

OBSERVACIONES Y RESPUESTAS – INVITACIÓN PÚBLICA IPUB-O1-2024

Objeto: El Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – FOGACOOOP -, invita a las personas jurídicas para contratar los servicios de actualización, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma BPMS (Jbpm, Drools), así como para los desarrollos y su arquitectura, de los procesos misionales del recaudo de la prima del seguro de depósitos y del proceso de monitoreo a cooperativas y, una bolsa de horas para ajustes y mejoras de la funcionalidad de los procesos.

Fecha: 13-feb-2024

Interesado: SOAINT

A propósito de las observaciones recibidas mediante correo electrónico del 13/02/2024 a las 3:28 pm, damos respuesta a cada una de ellas en los siguientes términos:

Observación	Respuesta
<p>Del numeral 3.1.2. Obligaciones respecto al servicio de actualización, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo; (...) 18.- Prestar el servicio de atención y solución a los incidentes que se presenten en los servicios que hacen parte de la presente contratación, sin costo adicional para él fondo, en el contexto de un Acuerdo de Nivel de Servicio, el cual se establece con los siguientes niveles de criticidad, el tiempo de respuesta definido será a partir del momento de registro del incidente por parte del usuario, a través de la herramienta web de registro de incidentes o en su defecto vía telefónica, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto (Máximo 2 horas): Corresponden a los casos críticos que no permiten el funcionamiento de los procesos automatizados del cliente. (...) Respetuosamente solicitamos sea considerada la ampliación a Máximo 4 horas, lo anterior teniendo en cuenta que consideramos que el tiempo requerido es bajo para atender el tipo de casos enunciados. 	<p>Se revisa la observación y se estima razonable ampliar a máximo 4 horas en el sentido la solicitado, así:</p> <p><i>18-Prestar el servicio de atención y solución a los incidentes que se presenten en los servicios que hacen parte de la presente contratación, sin costo adicional para él fondo, en el contexto de un Acuerdo de Nivel de Servicio, el cual se establece con los siguientes niveles de criticidad, el tiempo de respuesta definido será a partir del momento de registro del incidente por parte del usuario, a través de la herramienta web de registro de incidentes o en su defecto vía telefónica, así:</i></p> <p>Alto (Máximo 4 horas): Corresponden a los casos críticos que no permiten el funcionamiento de los procesos automatizados del cliente.</p> <p>Medio (2 días): Corresponden a los casos que impliquen un proceso de investigación más amplio y que no afecten el funcionamiento normal del proceso automatizado.</p> <p>Bajo (4 días): Son características de la plataforma que fallan pero que no son críticos para el desarrollo normal de los procesos automatizados.</p>

En todo caso la respectiva modificación se formalizará mediante adenda a la invitación, ajustando el cronograma en lo pertinente.

Atentamente,



JEIVER ERNESTO RAMÍREZ N.
Gerente de TI



CARLOS E. LOZANO MARTÍNEZ
Gerente Jurídico (E)

Febrero 14 de 2024