

**Estudio de mercado (RFI) solicitud de cotización para la prestación del servicio de de soporte funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e Inventarios (MM), Ventas y Distribución (SD) Basic y ABAP para COLVATEL S.A ESP**

**Presentación**

Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos COLVATEL S.A. E.S.P. en adelante COLVATEL es una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos de carácter mixto, cuya organización y funcionamiento se rige por sus estatutos sociales, la Ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en ella, por el Código de Comercio.

COLVATEL S.A. E.S.P. tiene por objeto social "A. La prestación y comercialización de bienes y servicios de telecomunicaciones, y cualquier tecnología informática y de comunicaciones (TIC'S), con cubrimiento local, nacional e internacional, con o sin utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias aplicables, comprendiendo entre otros pero sin limitarse a ellos, servicios de conectividad, servicios de valor agregado, telemáticos, teleservicios, servicios portadores, servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía de larga distancia nacional e internacional. B. Servicios de entretenimiento y contenido, servicios móviles e inalámbricos en general. C. Outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica, administrativa, financiera, comercial y operativa y en general, aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas. D. Prestación de servicios de tercerización BPO (Business Process Outsourcing), ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). E. La explotación profesional industrial y comercial de diseño, configuración, planeación, construcción, suministro, instalación, mantenimiento, operación, soporte, gestión e interventoría de redes de telecomunicaciones, entre ellas, redes móviles, satelitales e inalámbricas, de fibra óptica y cobre, y otras como redes de semaforización, de señalización vial, física y electrónica, de telemetría, eléctricas, para sistemas de seguridad, videovigilancia y alarmas. F. La construcción de obras civiles requeridas para los diferentes tipos de redes y soluciones tecnológicas o telemáticas. G. Suministro, alistamiento, montaje y mantenimiento de antenas, equipos repetidores y torres en general. H. Compra, importación, exportación, distribución, suministro, arrendamiento y venta de equipos de cómputo, de comunicaciones, equipos de oficina, audiovisuales, hardware en general y mobiliario necesario para la prestación de servicios de integración. I. suministro, implementación y mantenimiento de soluciones de seguridad informática, de sistemas de información, software y licencias de uso de cualquier clase de productos, bienes o servicios asociados a la tecnología informática y de comunicaciones. J. Implementación de centro de cómputo y datacenter, de call y contact center y prestación de otros servicios ofimáticos. K. Análisis, desarrollo, prestación y administración de aplicaciones de procesamiento electrónico, almacenamiento, captura, microfilmación y



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateel.com.co](http://www.colvateel.com.co)

*mantenimiento de datos e información. L. Servicios de administración de documentación, alistamiento, organización, reconstrucción, desinfección, digitación, digitalización, microfilmación, custodia, transporte, captura de imágenes, copiado e impresión masiva de documentos. M. Prestación de servicios logísticos, administración logística, almacenamiento y custodia de mercancía, control de inventarios, transporte y distribución física para empresas del sector de las TIC's. N. Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para facturación, recaudo electrónico, administración, procesamiento y control de recaudos, tasas, impuestos y contribuciones y en general, para todo tipo de rentas. O. Prestación de servicios digitales, tecnológicos y afines bajo cualquier modalidad. P. Prestación de servicios de gerencia de proyectos, asistencia técnica, capacitación, asesoría y consultoría en informática y telecomunicaciones. Q. Formación, entrenamiento y capacitación en TIC's. Igualmente en desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá: A. Comprar, vender, alquilar o tomar en concesión, los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo normal del objeto social. B. Comprar, vender, importar, exportar, adquirir u obtener a cualquier título y utilizar toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social. C. Celebrar contratos de compra, venta, permuta, arrendamiento, concesión, usufructo y anticresis sobre inmuebles. D. Constituir y aceptar prendas o hipotecas; tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin él, respecto de las operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles. E. Girar, adquirir, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagares o cualquier otro título valor. F. Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones, o cuotas sociales. G. Celebrar toda clase de negocios, actos o contratos conducentes a la realización de los fines sociales o que complementen su objeto principal. H. Participar en toda clase de procesos de selección de contratistas, incluyendo licitaciones, invitaciones y concursos públicos o privados, en el país o en el exterior y hacer las ofertas correspondientes. I. Adquirir, registrar, usar, tomar en concesión y enajenar patentes, invenciones, procedimientos, marcas y nombres industriales y/o comerciales relativos al establecimiento de comercio o a la sociedad. De igual forma podrá adquirir u otorgar concesiones para su explotación, y celebrar toda clase de negocios sobre los mismos. El desarrollo del objeto social de la compañía y la realización de todos los aspectos complementarios o accesorios se regirán por el derecho privado. La sociedad no deberá constituirse en garante de obligaciones en las cuales no tuviere intereses, siendo de cargo de la Junta Directiva calificar si la sociedad tiene dicho interés o no lo tiene."*



