



SOLICITUD DE PROPUESTA

Sura República Dominicana

Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología

| | |
|--|--|
| SEÑORES INTERESADOS EN PARTICIPAR EN EL PROCESO | FECHA: 18 de Septiembre de 2024 |
| | REFERENCIA: RFP DevSecOps |

Contenido

| | |
|--|----|
| INSTRUCCIONES..... | 3 |
| 1. INVITACIÓN FORMAL..... | 4 |
| 2. OBJETIVO | 5 |
| 3. GLOSARIO..... | 5 |
| 4. ALCANCE | 5 |
| 5. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR..... | 6 |
| 5.1 Requisitos para la gestión del proyecto | 7 |
| 5.2 Requisitos técnicos mínimos | 8 |
| 5.3 Requisitos de seguridad | 9 |
| 6. SERVICIOS A CONTRATAR..... | 11 |
| 6.1 Servicio de implementación ecosistema Azure DevSecOps..... | 11 |
| 6.2. Servicio de metodología gestión proyectos Ágil con Azure DevSecOps.... | 13 |
| 6.3 Servicio de desarrollo plantillas de pipelines reutilizables, aplicadas en proyectos específicos | 14 |
| 6.4. Servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento ecosistema DevSecOps... | 16 |
| Horario de atención..... | 17 |
| Esquema de atención | 18 |
| 7. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO..... | 21 |
| 8. ESQUEMA DE PRECIOS..... | 22 |
| 9. VALORES AGREGADOS | 22 |
| 10. ENTREGABLES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO | 22 |
| ANEXO 1 – CONDICIONES COMERCIALES | 24 |
| ANEXO 2 – CONDICIONES LEGALES..... | 34 |

INSTRUCCIONES

Este documento está compuesto por las siguientes secciones en las que se listan los distintos requerimientos de alto nivel para SURA REPÚBLICA DOMINICANA, en adelante Seguros SURA República Dominicana.

1. Instrucciones
2. Invitación formal.
3. Especificaciones del servicio.
4. [Anexo 1](#) - Condiciones Comerciales.
5. [Anexo 2](#) - Condiciones Legales.
6. Anexo 3 - Información General (Excel ANEXOS RFP DevSecOps)
7. Anexo 4 - Precios (Excel ANEXOS RFP DevSecOps)
8. Anexo verificación seguridad de la información para contratos

Analice todas las secciones y cada una de las preguntas incluidas en el cuestionario. Utilice los valores predefinidos para la respuesta a cada pregunta.

En caso de ampliar su respuesta, use la columna de comentarios para este fin.

Todas las preguntas de esta guía deben ser contestadas. Si las especificaciones de su servicio no cumplen con el requerimiento, esto debe indicarse en la respuesta.

Este documento y sus anexos, en las secciones que aplique, deberá ser completado por la empresa proveedora de la solución.

El presente documento, la propuesta recibida y todos sus anexos, así como las respuestas a las diferentes preguntas harán parte integral del contrato que se llegue a firmar con el proponente seleccionado.

1. INVITACIÓN FORMAL

Estimado Proponente:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle presentar una propuesta para la adquisición servicio de implementación, gestión, soporte y mantenimiento del ecosistema DevSecOps, tal como se detalla en el [Anexo 1](#) de esta Solicitud “Condiciones Comerciales” y en el [Anexo 2](#) “Condiciones Legales”.

La propuesta deberá ser entregada en formato digital, a más tardar el 30 de septiembre de 2024 antes de las 17:00 hrs. a través de correo electrónico a Carlos Peira cpereira@sura.com.do

Las propuestas presentadas estarán limitadas a archivos en formato PDF, con un máximo de 100 MB de tamaño, y deben estar libres de virus.

Será su responsabilidad asegurarse que su propuesta llega en o antes de la fecha límite. Las propuestas que se reciban después del plazo indicado, por cualquier razón, no se tomarán en consideración a efectos de evaluación.

Cualquier duda respecto a la presente solicitud de propuesta deberá enviarse a más tardar el 25 de septiembre, también a través de correo electrónico Carlos Pereira cpereira@sura.com.do y Reynaldo Santos rsantos@sura.com.do, está se considera el único canal autorizado.

Los documentos acá solicitados serán evaluados y analizados internamente atendiendo criterios objetivos para garantizar que todos los invitados al proceso de solicitud de información participen en igualdad de condiciones.

Nota importante: La invitación a participar en este proceso NO constituye una asignación obligatoria del producto/servicio mencionado a los proveedores invitados. Tampoco se constituye en una orden de compra o algún otro tipo de acuerdo comercial o contractual.

Al enviar la documentación requerida para la participación de este proceso, se entiende estar declarando que SURA está en plena libertad de desistir del mismo, así como de aplicar los criterios de elegibilidad como lo estime conveniente.

2. OBJETIVO

Servicio de implementación, gestión, soporte y mantenimiento del ecosistema DevSecOps para Seguros SURA República Dominicana

Seguros SURA República Dominicana, conserva la facultad de ceder el contrato derivado de la presente solicitud de propuesta a cualquiera de sus filiales o subsidiarias, o a quien ésta determine. El CONTRATISTA debe permitir realizar el uso de la plataforma directamente por Seguros SURA República Dominicana, sus filiales y/o los aliados que sean indicados por las Compañías.

3. GLOSARIO

DevSecOps: hace referencia al ecosistema de plataformas, metodologías, y prácticas DevSecOps con sus posibles variantes existentes en el mercado, como lo son DevSecOps, DevDataOps, entre otros.

4. ALCANCE

Seguros SURA República Dominicana, requiere que el CONTRATISTA se encuentre en la capacidad de brindar los servicios que permitan adoptar la estrategia de DevSecOps en la organización y en los diferentes proyectos que sea requerido, teniendo en cuenta los siguientes servicios:

- Servicio de implementación ecosistema Azure DevSecOps
- Servicio de metodología gestión proyectos Ágil con Azure DevSecOps
- Servicio de desarrollo plantillas reutilizables en proyectos específicos
- Servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento ecosistema DevSecOps

Es importante que para cada una de las modalidades se describa con claridad y de forma específica la forma de pago para cada servicio, entendiendo que pueden ser de pago único, pago mensual, o pago por bolsa de horas.

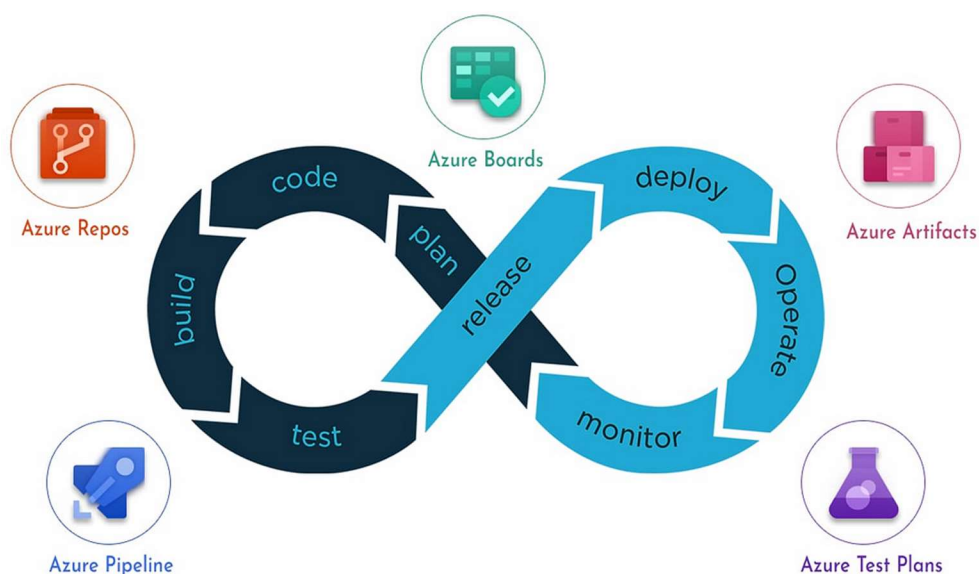
Para el servicio de Servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento ecosistema DevSecOps, debido a la poca demanda inicial que se proyecta tenga este servicio,

se deben incluir las dos siguientes formas de pago: pago mensual, y pago por bolsa de horas.

5. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El CONTRATISTA debe estar en la capacidad de implementar, configurar, gestionar, acompañar, soportar, mantener y mejorar continuamente el ecosistema de DevSecOps con sus respectivas herramientas e integraciones o conexiones funcionales requeridas por cada proyecto, por ejemplo, herramientas de código estático, testing, entre otros.

A continuación, se relaciona el diagrama de referencia del ecosistema de herramientas a implementar del ecosistema Azure DevSecOps:



Este ecosistema se complementa con servicios del proveedor de nube Azure como lo son servicios de Azure Container Registry, y también complementado con servicios de análisis de seguridad y calidad como lo son Checkmarx One y Sonarqube.

Seguros SURA República Dominicana proporcionará el acceso a las herramientas definidas en el marco de su estrategia DevSecOps, dichas herramientas pueden tener variaciones según cada proyecto y serán previamente informadas por el equipo de Seguros SURA República Dominicana.

