



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 054 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación al” servicio de envío masivo de correos y mensajes de texto (SMSs), dirigidos a personas naturales y jurídicas, junto al servicio de monitoreo y reportes parametrizables por área. Incluye tanto las actividades de puesta en marcha del servicio (análisis, diseño, diagramación / arquitecturas, configuración, documentación, pruebas, implementación y puesta en producción), así como la estabilización y soporte de la solución ofrecida y el envío de los mensajes. Se requiere que la plataforma permita generar correos masivos desde cualquiera de los aplicativos de la Fiduprevisora, integrándose a los mismos a través de nuestro BUS de integración Fuse de RedHat”

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 054 de 2020 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 054 de 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
43	07/10/2020	Correo Electrónico	Outsourcing

- ¿El servicio de envío de EMAILS y SMS masivos ya se está prestando por Fiduprevisora o es un servicio nuevo?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

El servicio de envío de EMAILS y SMS masivos es un servicio nuevo.

- Si la respuesta anterior es afirmativa por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo del proceso que se maneja actualmente para el envío de EMAILS y SMS masivos, en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas del proceso y las aplicaciones con las que se debe interactuar.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No aplica, el servicio es nuevo.

- Por favor suministrar la volumetría de envíos de los últimos tres meses de SMS y MAILING

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Se requiere tener la capacidad para enviar 200.000 correos mensuales y 70.000 mensajes de texto mensuales.

- De acuerdo al anterior punto por favor nos pueden entregar la información segmentada por personas naturales y jurídicas, adicional de la tipificación.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No es posible entregar la información segmentada. Personas naturales y Jurídicas se consideran como clientes que potencialmente pueden recibir correos o mensajes SMS desde las aplicaciones. Inclusive usuarios internos pueden, igualmente, recibir este tipo de comunicaciones, sin embargo la proyección es para un número total de 2000 clientes los cuales pueden operar al mes entre 3 y 5 transacciones (es una proyección de clientes, pero también hay aplicaciones internas)

5. ¿Los SMS y el Mailing tiene alguna parametrización para el envío?
Ejemplo: a los naturales solo SMS y los jurídicos Mailing"
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
No, dependiendo de la prioridad de la comunicación algunos clientes deberán recibir tanto el correo como el SMS.
6. ¿Referente a la reportería tienen alguna especificación o ejemplo?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
No hay ejemplo, pero el módulo de reportes debe permitir hacer seguimiento puntual del estado del envío de correos y mensajes, reportes por variables, seguimiento a clientes.
7. ¿Los envíos que periodicidad tienen diaria, semanal, mensual?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
Diaria.
8. ¿Cuál es la frecuencia de variación de los informes?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
No hay frecuencia de variación. Los informes se deben parametrizar para que sean consultados y consolidados diariamente con facilidad.
9. ¿Cuál es la periodicidad de envío de Email?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
Diaria.
10. La periodicidad de envío de Email es diferente según el tipo de usuario, nos pueden especificar ¿cuáles son esas reglas de negocio?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
La periodicidad del envío de mensajes puede variar de acuerdo con los requerimientos de cada aplicación. Algunas aplicaciones envían uno o varios mensajes al día de acuerdo con la transaccionalidad. Otras aplicaciones deben enviar al menos un correo y un mensaje diariamente.
11. ¿Cuál es la periodicidad de envío de SMS?
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
No existe periodicidad, pero al menos deberían ser enviados un promedio de 2333 SMS diarios.
12. La periodicidad de envío de SMS es diferente según el tipo de usuario, nos pueden especificar cuáles son esas reglas de negocio
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
Básicamente los usuarios que reciben SMS diarios son los que requieren confirmación de envío de sus movimientos financieros o en futuros negocios por transacciones o log in.
13. Cuantos intentos se realizan para la recepción de correo electrónico
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
Dos máximos.
14. Cuantos intentos se realizan para la recepción de SMS
RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:
Dos máximos.

15. ¿Para los correos electrónicos y teléfonos errados que tratamiento tendrían?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

De acuerdo al seguimiento de los informes diarios obtenidos se deben depurar la información de contacto errónea. Se debe depurar diariamente dicha información, esto se debe poder ver en los reportes de la herramienta.

