

FIDUPREVISORA S.A. INVITACIÓN A COTIZAR No.032 de 2023 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para la prestación de los servicios tecnológicos de implementación, puesta en operación, soporte técnico y mantenimiento sobre el sistema de telefonía IP basado en torretas y de grabación de llamadas tipo Trading de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales establecidos por la Dirección de Infraestructura de Fiduprevisora S.A.

OBSERVANTE No. 1

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 9, 3/11/2023 4:01 p.m., Correo electrónico, SONDA

- 1. ¿El suministro de torretas por software para celulares, debe ser a través de una aplicación, o puede proveerse a través de un navegador web (Chrome, safari)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Debe ser una aplicación de software del mismo fabricante del sistema de telefonía IP de torretas para minimizar riesgo de incompatibilidades o caídas de servicio.

- 2. Para la conectividad de las torretas en sedes remotas a través de VPN, se proporcionará un punto de red dentro de la VPN o debemos garantizar algún dispositivo/software que permita instalar algún tipo de cliente VPN, si es el segundo caso, que tipo de VPN se utilizará (GlobalProtect, Fortinet, OpenVPN, VPN punto a punto)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente deberá proveer un router que permita establecer conexión de VPN sitio a sitio con el firewall Fortinet del proveedor de Servicios de Seguridad administrada de Fiduprevisora.

- 3. Se habla de proporcionar una solución de monitoreo, ¿Fiduprevisora cuenta con algún software de monitoreo compatible con SNMP (SolarWinds, PRTG, CACTI, etc.) para integrar a la solución o este debe ser dimensionado, cotizado y suministrado por el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Fiduprevisora cuenta con una plataforma Zabbix en operación en la que se puede implementar el monitoreo de la plataforma a implementar. Toda la parametrización y configuración de los componentes a monitorear es responsabilidad del proponente.

- 4. ¿La herramienta de backup Comvault, permite sincronización y administración de repositorios SMB (protocolo carpeta compartida de Windows)?

CIERA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La aplicación ComVault únicamente se utiliza como herramienta de generación de copias de seguridad, sincronización y administración de directorios no está dentro del alcance del servicio contratado.

- 5. ¿Las llamadas de NICE en formato WAV se encuentran cifradas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Los audios de NICE se encuentran cifradas en un formato propietario, una vez se descarguen queda en formato WAV.

- 6. ¿Se tiene acceso de ReadAdmin a la DB de NICE NTR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No se tiene acceso directo al RedAdmin, este se debe realizar mediante un motor de base de datos.

- 7. ¿La integración hacia Cisco Webex Calling se realizará a través de un SBC? ¿Qué referencia es este SBC?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe garantizar la integración utilizando los equipos necesarios según su arquitectura.

- 8. ¿Cuenta Fiduprevisora con un sistema de DB Microsoft SQL server 2016 o posterior? ¿Se puede crear una instancia en este server para el sistema de torretas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No, actualmente las bases de datos embebidas en la plataforma son totalmente independientes.

- 9. ¿Es requisito indispensable el suministro de energía vía PoE a los dispositivos? Ya que las torretas requieren una fuente de alimentación externa para su funcionamiento.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las torretas deben tener su fuente de alimentación externa y soportar PoE.

OBSERVANTE No. 2

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 27, 8/11/2023 8:42 a.m., Correo Electrónico, MOVISTAR

- 1. Numeral 1.7.2, Un trader podrá, con las debidas autorizaciones, acceder al sistema con un cliente de software instalado en un computador conectado a la red de Fiduprevisora mediante conexiones seguras, con los dispositivos de audio adecuados. ¿Quién debe suministrar e implementar las conexiones seguras?

CIERA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las conexiones seguras son responsabilidad de la Dirección de Infraestructura de Fiduprevisora S.A. Es necesario que la plataforma ofertada por el proponente permita dichas comunicaciones seguras.

2. Numeral 1.7.5. Actualmente las sesiones SIP están disponibles localmente, es decir, ¿se debe suministrar un SBC o conexión directa con el webex calling?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe garantizar la integración utilizando los equipos necesarios según su arquitectura.

3. Numeral 1.7.10. Entendemos que 8 speakers hacen referencia a 8 canales que son escuchadas por speaker, ¿es correcta nuestra apreciación?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Es correcta la apreciación.

4. Numeral 1.7.13; se solicita suministro de diez (10) torretas basadas en celular para IOS y/o Android, que incluya todos los componentes de core para su conexión usando datos móviles y alcanzando la infraestructura de la mesa de dinero de manera segura. Este requerimiento está limitando la participación a un solo participante y/o fabricante, limitando la pluralidad de soluciones. Donde se pueden vincular soluciones de movilidad que hagan un poco más flexible la solución, ejemplo la integración Webex, y la grabación con team.