El CONTRATISTA es el responsable de la ejecución del marco de trabajo DevSecOps, según las necesidades de Seguros SURA República Dominicana en el marco de las estrategias ya relacionadas. Adicionalmente, debe construir junto con Seguros SURA República Dominicana un modelo de gobierno y arquitectura de CI/CD, Devops con las que se llevará a cabo la prestación del servicio, además, capacitación y entrega de conocimiento al interior de la compañía como se relaciona en el numeral de Trasferencia de Conocimiento.

El CONTRATISTA podrá proponer mejoras a las herramientas indicadas por Seguros SURA República Dominicana, pero teniendo en cuenta que la plataforma de referencia es Azure DevSecOps y estas quedan sujetas a revisión y aprobación.

5.1 Requisitos para la gestión del proyecto

El CONTRATISTA debe dar a conocer cuál es su equipo de trabajo y cada uno de los roles con que llevara a cabo la ejecución del proyecto, así mismo como también debe presentar un cronograma de la estimación a alto nivel para la ejecución del proyecto acorde a los servicios planteados para contratar en este documento.

El CONTRATISTA debe dar a conocer también los roles necesarios por parte de Seguros SURA República Dominicana previo al inicio del proyecto de implementación.

Requisito de información en la propuesta:

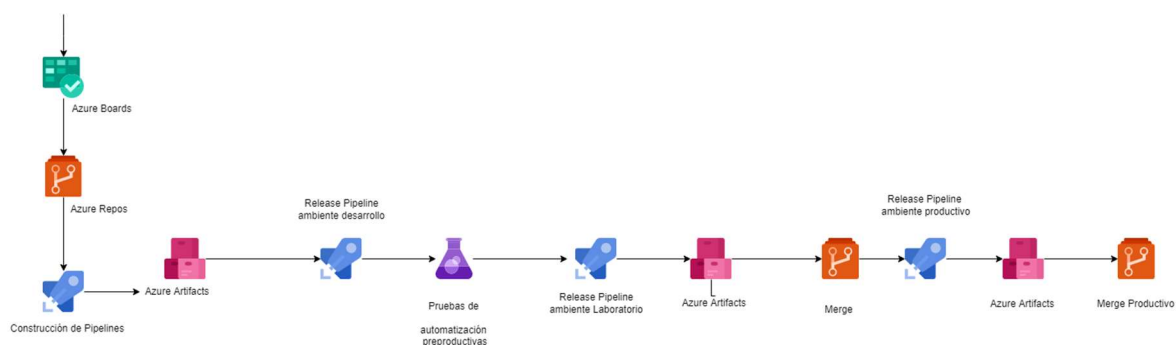
- El CONTRATISTA se compromete a incluir los siguientes documentos en su propuesta de servicios presentada a Seguros SURA República Dominicana
- Cronograma de alto nivel, identificando el tiempo de ejecución de cada una de las etapas y/o servicios a contratar.
 - Equipo de trabajo de EL CONTRATISTA con el cual estará llevando a cabo cada una de las etapas del proyecto, indicando el rol de cada uno de ellos.
 - Roles o equipo requerido por parte de Seguros SURA República Dominicana para el inicio y ejecución de cada etapa del proyecto.

5.2 Requisitos técnicos mínimos

El CONTRATISTA acepta realizar la prestación de los servicios bajo los diferentes escenarios que pueden tener los proyectos en Seguros SURA República Dominicana:

Proceso de integración continua

- El proceso de integración continua debe contener como mínimo las siguientes etapas para cada proyecto, estas serán proporcionadas con el detalle requerido en el inicio de la implementación, sin embargo, cumple con las siguientes características básicas:



El anterior proceso de referencia no incluye las conexiones e integraciones, estas dependen de cada proyecto y serán informadas por Seguros SURA República Dominicana.

El CONTRATISTA debe estar en la capacidad de realizar integraciones sobre esta infraestructura con analizadores de código estático, analizadores de seguridad, entre otros. Adicionalmente, los despliegues serán realizados en la nube que Seguros SURA República Dominicana lo requiera, por lo tanto, el CONTRATISTA debe garantizar que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar dichas actividades.

El CONTRATISTA debe plantear las mejoras en el proceso de integración continua, como parte de los entregables del servicio y garantizar su mejora continua durante la vigencia del contrato.

- EL CONTRATISTA debe presentar el patrón arquitectónico de la plataforma, Dicho patrón será verificado y aprobado por Seguros SURA República Dominicana, en caso de evidenciar mejoras o ajustes sobre la arquitectura propuesta.

- El CONTRATISTA debe proporcionar un resumen técnico que contenga el diagrama de componentes / módulo y alcance.
- El CONTRATISTA debe contemplar las herramientas de conectividad necesarias y garantizar que toda solución incorporada corresponda a versiones estables y seguras durante todo el ciclo de vida de esta.

Infraestructura

El CONTRATISTA es el responsable de realizar la instalación del software requerido para la implementación, gestión, soporte y mantenimiento de Azure DevSecOps como ecosistema y cumpliendo los lineamientos indicados por Seguros SURA República Dominicana.

AAA (Autenticación, Autorización y Auditoría), infraestructura y monitoreo

Seguros SURA República Dominicana proporcionará la licencia y los respectivos accesos para garantizar la gestión de requerimientos, incidentes y demás, dentro de la plataforma de ITSM

Disponibilidad

- La solución cuenta con una disponibilidad de 99.9% de fábrica.

5.3 Requisitos de seguridad

El CONTRATISTA deberá cumplir con los requisitos de seguridad de la información para los servicios en nube definidos por Seguros SURA República Dominicana y/o filiales, para ello el contratista deberá responder el **Anexo: Seguridad información** con el objetivo recopilar información detallada sobre las condiciones de seguridad y cumplimiento del servicio que se está evaluando. Adicionalmente debe dar cumplimiento a los requisitos que se relacionan en este numeral.

Seguridad de Información

El CONTRATISTA debe dar cumplimiento al Documento marco de ciberseguridad para el tratamiento de datos personales definido por Seguros SURA República Dominicana y filiales, el cual se anexa al presente requerimiento.

El CONTRATISTA debe contar con mecanismos implementados para cumplir con normatividad de seguridad de la información, ciberseguridad, y tratamiento de datos personales.

El CONTRATISTA debe adoptar estándares de seguridad mínimos para el desarrollo de sus Sistemas de Gestión de Seguridad de la información, por ejemplo: ISO 27001. Y en caso de ser requerido Seguros SURA República Dominicana, podrá solicitar evidencia del cumplimiento de dichos estándares.

El CONTRATISTA debe tener una política de seguridad definida y comunicada a los empleados y garantizar la formación en seguridad como mínimo una vez al año. Seguros SURA República Dominicana en caso de ser requerido podrá solicitar dichos soportes.

El CONTRATISTA debe comunicar por medio del representante del contrato y durante la vigencia del contrato, los cambios en las condiciones de seguridad con las que se está prestando el servicio.

Logs técnicos y tratamiento de datos personales.

El CONTRATISTA debe garantizar la existencia de logs para las operaciones realizadas. Seguros SURA República Dominicana y/o filiales puede solicitar estos soportes y debe permitir que estos pueden ser integrados con los sistemas o herramientas definidos por LA COMPAÑÍA, por ejemplo, plataformas de Correlación de eventos, SIEM. Esta información debe permanecer durante la vigencia definida por Seguros SURA República Dominicana y/o Filiales según las definiciones de la regulación local.

En caso de que el CONTRATISTA requiera acceder a los datos del cliente, debe solicitar previamente autorización a Seguros SURA República Dominicana y/o filiales según el procedimiento establecido.

El CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de los estándares y obligaciones de las normativas de tratamiento de datos que rigen en los países donde tiene presencia Seguros SURA República Dominicana y/o filiales.

Soporte a incidentes de seguridad y/o disponibilidad

El CONTRATISTA debe contar con el procedimiento aprobado, comunicado y probado para la respuesta ante incidentes de seguridad y/o disponibilidad que incluya la comunicación oportuna de dichos eventos. Dichos incidentes deben ser

comunicados al área de seguridad de Seguros SURA República Dominicana y/o filiales en un tiempo inferior a 30 minutos.

Acuerdo de confidencialidad

El CONTRATISTA debe contar con un acuerdo de confidencialidad de los datos en el que se especifique el uso de éstos solo para los servicios contratados.

6. SERVICIOS A CONTRATAR

6.1 Servicio de implementación ecosistema Azure DevSecOps

EL CONTRATISTA deberá proporcionar el esquema de implementación y gestión con el detalle de cada uno de procesos que serán ejecutados para la prestación de este servicio, los roles que participarán en el proyecto y la metodología propuesta inicialmente con la que dará cumplimiento al contrato. Adicionalmente, debe indicar las capacidades requeridas por parte de Seguros SURA República Dominicana para garantizar la implementación y gestión del servicio.

EL CONTRATISTA debe implementar un marco de trabajo ágil y garantizar los roles, eventos y artefactos, que permitirán el seguimiento al avance y la guía de las actividades diarias. Por lo tanto, brindará soporte metodológico y de seguimiento para la revisión de la lista de requerimientos descritos en el presente documento. Dará soporte y sugerirá mejoras, acerca del proceso de gestión, priorización y planificación de los requerimientos contratados. A su vez, debe dar cumplimiento a los lineamientos metodológicos que sean requeridos por Seguros SURA República Dominicana y debe estar en la capacidad de adaptar su metodología ágil y/o híbridas.