**Estudio de mercado (RFI) solicitud de cotización para la prestación del servicio de de soporte funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e Inventarios (MM), Ventas y Distribución (SD) Basic y ABAP para COLVATEL S.A ESP**

## 1. Información

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a COLVATEL revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

La realización del presente Estudio de Mercado no obliga a COLVATEL a celebrar contrato alguno ni constituye compromiso precontractual o contractual, oferta o promesa de contrato. Igualmente, COLVATEL podrá a su entera discreción terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo de reconocimiento.

COLVATEL podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier inquietud sobre la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

## 2. Cronograma

No.	ETAPA	Fecha
1	Publicación estudio de mercado (RFI)	18 de abril de 2023
4	Recepción de RFI	20 de abril de 2023 deben ser enviadas al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com">procesosdeinvitacion@colvate.com</a>

Los plazos y etapas establecidos en esta solicitud de cotización podrán ser modificados en cualquier momento por parte de COLVATEL.



Las dudas o aclaraciones en cuanto al alcance del contenido de este documento deberán solicitarse a través del correo electrónico indicado en el cronograma, COLVATEL dará respuesta escrita por correo electrónico a las solicitudes recibidas.

### 3. Forma de presentación de la cotización

- a) Las cotizaciones deberán incluir todos los servicios y características solicitadas por el presente estudio y tiene una validez mínima de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega. En el caso que el interesado no indique el término de validez de la cotización, o indique una vigencia inferior a la solicitada, se entenderá que la misma es de 60 días calendario contados a partir de la fecha de entrega.
- b) Las cotizaciones se recibirán únicamente en formato PDF firmado por el representante legal, las cuales deberán remitirse al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma, dentro del plazo máximo.
- c) La cotización se recibirá únicamente en formato PDF, a continuación, indicamos las opciones para la firma de la oferta:
  - I. Firma digital: Debe estar registrada ante la entidad certificadora.
  - II. Firma electrónica: En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012 (que reglamenta el artículo 7 de la referida Ley).
  - III. Firma escaneada del representante legal o apoderado del oferente.

### 4. Condiciones de presentación

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos de este documento, se entiende por:

*Requerimiento mínimo obligatorio:* son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "COLVATEL REQUIERE" o "EL INTERESADO DEBE", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las cotizaciones que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Con la presentación de la cotización en presente estudio, El INTERESADO manifiesta que comprende, acepta y cumple la totalidad de los requerimientos exigidos en el presente estudio de mercado. COLVATEL podrá solicitar a El INTERESADO explicación o soportar el cumplimiento de algún requisito exigido. De no ser así, no será tenida en cuenta la cotización. Como también en los siguientes casos:

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en la cotización, COLVATEL formulará la solicitud de aclaración o explicación.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o



parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la cotización será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente estudio que no hayan sido aportados con la cotización podrán ser requeridos por COLVATEL. De no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

Todos los documentos que integren la cotización deben ser redactados en idioma español.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la cotización indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

## 5. Objeto

Se requiere servicio para mantener el esquema de soporte funcional SAP 6.0 de la herramienta implementada por ColvateL S.A bajo el aplicativo. Los servicios de soporte funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e Inventarios (MM), Ventas y Distribución (SD) Basic y ABAP.