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Existe más de una plataforma que soporta torretas basadas en celulares según el estudio realizado. Fiduprevisora definió las especificaciones que deben tener los diferentes servicios a ofertar, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

5. Numeral 1.7.13; se solicita suministro de diez (10) torretas basadas en celular para IOS y/o Android, que incluya todos los componentes de core para su conexión usando datos móviles y alcanzando la infraestructura de la mesa de dinero de manera segura. Con el propósito de ampliar la posibilidad de participación de otros posibles oferentes, ¿Se solicita a la entidad indicar si se puede ofertar la integración con soluciones alternas, por ejemplo, la solución de colaboración de Fiduprevisora, de tal forma que se utilice la plataforma de voz y un sistema de grabación que cumpla todo lo requerido desde compliance?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Existe más de una plataforma que soporta torretas basadas en celulares según el estudio realizado. Fiduprevisora definió las especificaciones que deben tener los diferentes servicios a ofertar, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

6. Numeral 1.7.13; se solicita suministro de diez (10) torretas basadas en celular para IOS y/o Android, que incluya todos los componentes de core para su conexión usando datos móviles y alcanzando la infraestructura de la mesa de dinero de manera segura. La conexión hacia la solución de trading desde el dispositivo smartphone como se debe realizar, ¿por medio internet puro o por medio de conexiones seguras tipo VPN?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se puede realizar mediante el tipo de conexión definido por el proponente, siempre y cuando se incluyan todos los componentes para su conexión segura.

7. Numeral 1.7.18. "Una solución de Torreta que soporte PoE implica que los switches que alimente ese equipo requieren estar en capacidad de suministrar y/o manejar altos niveles de potencia, por lo tanto, se solicita confirmar si Fiduprevisora cuenta con switches que cumplan ese requerimiento de suministro de potencia. ¿Se solicita indicar si la característica POE es de mandatorio cumplimiento?"

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Si contamos con switches PoE. Las torretas deben tener su fuente de alimentación externa y soportar PoE.

8. Numeral 1.7.26. Se sugiere a la entidad aceptar que el doble stream de grabación sea enviado desde el core redundante y no desde el terminal del trader, esto para garantizar la integridad de la información dado que los terminales no son redundantes. Adicionalmente el consumo de ancho de banda del terminal se triplicaría si debe manejar la comunicación y adicionalmente las dos grabaciones.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Es importante aclarar que en este punto se hace referencia sobre las torretas de software y móvil. Se debe garantizar la grabación en 2N sobre estos dispositivos.

9. Numeral 1.7.26. ¿Se espera que desde el smartphone se envíe el doble streaming para la grabación?"

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se debe garantizar la grabación en 2N, según la arquitectura de cada proponente. El envío del doble streaming lo puede realizar algún componente dentro del Core.

10. Numeral 1.7.54; se solicita en el caso de torretas tipo software y/o móvil deben estar en la capacidad de manejar al menos 4 llamadas simultaneas canales de altavoz para asegurar el servicio de los traders con las funcionalidades básicas descritas anteriormente. Este requerimiento está limitando la participación a un solo participante y/o fabricante, limitando la pluralidad de soluciones. Donde se pueden vincular soluciones de movilidad que hagan un poco más flexible la solución, ejemplo la integración Webex, Teams.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Existe más de una plataforma que soporta torretas basadas en celulares según el estudio realizado. Fiduprevisora definió las especificaciones que deben tener los diferentes servicios a ofertar, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

11. Numeral 1.7.57: Se solicita: La solución debe incluir un sistema de grabación con capacidad para almacenar las llamadas salientes y entrantes de las torretas de la solución por lo menos de un año online. El sistema de grabación debe estar configurado e implementado en modo activo hacia el sistema de mesa de dinero sistema de mesa de dinero, en cada uno de los datacenter de

Fiduprevisora en esquema de alta disponibilidad (2N, activo-activo). Las torretas IP deben generar los flujos de grabación de manera directa y simultánea hacia los sistemas de grabación. ¿Fiduprevisora suministrará toda la solución de almacenamiento requerida para el cumplimiento de esta obligación como también se indica en el almacenamiento del Item 1.7.60? Entendemos que solo se debe mencionar ¿cuál sería el requerimiento de infraestructura que debe suministrar la entidad, ¿es correcta nuestra apreciación?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Fiduprevisora a través de la dirección de infraestructura suministrará toda la capacidad de almacenamiento requerida. El proponente debe mencionar los requerimientos de infraestructura y el licenciamiento de grabación debe ser provisto por el proponente.