El CONTRATISTA realiza el seguimiento y control del plan del proyecto, dando soporte y proporcionando los informes necesarios a la(s) persona(s) designada(s) en Seguros SURA República Dominicana y de cada una de las actividades relacionadas con la implementación y gestión, cumpliendo con los lineamientos que sean establecidos por Seguros SURA República Dominicana.

Para efectos de un contexto general de las plataformas tecnológicas de infraestructura con las que cuenta la compañía, El CONTRATISTA entiende y acepta tener conocimiento sobre el siguiente stack tecnológico:

Proveedores de Nube Publica: Microsoft Azure, Oracle Cloud Infraestructura

Sistemas operativos Windows: Windows 2019 standard, Windows 2022 standard, Windows 2022 datacenter, o versiones superiores.

Sistemas operativos Linux: Linux oracle linux 8.1, otras distribuciones o versiones superiores.

Motores de bases de datos: Oracle 19.16.0.0.0, otras distribuciones o versiones superiores.

Entregables del Servicio de implementación ecosistema Azure DevSecOps:

El CONTRATISTA se compromete a cumplir con los siguientes entregables del servicio.

- Documentación técnica y funcional que permita identificar el esquema de implementación de las herramientas del ecosistema Azure DevSecOps, sus configuraciones, definiciones de gobierno, y demás documentación relevante de la implementación.
- Documento de arquitectura a alto nivel de la implementación, componentes, agentes, integraciones, acordes al esquema de implementación realizado.
- Documentación de cuentas, usuarios, o demás elementos que corresponda salvaguardar, como respaldo de los accesos utilizados para la implementación y/o posterior administración del ecosistema DevSecOps.

6.2. Servicio de metodología gestión proyectos Ágil con Azure DevSecOps

EL CONTRATISTA deberá proporcionar una transferencia de conocimiento teórico practica con alcance metodológico y técnica en el uso de las herramientas del ecosistema Azure DevSecOps para la gestión de proyectos bajo una metodología Ágil, a los roles de gestión de proyectos definidos por parte de Seguros SURA República Dominicana.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar una transferencia de conocimiento teórico practica mediante la cual se pueda tener un conocimiento respecto a las técnicas de estimación inicial de un proyecto de desarrollo y las técnicas de estimación de historias de usuario en un equipo de desarrollo Ágil, para los roles de gestión de proyectos y de desarrollo definidos por parte de Seguros SURA República Dominicana.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar una transferencia de conocimiento teórico practica con alcance metodológico y técnica en el uso de las herramientas del ecosistema Azure DevSecOps, con la que se brinden las buenas prácticas de trazabilidad de las entregas en los proyectos de desarrollo, permitiendo tener una trazabilidad e integralidad en las historias de usuario, commits, ejecución de pipelines, sobre las herramientas del ecosistema Azure DevSecOps: azure repos, azure board, azure pipelines.

Entregables del Servicio de metodología gestión proyectos Ágil con Azure DevSecOps:

El CONTRATISTA se compromete a cumplir con los siguientes entregables del servicio.

- Documentación funcional y/o técnica de las buenas prácticas para la gestión de proyectos mediante metodologías Ágiles, aplicada a las herramientas implementadas del ecosistema Azure DevSecOps.
- Documentación de las técnicas de estimación inicial en proyectos de desarrollo, y documentación de las técnicas de estimación de historias de usuario en equipos de desarrollo Ágil.
- Documentación funcional y/o técnica de las buenas prácticas para la trazabilidad de las entregas de los proyectos de desarrollo, en la cual se permita tener una guía de como los equipos de desarrollo deben integrar las herramientas de gestión de historias de usuario y desarrollo, como lo son Azure Repos, Azure Boards, Azure Pipelines, y en las que se integren o se permita tener una trazabilidad de los commits, ejecuciones de

despliegues, historias de usuario, o cualquier otro elemento que haga parte de la entrega técnica asociado al proyecto de desarrollo.

6.3 Servicio de desarrollo plantillas de pipelines reutilizables, aplicadas en proyectos específicos

El CONTRATISTA es el responsable de la implementación, automatización, gestión de los nuevos pipelines y/o adopción de los procesos de integración y despliegue continuo de las aplicaciones existentes definidas por Seguros SURA República Dominicana, potenciando la incorporación de la estrategia de DevSecOps en cada uno de estos proyectos y cumpliendo los lineamientos a nivel de gobierno establecidos por Seguros SURA República Dominicana.

A continuación, se dan a conocer las aplicaciones y los principales elementos y versiones de su stack tecnológico, sobre las cuales EL CONTRATISTA debe desarrollar las plantillas reutilizables para implementar el ciclo completo de integración y despliegue continuo DevSecOps. En el momento de inicio del levantamiento de la información para el desarrollo se brindará la información complementaria y detallada que sea requerida:

Aplicación No. 1: Comparador – Oficina Virtual

a) Comparador (Front-end Oficina Virtual):

Version de angular: 12.0.5
Componentes principales angular:
Bootstrap 4.3.1
primeng 13.4.1
ngselect 7.0.2
ngbootstrap 10.0.0
ngx-bootstrap 5.6.1

b) Comparador (Back-end Oficina Virtual):

Version de NetCore Net 5.0
Librerías principales NetCore:
Abp 6.5.0
Oracle.EntityFrameworkCore 5.21.4
Abp.Autmapper 6.5.0
Abp.Castle.Log4Net 6.5.0
Swashbuckle.AspNetCore(Swagger) 6.2.2

- c) **Comparador(Core - Oficina Virtual):**
Pr_cotizador
script.sql (creación de Tablas e insert)

Aplicación No. 2: Portal de proveedores

- d) **Portal de proveedores (Front-end):**
Angular(TypeScript),
 Version de angular: 17.3.11
 Componentes principales angular:
Bootstrap: 5.3.3
primeng: 17.18.2
ngselect: 12.0.7
ngbootstrap: 16.0.0
ngx-bootstrap: 12.0.0
- e) **Portal de proveedores (Back-end):**
 Version de NetCore Net 5.0
 Librerías principales NetCore:
Abp 6.5.0
Oracle.EntityFrameworkCore 5.21.4
Abp.Automapper 6.5.0
Abp.Castle.Log4Net 6.5.0
Swashbuckle.AspNetCore(Swagger) 6.2.2

Aplicación No. 3: Mantpol - Emisiones

- f) **MANTPOL (EMISIONES) (Front-end):**
ORACLE FORMS 12C
Report Server
- g) **PLSQL (Core):**
PR_POLIZA.PCK
Script .sql
Creación de tabla.
Insert a tabla.
Modificación Trigger

Aplicación No. 4: Auto – Cotiza en linea

h) AUTO -CotizaEnLinea (Front-end):

Lenguajes: MVC

Version de MVC: 5.2.3

i) AUTO -CotizaEnLinea (Back-end):

C# 7

Version de NetFramework: 4.8

Librerías principales:

Jquery: 3.1.1

Newtonsoft.Json: 6.0.4

EntiyFramework: 6.1.3

Entregables del Servicio de desarrollo plantillas de pipelines reutilizables, aplicadas en proyectos específicos:

El CONTRATISTA se compromete a cumplir con los siguientes entregables del servicio.

Los entregables requeridos de cada uno de los desarrollos y las automatizaciones implementadas son:

- Documento técnico con descripción del funcionamiento del pipeline y sus configuraciones específicas.
- Ajuste en la arquitectura del proyecto según integraciones o conexiones adicionales.
- Plan de pruebas y resultado exitoso.
- Artefactos o plantillas reutilizables del stack tecnológico correspondiente

6.4. Servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento ecosistema DevSecOps

El servicio requerido consiste en la gestión, soporte y mantenimiento de las herramientas, integraciones y conexiones del ecosistema DevSecOps, bajo el marco de trabajo como ITIL v4 y marco de trabajo DevSecOps.

EL CONTRATISTA será el responsable de los procesos de gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de versiones y liberación y demás procesos que sean requeridos para la correcta gestión, soporte y mantenimiento de la operación de DevSecOps, esto incluye:

- Gestión de Pipeline
- Administración de Pipeline

- Operación de Pipeline
- Conexiones con agentes y/o servicios de integración en el ciclo DevSecops

Los incidentes que generen cambios, serán gestionados según lo acordado con Seguros SURA República Dominicana, y estarán sujetos al desarrollo de las actividades del proceso de Gestión de cambio, Gestión de versiones y liberación, y aprobación de Seguros SURA República Dominicana.

El CONTRATISTA es responsable de entender en detalle las nuevas funcionalidades y mejoras en las plataformas administradas y/o componentes para explicar y recomendar a Seguros SURA República Dominicana. el plan de actualización de estas.

El CONTRATISTA debe garantizar la gestión de versiones y liberación de los pipelines entre ambientes llegando hasta producción, con sus nuevas funcionalidades en todas las herramientas. Cada que se realice un ajuste en las funcionalidades debe ser compartida o publicada al Cliente, sin que esto incurra en un costo adicional al servicio.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar el modelo del servicio de soporte, el detalle de cada uno de procesos que serán ejecutados y los roles con los cuales dará cubrimiento a este servicio. Adicionalmente, el CONTRATISTA será el responsable de la operación de la plataforma y/o componentes cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en los requerimientos del presente proceso, en los cuales se entiende se da cumplimiento según lo establecido en el RFP.