16. Cuántos guiones o plantillas se manejan para el envío de SMS y de Mailing

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No existen guiones y plantillas. Deben ser diseñados dentro del proyecto se proyectan 10 pero pueden crecer de acuerdo a los negocios, esto debe ser una ventaja de la herramienta.

17. Nos pueden compartir las plantillas que manejan para SMS y Mailing

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No se comparten, una vez se seleccione se realiza.

18. El contenido de los SMS y el Mailing son personalizados o solo para el ingreso con la cedula

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Dependiendo de la aplicación pueden ser o no personalizados. Los contenidos de los correos pueden contener información general y adjuntos personalizados.

19. ¿Los SMS y Mailing son de doble vía? Solo esperamos la respuesta del cliente o devolveríamos alguna otra respuesta

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Los correos y mensajes SMS son en una única vía. De salida desde Fiduprevisora.

20. Dado el punto anterior si son doble vía por favor compartir el árbol de navegación, ejemplo: si contesta sí, que debe decir alguna respuesta en particular

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No aplica.

21. ¿Los usuarios marcados estarían directamente en la plataforma del cliente?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No se entiende la pregunta, si es para no remitir correos o mensajes sí deben estar.

22. ¿La clave de apertura del SMS o Email es solamente la cédula?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Cédula o NIT.

23. ¿La actualización de la plataforma sería día vencido o tiempo real?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Tiempo Real ya que existen ciertos horarios de envío de los mensajes y se debe tener control del envío.

24. ¿Los correos enviados tendrían algún enmascaramiento?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No. Ideal si se pudiera establecer un Cifrado

25. ¿Necesitaría alguna licencia de correo por parte de Outsourcing?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No

26. Si la respuesta anterior es positiva, nos pueden especificar qué tipo de licencia

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No Aplica

27. ¿Se cuenta con un cronograma de envío de Email y Sms? Compartir cronograma con los horarios y días de envío

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Existe envío continuo diario para algunas aplicaciones. Otras inician a la 1 AM todos los días hasta que los adjuntos terminan de ser generados. Otros cuando se realizan transacciones.

28. Si la respuesta anterior es positiva, nos pueden compartir cronograma con los horarios y días de envío

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No.

29. Compartir plantillas de muestras

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No aplica.

30. Compartir informes de muestra

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No existen.

31. ¿Cuántos son los aplicativos de integración para el envío de SMS y Email?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Diez (10) pero pueden crecer se proyecta crear un api.

32. ¿Las herramientas tecnológicas actuales son desarrollos propios o son proveídas por terceros?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Son desarrollos mantenidos por los proveedores que brindan soporte a las aplicaciones (Propias y tercerizadas, se proyectan nuevas aplicaciones que están en curso).

33. Si se presenta algún tipo de falla por parte de las aplicaciones a consultar, ¿Se cuenta con alguna contingencia?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Existe un Plan de Contingencia Técnica que incluye Plan de Contingencia de Sistemas de Información determinado básicamente por Datacenter Principal y Datacenter Alterno.

34. ¿Cuáles son los protocolos de seguridad que debemos cumplir para las integraciones?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Es posible que la comunicación mediante integraciones requiera la creación de una VPN site to site, además el consumo de los servicios es mediante certificados seguros SSL a través de FUSE red hat.

35. Por favor relacione las aplicaciones con las que se debemos interactuar, para realizar las validaciones y registros que correspondan, detallando los usos en cada servicio o tipo de solicitud

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Son aplicaciones internas como se menciono se proyectan 10 mas las nuevas que ingresen y debe ser a través de un API.

36. Por favor detallar o aclarar el siguiente requerimiento: ""La plataforma de correos masivos debe poderse conectar a todos los aplicativos de la Fiduprevisora, de tal forma que se pueden generar correos masivos desde cualquiera de ellos."" La integración con los aplicativos de Fiduprevisora sería para extraer la base de clientes a los cuales se deben enviar los EMAILS o SMS masivos?"