12. Numeral 1.7.58: La solución debe tener capacidad de virtualizarse sobre VMWare en los servidores de Fiduprevisora. El PROVEEDOR deberá entregar los requerimientos técnicos de cada uno de los servidores que se van a colocar, para que estos sean aprovisionados sobre la infraestructura de Fiduprevisora S.A. "En el numeral 1.7.1 solicitan que la solución debe tener esquema de alta disponibilidad en Datacenter principal y Datacenter alterno. Fiduprevisora cuenta con esos Datacenter según el requerimiento del numeral 1.7.58, Entendemos que el proveedor debe suministrar la capacidad de máquinas virtuales requeridas en cada datacenter para que Fiduprevisora las suministre. ¿es correcto nuestro entendimiento?"

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Esta correcto el entendimiento.

13. Numeral 1.7.61: Se debe considerar la migración de los datos y audios actualmente almacenados, garantizando el tiempo de retención de 10 años. El sistema de grabación actual es un NICE NTR en 2N con 11.000 registros en formato .WAV. Solicitamos conocer cuales es el alcance esperado de esta migración, es decir, ¿Fiduprevisora suministrara toda la data de esas gradaciones (indexado, metadata, nombre del usuario de esa grabación, extensión de esa grabación, hora y fecha, etc.), para poder llevarlas al nuevo sistema de grabación?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe realizar la extracción y traslado de los audios y metadata desde las NTRs actuales al sistema propuesto.

14. Numeral 1.7.61: Se debe considerar la migración de los datos y audios actualmente almacenados, garantizando el tiempo de retención de 10 años. El sistema de grabación actual es un NICE NTR en 2N con 11.000 registros en formato .WAV. Al mencionar que esta en formato WAV, ¿significa que a hoy esas grabaciones no están cifradas y/o firmadas digitalmente?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Los audios de NICE se encuentran cifradas en un formato propietario, una vez se descarguen queda en formato WAV.

15. Numeral 1.7.62: La plataforma propuesta debe tener total integración con la herramienta de backups Comvault. Solicitamos aclaración que funcionalidades y/o alcances busca Fiduprevisora al mencionar la palabra integración.

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Esta integración hace referencia a que la infraestructura propia de la plataforma propuesta permita realizar las tareas de respaldo de información pertinentes sin problemas de compatibilidad.

16. Numeral 1.7.69: Transición. ¿Qué sucede si la implementación por motivos ajenos al proveedor se tarda más de los dos meses indicados?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Si es por motivos ajenos al proveedor Fiduprevisora permitirá iniciar el proceso de facturación directa.

17. Numeral 1.7.69: Transición. ¿Hasta cuándo va el proveedor actual?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Hasta finales de enero de 2024.

18. Numeral 1.7.69: Transición. ¿Cuál la fecha esperada de orden compra e inicio del proyecto?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Este es un proceso de Estudio de mercado, el proponente debe construir la propuesta a partir de costos actuales, dependiendo de los resultados de este estudio Fiduprevisora establecerá cronograma de contratación definitivo.

19. Numeral 1.7.69: Transición. ¿Si se cuenta con 3 meses del plan de trabajo, que sucede si la orden de compra se genera en un lapso menor a los 3 meses de finalización del contrato actual de Fiduprevisora con su proveedor?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La intención es que este los tiempos plasmados en este plan de trabajo no supere los dos meses de transición. Esto se contemplará en los términos definitivos. Se recuerda que el proceso actual es de Estudio de mercado.

20. Numeral 1.7.69: Transición. ¿El valor mensual mencionado en este ítem, incluye el IVA?

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Si el valor incluye el IVA.

21. 1.7.7 Suministro de veintidós (22) torretas en hardware con funcionalidades para operar de manera remota en diferentes locaciones a nivel nacional mediante una conectividad VPN; se deben incluir todos los equipos y elementos necesarios para asegurar este modo de conexión. 1.7.8. Suministro de dieciséis (16) torretas basadas en software para implementar en modo contingencia. Las 16 torretas solicitadas para contingencia son adicionales a las 22, o hacen parte de estas 22.

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las 16 torretas son para contingencia y se usarán en lugar de las torretas físicas en el momento en que se requieran, son adicionales.

22. 1.7.68 El PROVEEDOR deberá entregar a Fiduprevisora un plan de trabajo con las actividades a desarrollar y los tiempos que lleva cada una de ellas. Dentro del plan de trabajo se deben incluir los tiempos de entrega y entrada en funcionamiento del servicio. Este plan de trabajo no debe superar los tres (3) meses. ¿Para la presentación de oferta se requiere un cronograma de alto nivel, teniendo presente que la Estructura de Actividades desglosada se afina o se define en reunión después de adjudicado?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Dicho plan de acción deberá ser entregado solo por el proveedor al que se le adjudique el proceso de contratación definitivo. Se recuerda que este es un proceso de estudio de mercado.

23. 1.7.3 La plataforma tecnológica implementada debe soportar el acceso al sistema de administración a través de diferentes perfiles de usuario. "¿Acceso en modo visualización o administración de la plataforma?"

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se deberá tener diferentes perfiles para la administración global y MACs.