Horario de atención

El CONTRATISTA debe dimensionar el servicio bajo el horario de atención 5x12 con disponibilidad.

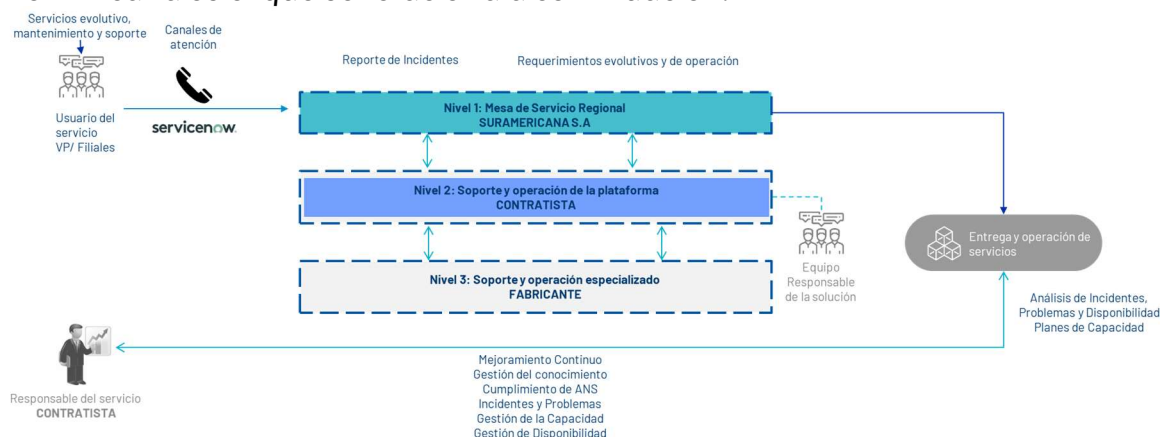
El horario 5x12, contempla los días de lunes a viernes, incluyendo los feriados en República Dominicana.

Las categorías de incidentes y requerimientos serán definidos durante la implementación del servicio y podrán ser modificados durante la ejecución del contrato.

A cada incidente o requerimiento de servicio le será asignado un nivel de prioridad de acuerdo con el impacto y urgencia del incidente o requerimiento del servicio reportado, el CONTRATISTA debe proponer la matriz de impacto, urgencia y prioridad para el servicio que está siendo diseñado.

Esquema de atención

El esquema de atención referencial por parte de Seguros SURA República Dominicana es el que se relaciona a continuación:



El CONTRATISTA proporciona los canales de contacto, matriz de escalamiento del servicio, procesos y los roles y responsabilidades involucrados en el modelo operativo.

Seguros SURA República Dominicana podrá realizar cambios en el esquema de atención conforme a las necesidades de la operación, lo cual será debidamente informado al CONTRATISTA. Adicionalmente, proporcionará la herramienta que permite realizar la trazabilidad de los incidentes y requerimientos.

El CONTRATISTA debe estar dimensionado para prestar el servicio de soporte sobre implementaciones que hayan sido realizados por Seguros SURA República Dominicana u otros aliados, por lo tanto, deberá indicar cual es el protocolo que se debe cumplir para garantizar dicha entrega.

Matriz de priorización de incidentes:

| Prioridad | Definición de prioridad | Descripción del ANS | Fórmula |
|-----------|-------------------------|---------------------|---------|
|-----------|-------------------------|---------------------|---------|

| | | | |
|-------|--|--|---|
| Alta | El servicio está interrumpido. Los procesos de negocio que lo utilizan no pueden realizarse. Pérdida total de Servicio. No hay forma alternativa de trabajar. | Tiempo máximo permitido para atender una incidencia catalogada como de prioridad alta por parte del proveedor | Atención: 15 – 30 minutos. Resolución: 30 minutos – 1.5 horas. |
| Media | La incidencia bloquea la operatividad o el rendimiento del servicio se ha degradado, no existiendo un camino alternativo viable que permita al usuario realizar su operación habitual. | Tiempo máximo permitido para atender una incidencia catalogada como de prioridad media por parte del proveedor | Atención: 1 hora Resolución: 2 horas – 6 horas |
| Baja | Los procesos de negocio o el desarrollo de sus trabajos, se realiza con menor efectividad. | Tiempo máximo permitido para atender una incidencia catalogada como de prioridad baja por parte del proveedor | Atención: 1.5 horas Resolución: Actividad programada |

Nota:

- El tiempo de resolución total contempla el tiempo de atención.
- La medición del ANS comienza a partir del registro de los incidentes, en caso de que Seguros SURA República Dominicana o sus filiales no proporcionen la información clara para la atención y resolución, esto debe quedar documentado y se revisaría la causa real del incumplimiento del ANS en el informe de cierre de mes para conciliar el cumplimiento del

indicador. El CONTRATISTA debe indicar que se debe proporcionar como soporte según los tipos de incidente que se definan según el modelo de operación

- En el caso de que se evidencia un problema, se debe garantizar la entrega de una solución temporal en los ANS acordados para incidentes y proporcionar el diagnóstico inicial del mismo en 1 día hábil y el plan de trabajo inicial en 2 días hábiles, dicho plan de trabajo debe ser aprobado por Seguros SURA República Dominicana.
- En ninguna circunstancia se debe afectar la capacidad del equipo de desarrollo por necesidades de soporte y mantenimiento.

Matriz de priorización de requerimientos:

Los requerimientos consisten en una solicitud de un usuario para obtener información, asesoramiento, creación de nuevos pipelines, reconfiguración de un pipeline existente, entre otras necesidades de Seguros SURA República Dominicana, el CONTRATISTA debe proponer en la propuesta técnica y económica el modelo de servicio para la atención de requerimientos y clasificación según la matriz de priorización propuesta.

| Prioridad | Definición de prioridad | Descripción del ANS | Fórmula |
|-----------|---|--|---------------------------------------|
| Alta | Es un requerimiento necesario la operación de los procesos de negocio. | Tiempo máximo permitido para atender un requerimiento catalogado como de prioridad alta por parte del proveedor | 1 – 2 día hábil |
| Media | Es un requerimiento necesario para mejorar la operación de los procesos de negocio. | Tiempo máximo permitido para atender un requerimiento catalogado como de prioridad media por parte del proveedor | 3 – 5 días hábiles |
| Baja | Es un requerimiento necesario para optimizar la | Tiempo máximo permitido para atender un requerimiento | 5 días hábiles – Actividad programada |

| | | | |
|--|---------------------------------------|---|--|
| | operación de los procesos de negocio. | catalogado como de prioridad baja por parte del proveedor | |
|--|---------------------------------------|---|--|

Entregables del Servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento ecosistema DevSecOps:

El CONTRATISTA se compromete a cumplir con los siguientes entregables del servicio.

Los entregables requeridos de cada uno de los desarrollos y las automatizaciones implementadas son:

- Documento de informe mensual en que consoliden los servicios o actividades ejecutados durante el mes, en el alcance de la prestación del servicio de Gestión, Soporte y Mantenimiento del ecosistema DevSecOps.
- Documento consolidado de los tickets gestionados mediante la herramienta ITSM definida por Seguros SURA República Dominicana, brindando la siguiente información para cada caso: Número de incidente o requerimiento, fecha de solicitud, descripción de la solicitud, fecha de resolución, descripción de la solución.

7. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El CONTRATISTA debe garantizar que el equipo responsable de la implementación y gestión cuente con el conocimiento y las habilidades necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de Seguros SURA República Dominicana. El CONTRATISTA debe definir el plan de formación a nivel técnico, funcional y de proyecto y garantizar el cumplimiento de este a los responsables de Seguros SURA República Dominicana.

El CONTRATISTA debe garantizar que, en caso de tener variaciones en el equipo de trabajo, se realice una adecuada transferencia de conocimiento sin generar afectaciones a Seguros SURA República Dominicana, adicionalmente, el CONTRATISTA debe garantizar que la célula de trabajo sea consistente, los cambios en el equipo sólo podrán ser realizados por causas de fuerza mayor, ajenas al proyecto y debidamente avalados por Seguros SURA República Dominicana.

Centro de competencias

El CONTRATISTA debe proporcionar un plan de capacitación por rol, donde se indique las habilidades mínimas requeridas y como garantizará la formación del personal indicado por Seguros SURA República Dominicana, de forma que, se pueda garantizar la operación de la herramienta y evolucionar las funcionalidades implementadas. El CONTRATISTA debe proporcionar una capacitación mensual de mínimo 8 horas sobre el ecosistema DevSecOps, capacidades y mejores prácticas de implementación.

Lo anterior, debe ser parte integral de los servicios y sin un costo adicional.

8. ESQUEMA DE PRECIOS

El CONTRATISTA debe dimensionar el servicio conforme al Anexo 4 de Precios. VALORES AGREGADOS

El CONTRATISTA debe indicar de forma explícita los valores agregados que proporciona en su servicio, por ejemplo:

- Capacitaciones dirigidas al centro de competencias
- Certificaciones
- Bolsas de horas de servicios profesionales
- Asesorías en mejores prácticas
- Entre otros

9. ENTREGABLES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA debe garantizar los siguientes entregables mínimos en cada uno de los servicios:

Servicio de implementación Azure DevSecOps

- Documento de implementación adoptando el marco general de gobierno definido por Seguros SURA República Dominicana.

