



## **RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 075 de 2019, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a la a complementación de los servicios existentes con nuevas líneas telefónicas, teleconferencias, videoconferencias, grabación de llamadas, movilidad de las extensiones fijas, bolsa de minutos para realizar llamadas a destinos local, nacional y móvil, línea 018000 incluyendo bolsa de minutos para recibir llamadas locales y nacionales e implementación de carteleras virtuales de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales de la entidad.

### **FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 075 - 2019 RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. atendiendo lo dispuesto en el cronograma de la Invitación a cotizar número 075 de 2019 procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

| <b>N° DE OBSERVACIONES</b> | <b>FECHA DE RECIBO</b> | <b>MEDIO DE RECIBO</b>                     | <b>OBSERVANTE</b> |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------------|-------------------|
| 3                          | 16/10/2019             | Audiencia<br>Respuestas a<br>Observaciones | ELECTROCOM        |

1. Por parte de Fiduprevisora han contemplado la posibilidad de utilizar el potencial de Microsoft Teams, como comunicaciones unificadas.

#### **Respuesta**

Para esta etapa Fiduprevisora no cuenta con el licenciamiento adecuado para esta implementación

2. ¿Para la prestación del servicio solamente se daría con los operadores de la red pública conmutada?

#### **Respuesta**

Puede participar cualquier empresa, no es necesario ser operador de red pública conmutada



3. ¿Para prestación del servicio en el numeral **5.4.5. Grabación de llamadas**, estas tendrían que cumplir con las normas de SuperFinanciera, respecto a los sellos de marca de agua, encriptación y demás?

**Respuesta**

Si es necesario que cumpla con las normas de Superfinanciera.

| N° DE OBSERVACIONES | FECHA DE RECIBO | MEDIO DE RECIBO                            | OBSERVANTE |
|---------------------|-----------------|--------------------------------------------|------------|
| 3                   | 16/10/2019      | Audiencia<br>Respuestas a<br>Observaciones | ELECTROCOM |

1. A nivel de grabación de llamadas se debe tener un almacenamiento dispuesto para recibir las ya se tienen o solamente las que se produzcan desde el día cero desde la implementación de la solución.

**Respuesta**

Solamente las que se produzcan desde el día de la implementación

2. La comunicación unificada la van a enviar directamente desde el Firewall de borde que se tiene en el Data Center principal se va a pasar la comunicación directamente por este, es decir se tendrá que conectar directamente con este.

**Respuesta**

Las comunicaciones unificadas tienen que pasar por el firewall de Fiduprevisora

3. En caso de utilizar Microsoft Teams o alguna otra herramienta, como se daría o que requisitos tendría que tener las empresas participantes, en los diseños de seguridad puesto que sus esquemas son diferentes.

**Respuesta**

Para esta etapa Fiduprevisora no cuenta con el licenciamiento adecuado para esta implementación

4. En cuanto a lo que se refiere a salida de llamadas del ofertante deberá entregar las comunicaciones externas.



## **Respuesta**

Si, el oferente debe entregar las comunicaciones con la PSTN

Cordialmente,

**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](mailto: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 corresponsalia 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.