24. 1.7.5 La solución de mesa de dinero a implementar se debe integrar al sistema de telefonía Cisco Webex Calling implementado en Fiduprevisora mediante 120 troncales SIP. ¿Qué porcentaje de crecimiento anual, tiene la cantidad de troncales SIP (120) durante la vigencia del contrato o siempre será fijo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Muy bajo, se ha mantenido estable durante los últimos tres años. Para este estudio de mercado no considerar crecimientos.

25. Recepción de Cotizaciones: 17 de noviembre de 2023 hasta las 17:00 pm. Se requiere de la entidad la ampliación de la fecha de entrega de propuesta a una semana, siendo la fecha propuesta el 24 de noviembre de 2023.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No se acepta la observación debido a los cronogramas establecidos

26. Aclaración de preguntas. Se requiere de la entidad, presentar aclaraciones de preguntas consolidadas de todos los proveedores.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Las respuestas a las observaciones serán publicadas para consulta pública.

27. Datacenter Principal y Alterno. Se requiere de la entidad, suministre las ubicaciones de los dtcenter Principal y Alterno.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Datacenter Principal de Claro Triara.

Datacenter Alterno: Megacenter Medellín de Claro.

OBSERVANTE No. 3

Table with 4 columns: N° DE OBSERVACIONES, FECHA DE RECIBO, MEDIO DE RECIBO, OBSERVANTE. Row 1: 10, 8/11/2023 1:57 p.m., Correo Electrónico, LINKTIC

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. 1.7.5. ¿La integración hacia Cisco Webex Calling se realizará a través de un SBC? ¿Qué referencia es este SBC?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe garantizar la integración utilizando los equipos necesarios según su arquitectura.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. 1.7.7. Para la conectividad de las torretas en sedes remotas a través de VPN, se proporcionará un punto de red dentro de la VPN o debemos garantizar algún dispositivo/software que permita instalar algún tipo de cliente VPN, si es el segundo caso, que tipo de VPN se utilizara? (GlobalProtect, Fortinet, OpenVPN, VPN punto a punto).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente deberá proveer un router que permita establecer conexión de VPN sitio a sitio con el firewall Fortinet del proveedor de Servicios de Seguridad administrada de Fiduprevisora.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. 1.7.13. ¿El suministro de torretas por software para celulares, debe ser a través de una aplicación, o puede proveerse a través de un navegador web? (Chrome, safari).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Debe ser una aplicación de software del mismo fabricante del sistema de telefonía IP de torretas.

4. GESTION Y MONITOREO. 1.7.59. Se habla de proporcionar una solución de monitoreo, ¿Fiduprevisora cuenta con algún software de monitoreo compatible con SNMP? (SolarWinds, PRTG, CACTI, etc) para integrar a la solución o este debe ser dimensionado, cotizado y suministrado por el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Fiduprevisora cuenta con una plataforma Zabbix en operación en la que se puede implementar el monitoreo de la plataforma a implementar. Toda la parametrización y configuración de los componentes a monitorear es responsabilidad del proponente.

5. ALMACENAMIENTO Y BACKUPS. 1.7.62. ¿La herramienta de backup Comvault, permite sincronización y administración de repositorios SMB? (protocolo carpeta compartida de Windows)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La aplicación ComVault únicamente se utiliza como herramienta de generación de copias de seguridad, sincronización y administración de directorios no está dentro del alcance del servicio contratado.

CIERA VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6. ALMACENAMIENTO Y BACKUPS. 1.7.61. ¿Las llamadas de NICE en formato WAV se encuentran cifradas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Los audios de NICE se encuentran cifradas en un formato propietario, una vez se descarguen queda en formato WAV.

7. ALMACENAMIENTO Y BACKUPS. 1.7.61. ¿Se tiene acceso de ReadAdmin a la DB de NICE NTR?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No se tiene acceso directo al RedAdmin, este se debe realizar mediante un motor de base de datos.

8. INFRAESTRUCTURA. 1.7.58. ¿Cuenta Fiduprevisora con un sistema de DB Microsoft SQL server 2016 o posterior? ¿Se puede crear una instancia en este server para el sistema de torretas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No, actualmente las bases de datos embebidas en la plataforma son totalmente independientes.

9. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA. 1.8.1. El crecimiento del 20% es durante todo el periodo del servicio (36 / 60 meses) o por año de servicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

El crecimiento estipulado es durante la vigencia del contrato.

10. 1.10. FORMA DE PAGO ESTIMADA. Se desea confirmar que se harán aumentos anuales de acuerdo al resultado del índice de precios al consumidor (IPC), que indica el Banco de la Republica.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No se harán incrementos anuales en los valores propios de la facturación del servicio. El presupuesto del contrato esta atado a certificados de registro presupuestal fijos.

**FIDUPREVISORA S.A.**

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.