RACI documentadas a la fecha.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

1.9.Pregunta: *“Ejecutar las acciones necesarias (en coordinación con los especialistas de ProColombia) para mantener el ambiente de pruebas estable y adecuado para actividades de pruebas respecto a los procesos productivos y/o nuevos desarrollos para pruebas de usuario. Pregunta: la administración del ambiente de Calidad- pruebas de quien es?, requerimos especifiquen el gobierno de este ambiente y del ambiente productivo, matriz RACI de los dos ambientes.”*

Respuesta 1.9.: Es responsabilidad del proponente la administración de los componentes propios de la aplicación y sus servicios en el ambiente de calidad o pruebas.

La administración del entorno ambiental de los servidores donde opera (Sistema Operativo, aspectos de seguridad, red, motor de base de datos e infraestructura) continuará siendo responsabilidad de PROCOLOMBIA.

Ambientes Productivos: Son restringidos para asegurar la continuidad de la operación y seguridad, cualquier cambio se debe realizar a través de RFC. Estos cambios los ejecutan los administradores y se acompañan por el proponente dada su especialidad de la aplicación.

Ambientes No productivos: El proponente tendrá autonomía para realizar despliegues siempre que sea a través de RFC dado que permite probar la calidad del paso a producción y podrá o no ser acompañado por un especialista según necesidad. No se cuenta con matrices RACI documentadas a la fecha.

2. Referidas al numeral 2.2.1. Soporte a la operación:

2.1.Pregunta: *“Este se estima como un costo fijo mensual, por favor ratificar. “2.2.1. IMPLEMENTAR NUEVOS PROCESOS/REQUERIMIENTOS, MANTENIMIENTOS EVOLUTIVOS, ADAPTATIVOS, Y/O CORRECTIVOS.” Pregunta:*

Respuesta 2.1.: El numeral 2.2.1 se denomina “SOPORTE A LA OPERACIÓN” y considera un costo fijo mensual (página 11) para el desarrollo de la actividad correspondiente a este numeral y el cumplimiento de los niveles de servicio.

Para el numeral 2.2.2 IMPLEMENTAR NUEVOS PROCESOS /REQUERIMIENTOS, MANTENIMIENTOS EVOLUTIVOS, ADAPTATIVOS, Y/O CORRECTIVOS. (página 14) El proponente deberá presentar en su propuesta económica, un ítem denominado “Bolsa de Horas”, el cual tiene por objeto contar con horas para atender la entrega de soluciones al usuario que cumplan con las necesidades de la organización, por medio de la atención e implementación de nuevos procesos, requerimientos, mantenimientos;

¿Cómo se estima cada requerimiento?, cada requerimiento tendrá una estimación de horas que se

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

aprobará entre las partes?"

(Página 14 TDR) Acordar los tiempos de atención de la necesidad vía un acta de estimación y aprobación para iniciar la labor (el formato será acordado por el proponente/ProColombia en el marco de la ejecución del servicio)

(Página 16 TDR) Los servicios asociados a este numeral deberán planificarse y estimarse con un porcentaje de incertidumbre de no más del 10% en esfuerzo y nunca iniciará labores sin previo aval de PROCOLOMBIA, siempre teniendo presente la cantidad de horas disponibles y la priorización de las necesidades. Para dimensionar este servicio se realizarán sesiones de trabajo ágiles con la participación del supervisor del contrato y el coordinador del servicio del proveedor para entregar la necesidad, el detalle y establecer entregables esperados de tal manera que pueda hacer un dimensionamiento de la necesidad y presentar la estimación y planificación.

(Página 16 TDR) Para éste numeral se estima una bolsa de 100 horas mensuales acumulables con la posibilidad de adelantar horas por alta demanda de necesidades atendidas en este numeral.

2.2. Pregunta: *"¿Cuántas horas para la bolsa de horas se estiman para la vigencia de los doce meses, para los desarrollos es una bolsa adicional diferente a la de mantenimientos?"*

(Página 16 TDR) Para éste numeral se estima una bolsa de 100 horas mensuales acumulables con la posibilidad de adelantar horas por alta demanda de necesidades atendidas en este numeral. Se aclara que la bolsa aplica para el alcance del numeral completo 2.2.2. Esto es, en otras palabras, 1.200 horas estimadas al año.