Servicio de desarrollo de pipelines

- Fuentes en repositorio definido por Seguros SURA República Dominicana.
- Informe de cumplimiento del servicio donde se detallen los indicadores y planes de acción, en la periodicidad y según especificaciones definida por Seguros SURA República Dominicana.

Servicio de gestión, soporte y mantenimiento

- *Registros trazables en la herramienta definida por Seguros SURA República Dominicana, donde se evidencie la debida gestión y cierre de incidentes y requerimientos.*
- *Informe de cumplimiento del servicio donde se detallen los indicadores y planes de acción, en la periodicidad y según especificaciones definida por Seguros SURA República Dominicana.*

Transversal:

- *Informe de gestión del proyecto según la metodología y periodicidad definida por Seguros SURA República Dominicana.*
- *Modelo de implementación y soporte.*
- *Documento técnico con descripción del funcionamiento del pipeline y sus configuraciones específicas.*
- *Ajuste en la arquitectura del proyecto según integraciones o conexiones adicionales.*
- *Plan de formación centro de competencias por rol.*

ANEXO 1 – CONDICIONES COMERCIALES

Requisitos necesarios para participar

Al CONTRATISTA se les exigirá, so pena de rechazo, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- **Capacidad legal.** Se tendrán en cuenta las propuestas de personas jurídicas con capacidad de contratar y que no tengan incompatibilidades o inhabilidades para contratar con las compañías. Esta capacidad será demostrada con el(los) documento(s) de constitución legal correspondiente.
- **Facultad del representante legal.** El representante legal deberá estar debidamente autorizado para negociar, presentar la propuesta y firmar el contrato en caso de adjudicación o selección de la propuesta, para lo cual allegará los documentos necesarios para acreditarlo.
- **El CONTRATISTA** deberá aportar la información, con datos completos, exactos y veraces.
- Las Propuestas técnico-económicas podrán ser aceptadas parcialmente o en su totalidad por LA COMPAÑÍA de acuerdo con los parámetros de decisión definidos por las filiales y sus Comités encargados, lo cual debe ser tenido en cuenta por parte del CONTRATISTA en el momento de suministrar el valor económico de la Propuesta.
- Aunque se solicita una propuesta integral para todas las filiales de LA COMPAÑÍA, las filiales podrán seleccionar su proveedor de acuerdo con el escenario y oferta ofrecida. Sin embargo, el CONTRATISTA deberá indicar los escenarios en los que se modificarían las propuestas en caso de ser parciales.

Compromiso lavado de activos y financiación al terrorismo

Con la presentación de la oferta, los CONTRATISTAS aceptan de manera expresa que cuentan con las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivos o para dar apariencia de legalidad a estas actividades, en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Condenado por parte de las autoridades competentes por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; 2. Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior (orden ejecutivos N°. 12.978 Specially Designated Narcotics Traffickers, SDNT, conocida en Colombia como “lista

Clinton”, emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América), la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Si hay incumplimiento comprobado del anterior compromiso por parte del CONTRATISTA, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de selección y/o de Contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para el rechazo de la Oferta, la descalificación en el proceso de selección o para la terminación anticipada del contrato si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la Adjudicación de este, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales para el CONTRATISTA.

Verificación de entendimiento

Para propender por la transparencia del proceso se realizarán una sesión de aclaración de dudas virtual. Por fuera de sesión, las preguntas, respuestas y aclaraciones solo se recibirán vía correo electrónico dirigido [NOMBRE Y CORREO DEL RECEPTOR] dentro de los plazos indicados.

Recepción de propuestas

Las propuestas y sus anexos deben presentarse a través de correo electrónico dirigido a [NOMBRE Y CORREO DEL RECEPTOR] dentro de los plazos establecidos.

Documentos entregables

- **Carta de presentación**

Carta de presentación de la propuesta debidamente firmada por el Representante Legal o quien esté facultado; que deberá contener como mínimo los siguientes datos: identificación del Proponente, número de folios anexos y valor general de la propuesta. Adicionalmente, en esta carta **deberá realizarse la manifestación sobre el conocimiento de los términos establecidos en el presente RFP y su aceptación expresa sin reservas o excepciones**, además de la manifestación de que sus directores y administradores no están en cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil con la persona o grupo de personas que están liderando la negociación de los Servicios, dado que esto constituye un conflicto de interés establecido por el Código de Buen Gobierno de Seguros SURA República Dominicana.

- **Propuesta técnica**

Se requiere que la propuesta técnica contenga inicialmente un resumen ejecutivo y a continuación la propuesta técnica detallada con referencia al modelo de gestión desarrollado en el presente documento, definiendo explícitamente cuáles requerimientos podrá o no cubrir dentro de la oferta.

- **Propuesta económica**

La propuesta económica debe contener los costos de acuerdo con lo solicitado en este documento y los anexos. Se debe diligenciar el Anexo 6.

EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de realizar facturación local en República Dominicana, país en el cual se estará rigiendo las bases contractuales del servicio.

- **Información financiera**

- Estados financieros de los últimos tres años
- Indicadores de liquidez: endeudamiento y rentabilidad
- Composición accionaria
- Diligenciar archivo Modelo Score v Proveedores con información financiera

- **Anexos**

El CONTRATISTA deberá proporcionar los Anexos debidamente diligenciados.

- **Certificaciones**

- Opcionalmente el CONTRATISTA puede presentar otras certificaciones que apoyen la prestación del servicio.
- El CONTRATISTA deberá certificar la experiencia en la prestación de los servicios afines a los solicitados en este RFP, se deben adjuntar como mínimo 3 certificados de referencia comercial con los datos de contacto y es deseable que contengan el resultado de calificación de sus servicios por parte de sus clientes.

Evaluación y Selección

La evaluación de las propuestas se hará con base en su contenido, las compañías se reservan el derecho de verificar la información suministrada y se descartará la propuesta, que, a su juicio, contenga información inexacta o falsa.

Para la evaluación de propuestas se considerarán los siguientes aspectos generales:

- Presentación: orden, claridad, puntualidad en la entrega, coherencia y completitud.
- Soportes financieros.
- Referencias.
- Certificaciones.
- Cumplimiento de requerimientos técnicos y funcionales.
- Niveles de servicios propuestos
- Propuesta económica.
- Valores Agregados.

Notificación del resultado de evaluación

LA COMPAÑÍA dará respuesta, vía correo electrónico, a cada uno de los CONTRATISTA, sobre sus correspondientes propuestas y con el CONTRATISTA seleccionado se indicarán los pasos a seguir dentro del proceso.

Comunicación durante el proceso

Todo tipo de comunicación se debe realizar a través de correo electrónico a Seguros SURA República Dominicana. Si existen cambios al presente documento, se notificará a todos los participantes oportunamente a través de correo electrónico.

Legalización

El proceso de legalización se realizará con base en un contrato elaborado por LA COMPAÑÍA, y los cambios posteriores a su firma se legalizarán a través de otrosíes a éste.

Seguros SURA República Dominicana, conserva la facultad de ceder el contrato derivado de la presente solicitud de propuesta a cualquiera de sus filiales o subsidiarias, o a quien ésta determine.

La minuta de contrato que LA COMPAÑÍA solicita suscribir con el CONTRATISTA seleccionado será entregada al momento de la adjudicación del presente RFP y los términos y condiciones contenidos en dicha minuta, se entenderán

aceptados por el CONTRATISTA con la presentación de la propuesta. En caso de que las compañías decidan manejar su esquema de contratación de manera independiente, el CONTRATISTA acepta desde ya dicha condición comprometiéndose a firmar las órdenes de servicio, contratos o documentos equivalentes que sean requeridos por cada una de las filiales para la formalización del mismo.

Términos especiales

El CONTRATISTA deberá otorgar una validez mínima a la propuesta de noventa (90) días calendario a partir de su presentación, renovable automáticamente si las compañías lo requieren, por treinta (30) días más a partir de la fecha de su vencimiento.

Duración del servicio

El CONTRATISTA deberá presentar su propuesta teniendo en cuenta que los servicios se contratarán por un periodo inicial de 1 año.

Inicio de la prestación del servicio

El CONTRATISTA que resulte seleccionado, tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario a partir de la notificación de adjudicación para iniciar la prestación del servicio. Tener en cuenta que esta fecha podría ser modificada a discreción de la compañía sin que esto implique costos adicionales o cambios de tarifas por parte del CONTRATISTA, para esto el CONTRATISTA será debidamente notificado por La COMPAÑÍA.

Requerimientos económicos

Con la presentación de la propuesta, el CONTRATISTA certifica que realizó un análisis y estudio financiero basado en un estudio serio de costos y gastos asociados a la operación, en el cual contempló la volatilidad y variabilidad de estos, partiendo de su experiencia en el objeto a desarrollar y contratar; con esto, se entenderá que el CONTRATISTA ha procedido con la evaluación de eventuales desequilibrios económicos previsibles que puedan alterar su utilidad esperada.