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Los aplicativos de Fiduprevisora deberán poder enviar correos de forma masiva mediante el consumo de servicios web rest a través de un API, se aclara que el gestor de notificaciones debe estar disponible para que cualquier aplicación pueda enviar correos.

37. De acuerdo a la pregunta anterior, por favor confirmar el número de aplicaciones a las cuales nos debemos integrar y los métodos de integración para cada una de ellas

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Deben disponer de un API para que las otras aplicaciones hagan los llamados y remitan los correos, se debe permitir masivos o individuales a través de API.

38. Por favor especificar los métodos de integración que ofrece la plataforma ESB Fuse

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

La integración es a través de web services, API Rest.

39. Por favor especificar el alcance de la integración con la plataforma ESB Fuse

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

La solución de correo y sms masivo deberá exponer servicios web rest y cualquier aplicación debe poder consumir el servicio expuesto por el gestor de notificaciones a través de FUSE.

40. ¿El servicio de envío de encuestas a través de EMAILS y SMS ya se está prestando por Fiduprevisora S.A. o es un servicio nuevo?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Es un servicio Nuevo

41. Si la respuesta anterior es afirmativa por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo del proceso que se maneja actualmente para el envío de encuestas a través de EMAILS y SMS, en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas del proceso y las aplicaciones con las que se debe interactuar.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No aplica

42. Por favor suministrar la volumetría de las encuestas enviadas en los últimos tres meses a través de SMS y MAILING

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No existe.

43. ¿Cuál es la expectativa de automatización que se tiene para el proceso de envíos de EMAILS y SMS masivos?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Un 99% de disponibilidad de los servicios con una eficacia de entrega de mensajes del 95%

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	07/10/2020	Correo Electrónico	Stefanini Group

2. OBJETO. Nuestra compañía ofrece el método de integración Vía API para los canales de Email y SMS, entre otros, sin embargo, por favor aclarar si el BUS de integración Fuse de RedHat permitiría el uso de API Rest para integrarse.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: El Bus de integración si permite el uso de API Rest para la integración.

2. OBJETO. Punto 4. Por favor especificar a qué se refieren con resultados de las encuestas debidamente tabulados, ya que nuestra solución permite generar reportes estructurados del uso de los canales

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Consolidación de resultados de las encuestas.

2. OBJETO. Punto 8. Por favor aclarar y especificar la forma de integración de la plataforma ESB Fuse, y si permite el uso de API Rest

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: La integración es a través de web services, y sí permite API Rest.

2. OBJETO. Punto 9. Por favor aclarar la información relacionada con los aplicativos de la Fiduprevisora y formas de integración con los mismos

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Los aplicativos de Fiduprevisora deberán poder enviar correos de forma masiva mediante el consumo de servicios web rest.

2. OBJETO. Punto 10. Por favor aclarar ¿a qué se hace referencia con "Combinación de texto variable", se refiere a la personalización de la comunicación con información como nombre o atributos específicos? y "Combinación de correspondencia"? ¿Se refiere al envío de comunicaciones a través de cualquiera de los dos canales (Email y SMS)?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Es correcta la afirmación

2. OBJETO. Punto 18. Solicitamos formalmente a la entidad, de ser posible, compartir un ejemplo de plantillas responsivas personalizables

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: No es posible, pero las actuales pueden cambiar y la herramienta debe permitir parametrizarlas de forma sencilla por el usuario funcional.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
15	07/10/2020	Correo Electrónico	Oigame Consultores

- Referente al Objeto: ¿Cuántos sistemas son?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Diez (10) pero pueden crecer.

- Referente al Objeto: ¿Hay que tener integración o se puede manejar un sistema de datos unificado y desde allí generar el envío?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Se requiere integración por medio de servicios web rest.

3. En cuanto al punto 9 de las CONDICIONES DEL SERVICIO: “La plataforma de correos masivos debe poderse conectar a todos los aplicativos de Fiduprevisora, de tal forma que se pueden generar correos masivos desde cualquiera de ellos. ¿Cuáles son los aplicativos?”