Para los nuevos procesos y requerimientos se van a solicitar horas diferenciales por perfil, como por ejemplo:

Desarrollo

Análisis

Gestión de proyecto Arquitecto

QA..."

Respuesta 2.2.: No se pedirá por perfil, se estima recibir un valor hora del servicio para atención de las necesidades del numeral 2.2.2.

2.3. Pregunta: *"¿Existe un backlog de próximos procesos a implementar?, esto con el fin de formular un paquete de horas."*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

Respuesta: 2.3. Respecto a próximos procesos a implementar no existe un backlog, sin embargo Si bien hay necesidades de mantenimiento y nuevos procesos, con lo cual se irá construyendo el backlog. El alcance del contrato se enmarca en las 1.200 horas a ser cotizadas en la propuesta. Los paquetes adicionales es un dato de referencia en caso que resulten requeridos por ProColombia una vez superado el consumo de las 1.200 horas.

2.4. Pregunta: "¿La bolsa de 100 horas mes, aplica para el Numeral 2.2.2.2 Mantenimientos evolutivos, adaptativos, correctivos?"

Respuesta 2.4.: (Página 16 TDR) Para éste numeral se estima una bolsa de 100 horas mensuales acumulables con la posibilidad de adelantar horas por alta demanda de necesidades atendidas en este numeral. Se aclara mediante Adenda No. 1 que la bolsa aplica para el alcance del numeral completo 2.2.2: Implementación de nuevos procesos/requerimientos y Mantenimientos evolutivos, adaptativos, correctivos.

3. Referidas al numeral 2.2.2.3: Estabilización y garantía:

3.1.Pregunta: *"Es importante aclarar que la garantía es sobre los componentes que se pactaron afectar, si la funcionalidad nueva afecta otras funcionalidades esto no cuenta como garantía y debe tratarse como lo dice el capítulo 2.2.2.2. Mantenimientos evolutivos, adaptativos, correctivos"*

Respuesta 3.1.: El proponente al realizar actividades referenciadas en el numeral 2.2.2 tiene que prever, validar, estimar y velar porque la estabilidad de los procesos que están en producción continúe con el mismo comportamiento o se adecue al comportamiento previsto según el nuevo despliegue, nuevo requerimiento y/o mantenimientos atendidos. Mayor detalle en el numeral 2.2.2.3.

4. Referidas al numeral 2.2.3. ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DE LA PLATAFORMA BONITASOFT®

4.1.Pregunta: *"Es importante mencionar la responsabilidad de Procolombia de asegurar los entornos, fuentes y demás insumos requeridos. Adicional es importante mencionar que dentro de la actualización de la plataforma involucra como tal la plataforma, con lo cual si los procesos requieren ajustes, modificaciones y/o desarrollos, estos deben trabajarse por la bolsa de horas definidas."*

Respuesta 4.1.: Una vez el proponente toma la operación de la solución es responsable de asegurar el código fuente, la administración del entorno ambiental de los servidores (Sistema Operativo, aspectos de seguridad, red, e infraestructura) continuará siendo responsabilidad de

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

PROCOLOMBIA.

La responsabilidad del proponente es velar por el entorno de la aplicación y su configuración en dichos entornos,

“con lo cual, si los procesos requieren ajustes, modificaciones y/o desarrollos, estos deben trabajarse por la bolsa de horas definidas.” Respuesta: De acuerdo, se entiende igual.