El CONTRATISTA elaborará la propuesta bajo el entendido de que, si es seleccionado, deberá asumir todos los costos directos e indirectos, fijos y variables, impuestos y gastos imprevistos.

Serán responsabilidad del CONTRATISTA las omisiones en que pudieren incurrir al calcular los precios presentados en la propuesta.

Se debe acordar un mecanismo que permita descontar del costo del servicio, los incidentes o problemas generados por el mismo, por errores u omisiones en la gestión de los servicios contratados. Para verificar el cumplimiento de este mecanismo se estarán realizando auditorías a los servicios prestados.

Facturación

El CONTRATISTA debe presentar la oferta de facturación en pesos dominicanos. EL CONTRATISTA factura de forma centralizada y la retención a practicar corresponderá a la determinada por la normatividad del país que centraliza la facturación.

El ITBIS para facturar será el vigente a la fecha de facturación de los servicios prestados.

Seguros SURA República Dominicana informará al CONTRATISTA el escenario bajo el cual se debe realizar la facturación y los porcentajes que deben ser distribuidos en las diferentes compañías responsables de la ejecución de los proyectos, esto será informado con antelación al CONTRATISTA y se facturará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 6 – Precios.

Para los numerales anteriores 1 y 2 aplican las siguientes consideraciones:

- Las facturas, los descuentos y los servicios no cobrables se estarán verificando mensualmente antes de proceder a su pago.
- A continuación, se detallan algunos criterios de descuentos y servicios no cobrables, los cuales se generarán por incumplimiento de algunas de las condiciones a las que está comprometido el proveedor seleccionado.

Descuentos en la facturación por conceptos asociados al Servicio de implementación de pipelines

Acuerdos de nivel de servicio (ANS):

- En la etapa de planeación del proyecto se definirán el procedimiento de revisión y de aprobación de los entregables y/o trabajos realizados por el CONTRATISTA, en este procedimiento se debe definir los tiempos de entrega de cada entregable, los cuales deben haberse delimitado ya sea

por fases o por etapas, especificando el procedimiento de pruebas de aceptación junto con el manejo de las diferencias entre los requisitos esperados versus el trabajo entregado por el proveedor, es decir el criterio para aprobación o rechazo del entregable por parte de Seguros SURA República Dominicana.

- La aprobación de los entregables definidos entre las partes están sujetos a la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas y funcionales previamente definidas por las partes la cual se hará por medio del procedimiento de pruebas de UAT.
- Un entregable es aprobado cuando su nivel de aceptación es igual o superior al 90% en cada prueba. Si en ciclo de pruebas el entregable no alcanza el nivel esperado de calidad en la funcionalidad esperada, será responsabilidad del CONTRATISTA realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento del entregable; sin que esto implique que Seguros SURA República Dominicana. tenga que pagar las horas adicionales generadas ya que estas son imputables al CONTRATISTA. En el escenario que se tenga el 10% (nivel tolerable) de las funcionalidades pendientes por aprobación, el CONTRATISTA debe presentar el plan de trabajo para hacer los ajustes necesarios los cuales deben ser cerrados antes del siguiente sprint, en caso de que estos dependan solo del CONTRATISTA. En los casos que haya dependencia de Seguros SURA República Dominicana, o de un ente externo, se debe acordar entre las partes el manejo en el backlog.
- Dentro de cada Sprint se deben definir las historias/requerimientos según su criticidad en alta, media y baja. En ningún caso se puede pasar a producción si un requerimiento de criticidad alta en el ciclo de pruebas no cumple con los criterios de aceptación. El manejo de excepciones de este ítem debe ser acordado entre las partes.

Indicadores:

Seguros SURA República Dominicana verificará el cumplimiento de los ANS acordado en cada sprint conforme a los informes entregados y el registro en la herramienta realizado por el CONTRATISTA. Los ANS definidos son:

- **Oportunidad en la entrega de desarrollos:** Indicador Objetivo igual o mayor a 85
 - Se calcula así: $(\text{Cantidad de funcionalidades/historias del sprint entregadas en el tiempo acordado por el proveedor} / \text{Cantidad de funcionalidades/historias del sprint aprobadas a cargo del proveedor}) * 100$

- **Nivel de calidad del entregable:** Indicador Objetivo igual o mayor a **90**
 - Se calcula así: $(\text{Cantidad de puntos estimados de las HU / historias del sprint que pasan pruebas de aceptación} / \text{Cantidad total de puntos del sprint entregadas en el tiempo acordado por el proveedor}) * 100$
- **Factor de Calidad Mínimo (FCM):** Corresponde a la suma del ponderado de los indicadores (**Oportunidad en la entrega de desarrollos * (40%) + Nivel de calidad del entregable * (60%)**). El valor mínimo esperado es de **88 puntos**

Los siguientes son casos que implican descuentos en la facturación:

- Aquellos servicios que hayan sido pagados por Seguros SURA República Dominicana y, se evidencie que fueron consecuencia directa de un servicio mal prestado por parte del proveedor.
- Las horas dedicadas por el proveedor a solucionar casos escalados cuando debido a errores en los entregables o por omisión en las responsabilidades y obligaciones del proveedor que generen incidentes o problemas en la plataforma.
- El pago de la factura estará regido según el nivel de cumplimiento del **Factor de Calidad Mínimo (FCM)** el cual será verificado por parte de Seguros SURA República Dominicana en las reuniones de revisión de desempeño del contrato que se harán mensualmente donde se definirá el valor a facturar mensual.

| Tabla de descuentos de facturación | Rango superior | Rango Inferior | Descuento en la factura* |
|---|----------------|----------------|--------------------------|
| FCM | 100 | 88 | 0% |
| | 87.9 | 85 | 5% |
| | 84.9 | 80 | 10% |
| | 79.5 | 70 | 20% |
| | 60.9 | 0 | 50% ** |
| * El porcentaje de descuento se hará sobre el valor de la factura del mes **Será motivo para terminación de contrato por parte de Seguros SURA República Dominicana un desempeño inferior al 70 en tres meses seguidos | | | |

Servicios no cobrables:

Seguros SURA República Dominicana no asumirá el pago de las horas que no hayan sido previamente acordadas con el proveedor. Las horas generadas como adicionales a causa de ineficiencias o incumplimientos imputables al Proveedor no serán pagadas por Seguros SURA República Dominicana.

Servicio de gestión, soporte y mantenimiento de pipelines.

Acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Los acuerdos de niveles de servicio requeridos se definen en el numeral 6.

Indicadores:

Seguros SURA República Dominicana verificará el cumplimiento de los ANS acordado en cada sprint conforme a los informes entregados y el registro en la herramienta realizado por el CONTRATISTA. Los indicadores son:

- **Cumplimiento general de ANS de incidentes y requerimientos:** Indicador objetivo igual o mayor al 95%.
 - Se calcula así: $(\text{Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos dentro de los tiempos acordados} / \text{Total de incidentes y requerimientos atendidos}) * 100$
- **Disponibilidad:** Indicador objetivo ideal igual o mayor al 99.9%.
 - Se calcula así: $(\text{Cantidad de horas que el servicio estuvo por fuera} / \text{Cantidad de horas al mes}) * 100$
- **Factor de Calidad Mínimo (FCM):** Corresponde a la suma del ponderado de los indicadores (**Cumplimiento general de ANS de incidentes y requerimientos * (50%) + Disponibilidad * (50%)**). El valor mínimo esperado es de **97.45** puntos

El cumplimiento del indicador establecido será responsabilidad única y exclusiva del CONTRATISTA:

| Tabla de descuentos de facturación | Rango superior | Rango Inferior | Descuento en la factura* |
|------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| FCM | 100 | 97 | 0% |
| | 96.9 | 90 | 5% |
| | 89.9 | 80 | 10% |

| | | | |
|--|------|----|--------|
| | 79.5 | 70 | 20% |
| | 60.9 | 0 | 50% ** |
| <p>* El porcentaje de descuento se hará sobre el valor de la factura del mes</p> <p>**Será motivo para terminación de contrato por parte de Seguros SURA República Dominicana un desempeño inferior al 70 en tres meses seguidos</p> | | | |

Servicios no cobrables:

- Los incumplimientos en la prestación de los servicios con base en los indicadores base de penalización y las fórmulas especificadas dentro de cada servicio requerido.
- Los casos identificados por mala calidad o errores en la prestación de los servicios administrados.
- Garantías de servicios prestados anteriormente.

Nota: dichos indicadores y penalidades serán revisados durante la ejecución del contrato y podrán ser adaptados en común acuerdo entre Seguros SURA República Dominicana y el CONTRATISTA.

Términos de pagos

El pago de las facturas se realiza a 30 días calendario después de radicada la factura en debida forma y con el lleno de los requisitos legales y debe ser aprobada por LA COMPAÑÍA y/o Filiales.

Ninguna de las filiales de Seguros SURA República Dominicana será solidaria o subsidiariamente responsable respecto de las obligaciones contraídas por alguna de ellas a través de las ordenes de servicio y/o contratos que se firmen por la adjudicación del presente RFP. Igualmente, Seguros SURA República Dominicana no será solidariamente responsable de las obligaciones adquiridas por cualquiera de sus filiales en desarrollo de las ordenes de servicio y/o contratos que se firmen por la adjudicación del presente RFP.