El servicio será destinado de acuerdo al objeto social COLVATEL S.A. E.S.P., atendiendo los requisitos y condiciones establecidos en el presente documento, y en las que se consignan en el contrato que se suscriba con el oferente seleccionado.



Certificado: SC6866-1

Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateL.com.co](http://www.colvateL.com.co)

## ANEXO TÉCNICO

### 1. Especificaciones técnicas de la prestación de servicios de soporte funcional SAP 6.0.

Contratar la prestación de los servicios de soporte funcional SAP 6.0 para mantener el esquema de soporte funcional de la herramienta implementada por ColvateL S.A bajo el aplicativo SAP. Los servicios de soporte funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e Inventarios (MM), Ventas y Distribución (SD) Basic y ABAP. Correspondientes a un paquete de hasta cuatrocientas veinte (420) horas por demanda, el valor ofertado por hora deberá ser fijo durante la duración del contrato.

#### 3.1. Obligaciones generales

- a. Disponer y asignar los recursos de personal, transporte, logísticos, técnicos y demás, requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en este contrato.
- b. Hacer el seguimiento adecuado, de las incidencias reportadas, para identificar las dificultades o nuevas circunstancias que puedan surgir en el proceso y manejarlas en beneficio de la relación contractual con COLVATEL S.A.
- c. Utilizar el personal idóneo, competente profesionalmente, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los trabajos o servicios que realice. Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad de los recursos con el nivel de conocimiento suficiente para el equipo de soporte.
- d. Construir e implementar los procesos y procedimientos para el adecuado funcionamiento del contrato; de acuerdo a lo establecido con la compañía.
- e. Asegurar calidad y garantía en los servicios suministrados y de acuerdo a lo emitido y pactado en cada solicitud.
- f. Acatar las normas sobre protección de la información.
- g. Entregar junto con la oferta, la matriz de escalamiento y mantener actualizada dicha información.

#### 3.2. Especificaciones técnicas de la prestación de servicios de soporte funcional SAP 6.0.

El servicio se debe prestar de manera remota o presencial en la ciudad de Bogotá.

El servicio de soporte funcional SAP 6.0 deberán contar con las siguientes características mínimas y especificaciones:

- a) Prestar los servicios de soporte funcional SAP 6.0 funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas



por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e inventarios (MM), Ventas y distribución (SD) basic y ABAP. Correspondientes a un paquete de cuatrocientas veinte (420) horas para la anualidad.

- b) Prestar los servicios en horarios de atención: días hábiles de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.
- c) Presentar a COLVATEL informes mensuales sobre la labor contratada, así como los informes que le sean solicitados por el supervisor del contrato. La entrega deberá realizarse en medio magnético en formato PDF y ser enviado mediante correo electrónico al supervisor del contrato.
- d) Mantener el personal suficiente y debidamente capacitado en su planta de personal, para dar cabal cumplimiento al objeto y obligaciones del presente contrato.
- e) Permitir el registro de todos los sistemas susceptibles de soporte en SAP sobre herramienta Colvadesk suministrada por ColvateL.
- f) Prestar el soporte de los incidentes presentados a través de sobre herramienta Colvadesk suministrada por ColvateL.
- g) Contar con documentación clara y ordenada de todos y cada uno de los incidentes reportados que permitan a **COLVATEL** crear su propia biblioteca de ayuda;
- h) Brindar soporte tanto telefónicamente como remotamente.
- i) El soporte se brindará de forma remota, desde las instalaciones del proveedor.
- j) Permitir la práctica de seguimiento y control que sea solicitado por COLVATEL.
- k) Prestar el servicio de soporte por teléfono, cuando la solución se logre mediante instrucciones sencillas.
- l) Prestar el soporte virtual o presencial, cuando la solución requiera de la presencia de un ingeniero de soporte.
- m) Sugerir y/o recomendar ajustes a los sistemas aplicativos en lo concerniente a codificación, estandarización y/o mejores prácticas de programación.
- n) Incluir la ejecución de las siguientes actividades BASIS de acuerdo a solicitud explícita realizada por COLVATEL:
  - Ajuste de Roles y perfiles.