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Son aplicativos de Fiduprevisora internos y tercerizados, estos pueden cambiar y estamos adquiriendo nuevas plataformas todos los correos generados desde sistemas de información deben pasar por el gestor.

4. ¿Cuántos aplicativos son?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Diez (10) pueden crecer

5. ¿qué tipo de integración proponen?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Los aplicativos de Fiduprevisora consumirán los servicios web rest del proveedor para el envío de correos masivos a través de APIs.

6. ¿Hay que tener integración o se puede manejar un sistema de datos unificado y desde allí generar el envío?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Se requiere integración por medio de servicios web rest a través de FUSE de redhat.

7. En cuanto al punto 10 de las CONDICIONES DEL SERVICIO: “Garantizar la combinación de texto variable en las comunicaciones de correo electrónico y mensajes de texto que desee enviar la Fiduprevisora. (Combinación de correspondencia).” ¿Qué cantidad de los caracteres de los sms?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: El estándar que manejan los SMS según los operadores y regulaciones locales.

8. ¿Qué cantidad de campos combinados de las comunicaciones?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No es clara la pregunta

9. En cuanto al punto 17 Auto-respondedores: ¿qué tipo de auto-respondedores serían?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

En campañas debería ser parametrizable

10. En cuanto al punto 18 Plantillas responsivas personalizables: ¿A qué se refiere con plantillas responsivas?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Adaptables y que visualicen en cualquier dispositivo (PC, Movil, Tablet, etc.)

11. ¿Requieren otras plantillas aparte de las de envío normal?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Plantillas parametrizables por el usuario funcional, dependiendo la campaña o el cliente.

12. ¿necesitan que las plantillas sean parametrizables? si sí ¿cuántas platillas?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Si, no tenemos la cantidad.



13. En cuanto al punto 19 Contar con los siguientes indicadores: Entregabilidad, Lecturabilidad, Tasa de CRT y CTOR, Rebotes suaves y fuertes, Quiénes marcaron el correo como SPAM, de suscritos, Hora y dispositivo desde el cual el cliente revisa el correo. ¿Todos los correos y sms serán certificados?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No depende el cliente y usuario.

14. ¿Qué son rebotes fuertes y suaves?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Rebotes duros no se entregan por direcciones erróneas o servidores que bloquean la recepción del correo, rebotes suaves correos llenos, inactivos, tamaño, etc...

15. En cuanto al punto 22. Proporcionar un API, a través de servicios web rest, para que se pueda usar desde otras aplicaciones los servicios de correo y SMS masivo. ¿Fiduprevisora quiere contratar el servicio auto-gestionable o tercerizado?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Tercerizado, pero por favor proponer los dos para validar.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	07/10/2020	Correo Electrónico	Xpertasoft

1. ¿Se requiere que el proveedor posea un servicio en la nube, ofrezca todo el servicio y sea el encargado de enviar los mensajes o Fiduprevisora contempla la adquisición de una licencia de software el cual sea instalado en la infraestructura de Fiduprevisora, debiendo la entidad poseer un servidor de correo y un contrato con una empresa proveedora del servicio de sms con las cuales se integre el software del proveedor?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Se requiere que el proveedor ofrezca todo el servicio.

2. Sobre el punto 8 de las condiciones del servicio, ¿la integración del lado de ESB FUSE la realizaría Fiduprevisora consumiendo el API de servicios web rest o el proveedor debe realizar la programación en ESB FUSE?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: La integración del lado de ESB FUSE la realizaría Fiduprevisora.

3. Sobre el punto 9 de las condiciones del servicio, ¿la integración con aplicaciones de la entidad la realizaría Fiduprevisora consumiendo el API de servicios web rest o el proveedor debe realizar algunos desarrollos de integración diferentes?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Los aplicativos de Fiduprevisora consumirán los servicios web rest del proveedor para el envío de correos masivos.

4. Sobre el punto 12 de las condiciones del servicio, ¿se espera algún tipo de protocolo de seguridad específico?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Certificados seguros por SSL.

5. Sobre el punto 22 de las condiciones del servicio, ¿Qué opciones requieren que contenga la API de servicios web rest?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Envíos masivos e individuales de correos y SMS



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.