Cada una de las facturas deberá ir dirigida a la filial que sea beneficiaria de cada uno de los servicios y no a nombre de Seguros SURA República Dominicana., salvo indicación en contrario por parte de ésta.

ANEXO 2 – CONDICIONES LEGALES

El CONTRATISTA deberá estudiar cuidadosamente la totalidad de la información contenida en el RFP y tener en cuenta que la información suministrada será utilizada por Seguros SURA República Dominicana, como soporte contractual en caso de una eventual contratación. Esta convocatoria no es una licitación y por lo tanto Seguros SURA República Dominicana se reserva el derecho de adjudicarla a cualquiera de los CONTRATRISTAS o abstenerse de hacerlo, sin obligación alguna de explicar los motivos de su decisión. En consecuencia, ningún CONTRATISTA adquiere derecho alguno frente a Seguros SURA República Dominicana solo por el hecho de presentar la propuesta. El CONTRATISTA declara para todos los efectos legales, que obrará como contratista independiente y que por consiguiente no se constituirá ninguna relación de trabajo entre el CONTRATISTA seleccionado y Seguros SURA República Dominicana, ni de Seguros SURA República Dominicana, frente a los trabajadores del CONTRATISTA que participen en la ejecución del Contrato.

A continuación, se exponen las condiciones legales que serán incorporadas al contrato que las partes definan para formalizar la propuesta técnica y económica. La presentación de la propuesta sin ninguna consideración al respecto se entenderá como aceptación tácita de los términos aquí establecidos, sin perjuicio de la incorporación de elementos accidentales o adicionales propios de la negociación.

En caso de que el proponente tenga alguna consideración sobre las cláusulas aquí establecidas, deberá hacerlo expreso en la propuesta indicando cuál es su observación y la propuesta de modificación para ser considerada por el comité evaluador.

Obligaciones del CONTRATISTA

Serán obligaciones del CONTRATISTA en caso de ser seleccionado, y sin perjuicios de las que se acuerden en el respectivo contrato, las siguientes:

1. Aceptar todas y cada una de las condiciones, instrucciones, requisitos y normas estipuladas en el presente RFP, ya que éste hará parte integral del acuerdo con el CONTRATISTA seleccionado. La propuesta presentada y el contrato que se firme estarán sujetos a las normas que sobre contratación contempla Seguros SURA República Dominicana.
2. Atender en forma rápida los requerimientos solicitados por Seguros SURA República Dominicana, a través de sus representantes.

3. Ejecutar el objeto de la contratación de acuerdo con la descripción y especificaciones entregadas por Seguros SURA República Dominicana. en el presente RFP.
4. Emplear personal idóneo, conocedor del proyecto y debidamente capacitado para la prestación del servicio contratado.
5. Pagar oportunamente a sus empleados los salarios, prestaciones sociales y todos los pagos de Ley que se deriven de la prestación del servicio de acuerdo con la legislación laboral aplicable vigente y entregar soportes de esto cuando así lo requiera Seguros SURA República Dominicana.
6. Responder frente a Seguros SURA República Dominicana. y frente a terceros por los daños que se llegaran a ocasionar derivados de la ejecución del contrato, cuando provengan de causas que le sean imputables a él CONTRATISTA o alguno de sus representantes, trabajadores, contratistas o subcontratistas.
7. Mantener informada a Seguros SURA República Dominicana. del desarrollo del trabajo encomendado, por intermedio de las personas designadas como sus representantes, especialmente aquellas circunstancias que impidan prestar los servicios, al igual que asistir a las reuniones a las que sea convocado, y en general, rendir los informes, aclararlos, adicionarlos y complementarlos de manera oportuna; incluso aquellos solicitados con posterioridad a la ejecución del objeto del presente contrato.
8. Obtener todos los permisos y/o licencias que se requieran para la prestación de los servicios objeto del Contrato, y asimismo mantenerlos durante la vigencia del mismo.
9. Presentar la correspondiente factura con los requisitos exigidos por la ley, para su oportuno reconocimiento y pago.
10. No utilizar la imagen, el nombre o la marca de Seguros SURA República Dominicana., de sus filiales y/o subsidiarias sin expresa autorización por escrito de parte de ellas.
11. Devolver o destruir, según instrucción previa de Seguros SURA República Dominicana. toda la información a la que se tuvo acceso una vez finalizada la prestación de los servicios o una vez se agote la finalidad para la cual fue entregada.
12. Garantizar a Seguros SURA República Dominicana. la infraestructura necesaria para el servicio, así como la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de los datos.
13. EL CONTRATISTA permitirá en cualquier tiempo verificar el cumplimiento normativo del objeto contratado, y de las políticas de Seguros SURA República Dominicana, directamente o a través de terceros.
14. Las demás que se establezcan en la ley o en el contrato que se llegue a firmar.

Terminación

Además de la terminación del contrato por la expiración del plazo de vigencia contemplado en el contrato que se formalice y del derecho de darlo por terminado

en forma anticipada por mutuo acuerdo, Seguros SURA República Dominicana. tendrá derecho a darlo por terminado sin requerimiento privado o judicial, en cualquiera de las siguientes situaciones:

(i) Cuando el CONTRATISTA haya hecho declaraciones falsas para la celebración del contrato o en general, cuando el CONTRATISTA haya suministrado datos falsos que puedan producir a Seguros SURA República Dominicana. o a terceros, daños o perjuicios.

(ii) Cuando EL CONTRATISTA demore injustificadamente la prestación de los servicios a su cargo o incumpla los ANS acordados.

(iii) Cuando el CONTRATISTA incumpla cualquiera de sus deberes y obligaciones derivados de la ley, del contrato o de las instrucciones o reglamentos o manuales de Seguros SURA República Dominicana.

(iv) De maneral unilateral y facultativa, sin exponer ninguna razón o causa, con una antelación comunicada con al menos sesenta (60) días calendario de anticipación. En este caso, Seguros SURA República Dominicana. solo pagará y será responsable por los servicios efectivamente prestados por EL CONTRATISTA.

Cesión y subcontratación

El CONTRATISTA seleccionado no podrá ceder o subcontratar la prestación de todo o parte de los servicios objeto del Contrato, salvo que Seguros SURA República Dominicana. así lo autorice expresamente y por escrito. En caso de subcontratación, el Contratista continuará siendo responsable directo por el cumplimiento del Contrato frente a Seguros SURA República Dominicana. El CONTRATISTA se obliga mantener indemne a Seguros SURA República Dominicana. frente a posibles reclamaciones que pudiesen tener sus subcontratistas.

Seguros SURA República Dominicana. conserva la facultad de ceder el contrato derivado de la presente solicitud de propuesta a cualquiera de sus filiales o subsidiarias, o a quien ésta determine; así como de incorporar nuevas partes contractuales al contrato.

Cláusula penal sancionatoria

En caso de incumplimiento de todas o alguna de las obligaciones derivadas del contrato que se celebre por cualquiera de las partes, la parte incumplida pagará a la otra parte que ha cumplido o se ha allanado a cumplir, el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, o del valor total estimado en caso de ser un valor indeterminado, a título de sanción, lo que no priva de pretender el cobro de los perjuicios que en tal evento se causaren. Por el pago de la cláusula penal no se entiende extinguida la obligación principal, ni la posibilidad de solicitar y acreditar los perjuicios.

Este valor podrá ser tomado directamente de las sumas que Seguros SURA República Dominicana adeude al Contratista, sin necesidad de requerimiento judicial ni extrajudicial y sin perjuicio de la exigibilidad de la garantía por incumplimiento del contrato o las multas a que haya lugar.

Impuestos y deducciones

El CONTRATISTA declara conocer las normas tributarias y en particular aquellas aplicables en los países donde se pagará el servicio objeto del presente Contrato. En tal sentido acuerda que los impuestos que se generen con ocasión del contrato a suscribir estarán a cargo de la parte a la que, de acuerdo con las normas vigentes, le corresponda el pago de los mismos. Si después de la suscripción se presentaren cambios de legislación que aumenten o reduzcan los impuestos aplicables al momento de la suscripción, o que impongan nuevos tributos que afecten directamente la ejecución del mismo, tales cambios serán automáticamente incorporados en el contrato, en la forma como lo dispongan las normas pertinentes que llegaren a aprobarse. Cualquier asunto fiscal o tributario adicional a lo regulado en la presente cláusula que resulte necesario pactar, será incorporado al contrato a través de un anexo suscrito por ambas partes. Las deducciones a que haya lugar en materia de retención en la fuente, retención de impuesto sobre las ventas, retención a los ingresos, tanto en Colombia como en cualquier país donde se encuentren ubicadas las vinculadas o subordinadas de Seguros SURA República Dominicana se aplicarán a las tarifas vigentes al momento de la causación de la factura.

Facturación

En caso de ser indicado por Seguros SURA República Dominicana, el CONTRATISTA deberá radicar la factura exclusivamente a la filial de Seguros SURA República Dominicana beneficiaria de cada uno de los servicios prestados. Todas las facturas que se generen en desarrollo del respectivo contrato deberán ser radicadas con base en el procedimiento que defina la compañía que pagará la factura. En todo caso, se deja expresa claridad que ni Seguros SURA República Dominicana ni ninguna de sus filiales será solidariamente responsable por las facturas debidas por otra de las filiales. El pago de cada factura será de exclusiva responsabilidad de la filial que se haya beneficiado del servicio. En caso de radicación de una factura directamente a Seguros SURA República Dominicana o a otra filial distinta a la beneficiaria del servicio, la factura no se entenderá radicada y en este sentido no comenzará a contar el plazo para su pago.