5. Referidas al numeral 2.3. Obligaciones específicas del Proponente.

5.1. Pregunta: *“El proponente tomará el control total de la solución y los procesos activos al inicio el contrato, a partir de la documentación técnica y funcional disponible y el código fuente. Pregunta: Nos pueden informar qué componentes se van a entregar de los procesos, que documentación existe por flujo y las versiones y fuentes”.*

Respuesta 5.1.:

Código fuente: Última versión

Acceso a servidores y componentes de la solución → ver Anexo 3 de los TDR. En ambiente no productivo y productivo

Documentación Funcional disponible: Documentación de cada uno de los procesos implementados (Nombre, Descripción, Participante, Entradas, Salidas, Sistemas con los que se integra, Diagramas del Proceso implementado)

Documentación Técnica disponible:

Tipo	ponente/Pro	Nombre Documento	
Arquitectura	Arquitectura	Arquitectura-PROCOLOMBIA.eap	
		Procolombia_BPM_Architecture.eap	
		PT-INGE-038-Arquitectura-PROCOLOMBIA.docx	
		PTL-GINF-003-Entrega_Arquitectura_Referencia.docx	
Técnico	Alfresco	PT-INGE-027-Manual_de_instalacion_ALFRESCO.doc	
	Bonita	PT-INGE-027-Manual_de_instalacion_BonitaSubscription-2021.1_7.55.doc	
	Certificados	PT-INGE-027-Manual_Actualizacion_Certificado_Procolombia.doc	
	Interoperabili		a-gu-gti-027-consumo-servicio-web-de-la-tcrm.pdf
			Descripcion servicio listas de cautela Integracion Centinela consulta individual 2 .pdf
			PT-INGE-027-Manual_conectores_y_procesos_transversales_PROCOLOMBIA_BONITA.doc
			WS Contratacion-BonitaBPM.xls
			WS Novedades-Nomina.xls
			WS Presupuesto-REST-SISA.xls
			WS Presupuesto-SISA - Rest.xls
			WS Presupuesto-SISA para Salesforce.xls
			WS Presupuesto-SISA.xls
			WS Proveedores REST-Queryx-SISA.XLS
			WS Proveedores-Queryx-SISA.xls
			WS RegistrosPagos-BonitaBPM.xls

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES INVITACIÓN No. 778

6. Referidas a los Entregables:

6.1.Pregunta: *"2.4.5. Un informe con el diagnóstico inicial general de la solución, este diagnóstico deberá contener como mínimo: documentación funcional recibida, documentación funcional a su criterio faltante, documentación técnica recibida, documentación técnica a su criterio faltante, recomendaciones para el monitoreo, estabilidad y mejoras de la solución que se identifiquen en principio. El cual deberá ser entregado dentro del primer mes siguiente a la iniciación del servicio y una vez recibida la documentación técnica, funcional y código fuente por parte de ProColombia. Lo anterior sin cargo a la bolsa de horas disponibles asociadas al numeral 2.2.2. Pregunta: La documentación que quede pendiente por construir o faltante, tanto técnica como funcional, ¿sobre qué ítem económico se planteará su completitud?, o como se estimarán los esfuerzos para definir y construir todo lo que haga falta...Por favor aclarar"*

Respuesta 6.1.:

- El diagnóstico corresponde al ítem de soporte a la operación 2.2.1.
- La documentación faltante técnica de la plataforma deberá completarse a cargo del mismo rubro responsabilidad 2.2.1.2 Administración de la solución.
- La documentación técnica específica/funcional asociada a los procesos implementados que resulte de la ejecución correspondiente a los distintos numerales del alcance del objeto deberán ser incluidos en la estimación de cada necesidad que afecte estos documentos. (2.2.2)

7. Preguntas relacionadas con la Plataforma de gestión de tickets:

7.1.Pregunta: *"por favor informarnos la plataforma de gestión de tickets que se usará y ratificar si esta será entregada por procolombia y si debemos incurrir en costos de licencia o si estos los asume ProColombia, para los usuarios del soporte".*

Respuesta 7.1.: Para tickets de soporte, tendrán acceso con 1 usuario único para la plataforma de gestión de mesa de ayuda, sin costo para el proponente.

Para nuevas necesidades y/o mantenimientos del numeral 2.2.2 tendrá acceso a la solución de gestión de demanda para la actualización de estados-fechas y recibirá notificaciones vía correo electrónico., sin costo para el proponente.

La presente se publica el 7 de octubre de 2022 en la página web [https:// www.fiducoldex.com](https://www.fiducoldex.com) en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.