- Creación, borrado y copia de mandantes.
  - Aplicación de notas SAP.
- o) El proponente deberá presentar en su propuesta los perfiles (hojas de vida) de los ingenieros que ejecutarán las labores que son objeto de este contrato, esta deberá contener:
- Documentación para acreditar estudios Certificaciones realizadas
  - Carta de compromiso y disponibilidad firmada por el candidato para participar en el proyecto
  - Certificaciones laborales donde se incluyan las funciones realizadas, los productos administrados y el tiempo laborado (fecha de inicio y fin)
- p) Atender oportunamente a nuevos requerimientos de negocio, el tiempo requerido para la solución de cada incidente estará soportado en la propuesta de solución enviada por el proveedor y que deberá ser aprobada por **COLVATEL** antes de iniciar la solución, sin embargo, en caso de requerirse tiempos adicionales, esto será informado al coordinador asignado por **COLVATEL** en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.
- q) Acatar las instrucciones que le imparta el supervisor del contrato
- r) Asignar el personal necesario e idóneo para el desarrollo del contrato, de conformidad con lo ofertado, el cual no debe tener antecedentes penales ni disciplinarios y deberá estar bajo su inmediata dirección y dependencia.
- s) El contratista acepta que las obligaciones contenidas en estos términos de referencia se hacen extensivas a todo el personal a su cargo que preste sus servicios en la ejecución del contrato que se suscriba. COLVATEL o quien esta designe, podrá verificar en cualquier momento y con la metodología que considere, las mencionadas obligaciones, para lo cual el contratista deberá suministrar la información que sea solicitada y cumplir con los planes o actividades consecuencia de estas verificaciones.

### 3.3. Gestión de requerimientos

Consiste en la recepción, gestión y/o solución a todos los requerimientos técnicos relacionados con los equipos suministrados, además del soporte técnico para dar cumplimiento de los ANS acordados. El soporte técnico comprende dentro de sus actividades principales las siguientes:

- a) Iniciar la atención de los requerimientos reportados.
- b) Recibir, atender y solucionar los requerimientos.



- c) Registrar los diagnósticos, acciones y actividades relacionados con la gestión del requerimiento.
- d) Establecer comunicación inicial y permanente con COLVATEL para informarle acerca del seguimiento o estado de los requerimientos reportados.
- e) Generar los informes asociados a cada incidente que se presente sobre el servicio prestado de acuerdo con la necesidad y requerimientos de COLVATEL

**4. Pólizas requeridas** La compañía entregara a COLVATEL, una póliza de seguros a favor de particulares con su constancia de pago, expedida por una Compañía de Seguros debidamente constituida y autorizada, dentro de los 5 días corrientes siguientes a la recepción de las órdenes de compra, que cubra los siguientes amparos:

Riesgos Amparados	Porcentaje cobertura	de vigencia
Cumplimiento del contrato	20% sobre el valor total del contrato	La vigencia del contrato, su liquidation y cuatro (4) meses más.
Calidad	20% sobre el valor total del contrato	La vigencia del contrato, su liquidación y cuatro (4) meses más.
Salarios y prestaciones	20% del valor del contrato	Vigente por el término del contrato, su liquidación y tres (3) años más.
Responsabilidad civil extracontractual	20% del valor del contrato	La vigencia del contrato, su liquidación y cuatro (4) meses más.



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
www.colvateL.com.co