Retención

Seguros SURA República Dominicana. podrá retener total o parcialmente cualquiera de los pagos pendientes a favor del Contratista, para protegerse de pérdidas debidas a trabajos defectuosos no corregidos, ANS no cumplidos, de la falta de devolución a SURA de elementos o equipos que hubiere podido suministrar, de garantías no cumplidas, omisiones o pagos defectuosos en las obligaciones que le asisten para con el Sistema de Seguridad Social Integral, del no pago de multas, pleitos, cláusula penal, acciones legales o perjuicios imputables al Contratista. Cuando el motivo que originó la retención sea subsanado por el Contratista, SURA hará los pagos pendientes, si ello es procedente.

Garantías

El CONTRATISTA seleccionado deberá constituir, a su costa y por su cuenta y riesgo, las garantías que se determinan en favor de Seguros SURA República Dominicana. para garantizar el cumplimiento del contrato, el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la calidad de los servicios a prestar. Los porcentajes y vigencias de estos amparos serán los que defina Seguros SURA República Dominicana. en el respectivo contrato.

Como mínimo, se deberán constituir las siguientes pólizas por parte del Proponente seleccionado

| Amparos | Cobertura | Vigencia |
|--|----------------------------------|---|
| Cumplimiento | 20% del valor total del contrato | Duración del contrato, más 6 meses |
| Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales | 10% valor del contrato | Duración del contrato y una vigencia de 3 años más posterior a su terminación |

Tratamiento de datos personales.

En tanto que el servicio que se contratará eventualmente requerirá que el Contratista realice un tratamiento a datos de carácter personal contenidos en ficheros y bases de datos de los cuales Seguros SURA República Dominicana. es responsable (los “Datos Personales”), el Contratista se obliga a:

1. Realizar el tratamiento de los Datos Personales sólo por cuenta de Seguros SURA República Dominicana. y de conformidad con sus instrucciones y con

lo establecido las normas que regulen el tratamiento y protección de datos personales en los países de nacionalidad de aquellas personas naturales cuyos datos sean tratados en el marco del Contrato;

2. No divulgar los Datos Personales a ninguna persona, ni siquiera para su conservación; en particular el Contratista no podrá subcontratar, total o parcialmente, con ningún tercero la realización del tratamiento de los Datos Personales;
3. Implementar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para efectuar el tratamiento de los Datos Personales, y continuar a haciéndolo hasta que a Seguros SURA República Dominicana. sean devueltos los Datos Personales.
4. Respetar y hacer que su personal respete el secreto profesional durante la realización del tratamiento y con posterioridad a la terminación por cualquier causa del Contrato; y
5. Destruir de manera segura o devolver a Seguros SURA República Dominicana. todos los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, así como todos los soportes o documentos donde conste algún dato de carácter personal, una vez finalice el contrato.

Duración de acceso a datos personales. Las Partes están de acuerdo en que la duración del acceso a los datos personales por parte del CONTRATISTA como encargada de tratamiento será temporal y en todo caso se mantendrá vigente hasta la finalización de la prestación de los servicios.

Aplicación de las normas. El CONTRATISTA se obliga a conocer y cumplir con las leyes sobre tratamiento de datos personales de los países de nacionalidad de las personas naturales cuyos datos personales sean tratados en el marco del Contrato, y de los países en los que dichos datos sean utilizados, según aplique.

Auditoría. El Contratista reconoce el derecho que tiene Seguros SURA República Dominicana. de auditar el cumplimiento de las normas citadas en los términos previstos en el Contrato.

Notificación por incidentes de seguridad de la información personal: pérdida, fuga o robo. Es obligación de las Partes informar a la otra parte cualquier sospecha de pérdida, fuga, robo, contra la información personal a la que ha accedido y/o trata con ocasión del Contrato, aviso que deberá dar una vez tenga conocimiento de tales eventualidades. Así mismo, se obliga a gestionar y remediar los incidentes de seguridad de la información personal cuando aplique.

Confidencialidad.

El CONTRATISTA se compromete a mantener la confidencialidad de cualquier información sobre Seguros SURA República Dominicana., tales como secretos industriales, económicos y profesionales, políticas internas o externas, información de carácter técnico o administrativo o cualquier otra información perteneciente a Seguros SURA República Dominicana., de la que se le informe o se entere durante el proceso de selección y durante la ejecución del Contrato.

Información Confidencial. se entiende como “Información Confidencial” todo dato, reporte, interpretación, pronóstico, diagnóstico y cualquiera otra información que sea entregada por Seguros SURA República Dominicana. al CONTRATISTA y/o Contratista en el proceso de selección y/o en desarrollo del Contrato, incluida pero no limitada a información acerca de sus filiales, subsidiarias, empleados, accionistas, clientes, vendedores, productos y propiedad intelectual, que haya sido revelada de cualquier manera al receptor o a sus filiales, subsidiarias y/o sus directores, empleados, subcontratistas, agentes y/o asesores de cualquier clase, así como cualquier análisis desarrollado por el receptor de la información y/o sus agentes, que se derive de la información recibida, sea o no explícitamente designada como información confidencial. Se entiende también como Información Confidencial todo el contenido de las actividades realizadas por el Contratista, así como los hallazgos realizados durante el desarrollo del Contrato, los informes construidos en ejecución del mismo y todos los entregables generados de acuerdo con lo acá establecido.

No revelación. El CONTRATISTA se obliga a no revelar a terceras personas, la Información Confidencial que reciba con ocasión del RFP o del Contrato y, en consecuencia, se obliga a mantenerla de manera confidencial y a protegerla para evitar su divulgación, ejerciendo el mismo grado de control que utilizaría para proteger la información confidencial de su propiedad. Esta obligación de no revelar la información confidencial estará vigente durante el proceso de selección y el término del Contrato y cinco (5) años más.

Uso restringido y alcance. El CONTRATISTA sólo utilizará la Información Confidencial para efectos del RFP, de la presentación de su propuesta y del desarrollo del Contrato, y la obligación de confidencialidad consagrada en el presente documento se extiende también al CONTRATISTA, sus empleados y subcontratistas, por lo que deberá informarlos de las obligaciones aquí establecidas sobre confidencialidad, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

Destrucción. El CONTRATISTA se obliga a la destrucción y/o devolución de las pruebas, repeticiones y, en general, cualquier documentación que hubiera obtenido durante el proceso de selección y/o durante la ejecución del Contrato.

Penalizaciones.

El CONTRATISTA debe tener presente que se establecerán penalizaciones por incumplimiento en los Servicios, donde la causa del incumplimiento sea atribuible a él. El valor de las penalizaciones será aplicado a la facturación del mes siguiente al incumplimiento, con un tope máximo de hasta el 50% del canon mensual del servicio.

En caso de continuar el incumplimiento de cualquiera de los Acuerdos de Nivel de Servicio por dos (2) periodos consecutivos o no consecutivos durante un año, Seguros SURA República Dominicana podrá hacer efectiva la póliza de cumplimiento de prestación del servicio y la terminación del contrato sin lugar a sanción alguna por parte del Proponente. El proceso de revisión se hará mensualmente para cada uno de los SLA definidos dentro del servicio.

Las penalizaciones por no cumplimiento de SLAs se comenzarán a aplicar una vez finalice el periodo de estabilización.

Suscripción de contratos independientes.

Teniendo en cuenta que los beneficiarios del servicio a contratar serán las compañías filiales de Seguros SURA República Dominicana, EL Proponente, en caso de ser seleccionado, se obliga a suscribir contratos independientes con cada una de las compañías filiales a las cuales prestará sus servicios. Estos contratos contemplarán cláusulas particulares que buscan dar cumplimiento a las exigencias normativas de la legislación de cada país, pero en ningún caso deberán ser contradictorias a las cláusulas indicadas en el presente RFP.

En dichos contratos, la ley y jurisdicción aplicable será la correspondiente a la del país de la filial que figure como contratante.

Comunicabilidad de incumplimientos

El CONTRATISTA acepta y reconoce que en caso de presentarse cualquier incumplimiento en los términos acordados en el respectivo contrato, Seguros SURA República Dominicana o cualquiera de sus filiales beneficiarias del servicio podrá dar por terminado el contrato de forma inmediata, sin necesidad de requerimiento privado o judicial; y que dicha terminación operará para una o varias de las filiales beneficiarias, según indique Seguros SURA República

Dominicana, con independencia del contrato sobre el cual recaiga el incumplimiento. Es decir, en caso de que el Proponente incumpla cualquiera de los contratos suscritos con una o varias de las filiales de Seguros SURA República Dominicana, las demás filiales podrán dar por terminado de igual manera sus respectivos contratos. En caso de que opere la terminación sucesiva, simultanea o total de contratos descrita en la presente cláusula, el Proponente solo tendrá derecho a recibir el pago por los servicios efectivamente prestados y a satisfacción de Seguros SURA República Dominicana, y no tendrá derecho a indemnización o resarcimiento de ninguna índole.