



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a:

(...) "recibir cotización para la prestación los servicios de soporte de nivel 2 sobre las bases de datos Oracle" (...)

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 029 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 029 de 2021 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	26/05/2021	Correo Electrónico	HELPSOLUCIONES

1. Requerimos una mayor información sobre las especificaciones técnicas:

a) ¿Cuántas bases de datos son?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Entre 50 y 60 instancias de bases de datos entre Desarrollo, pruebas y producción

b) ¿Cuántos servidores y que especificaciones técnicas tienen?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 6 físicos Servidores sparc S7 y 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancias, 2 servidores IBM

c) ¿Cuántos Racs hay?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Hay 3 Racs

d) ¿Versiones del sistema actual y licencias

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Al ser servidores sparc las licencias son a nivel de sistema operativo Solaris 10 y 11, los IBM tiene sistema operativo AIX 6

e) ¿Cuántos Dataguard hay configurados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Actualmente 3 Dataguard



N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	26/05/2021	Correo Electrónico	ENTELGY

1. Por favor indicar el horario de servicio y si se requiere cubrimiento en 7x24 con disponibilidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es 7x24 solo para las bases de datos productivas 12 aproximadamente

2. Por favor indicar el inventario de elementos, dispositivos, Bases de datos, Sistemas Operativos, etc., que se incluyan para la gestión del servicio solicitado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparc S7, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12

3. ¿Por favor indicar si el servicio se puede prestar 100% remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte se presta de manera remota

4. Si el servicio se debe realizar en las oficinas del cliente, éste estará encargado de su puesto de trabajo y condiciones mínimas para realizar la labor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte se presta de manera remota

5. Por favor aclarar si el equipo de trabajo, equipo de cómputo debe tener algunas características especiales para la prestación del servicio, o si lo entrega el cliente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte se presta de manera remota

6. Por favor indicar si se deben cumplir con ANS de atención.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Para sistemas productivos 30 minutos para atención. Esta es una condición obligatoria que se incluirá en el documento de invitación a cotizar.

7. Por favor indicar las estadísticas de casos atendidos en este servicio: cantidad de casos incidentes, requerimientos, cambios, otros y tiempo de atención promedio en la solución

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Durante el último año se han solicitado aproximadamente 50 casos de soporte esto da un aproximado de 4 casos mensuales o 1 semanal, no se cuentan con más estadísticas.



- Por favor indicar si el cliente cuenta con las herramientas de monitoreo y gestión para la prestación del servicio

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se cuenta con nagios para monitoreo de servidores y oraclecloud para bases de datos sin embargo esta última no se encuentra totalmente implementada y parametrizada. El oferente deberá apoyar en la parametrización de la herramienta que tiene fiduprevisoras "oracle cloud" para monitoreo de las bases de datos

Esta es una condición obligatoria que se incluirá en el documento de invitación a cotizar.

- Por favor indicar cuál es el nivel de especialización y experiencia del perfil a atender este servicio

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El perfil lo dispone el proponente sin embargo se recomienda personal certificado preferiblemente OCP mínimo

- Por favor indicar si se aceptan certificaciones de experiencia en otros países.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Siendo que la prestación del servicio se dará en territorio Nacional, solo se tendrán en cuenta certificaciones de experiencia de las prestaciones de servicio, que concuerden con la necesidad de la invitación a cotizar a nivel Nacional.

N° OBSERVACIONES	DE	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3		26/05/2021	Correo Electrónico	BUSINESS SUPPORT S.A.S

- ¿El servicio que se prestaría es en formato 7x24 o 8:00 am a 5:00 pm de domingo a domingo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es 7x24 para las bases productivas, 12 aproximadamente

- La experiencia solicitada en el punto 1.8 deberá estar inmersa en el RUP o también es válido anexar las certificaciones de clientes más actuales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Solicitamos por favor que sea diligenciado el cuadro que se indica dentro del documento de invitación a cotizar, por otro lado, los interesados podrán anexar ya sea las certificaciones de la empresas o el RUP.

- Se podría tener más información del inventario de la entidad, esto para conocer el número de recursos que son necesarios para brindar el soporte.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparcs S7, dentro de ellos LDOM que contienen las instancia sistemas operativos Solaris 10 y 11



- 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	27/05/2021	Correo Electrónico	ADVANTEK

1. Cantidad de ingenieros para la prestación del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Esto lo define el oferente

2. Indicar cuales certificaciones técnicas de Oracle requieren para el personal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Deseable OCP

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	27/05/2021	Correo Electrónico	EXPERIS

1. ¿Cuántos recursos requiere Fiduciaria Previsora para la prestación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Esto lo define el oferente

2. ¿Dónde desarrollarían los recursos su trabajo. Trabajo remoto, en las instalaciones de la Fiduciaria, con horario establecido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es remoto

3. ¿Es necesario que Experis dentro de la tarifa contemple implementos y equipo de cómputo para que los recursos desarrollen sus funciones, o Fiduciaria Previsora les suministraría los puestos e implementos de trabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es remoto, el oferente suministra los equipos a su personal

4. ¿A partir de qué mes Fiduciaria Previsora tiene estimado dar inicio a la contratación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Julio aproximadamente

5. En el alcance del servicio se debe contemplar por parte de Experis todos los riesgos asociados que puedan surgir durante los 12 meses de prestación del servicio. Fiduciaria Previsora estaría dispuesto a compartir dichos riesgos por medio del servicio de staffing, de



ser así Fiduprevisora podrá tener una subordinación directa con el o los recursos, importante dejarlo estipulado en el contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es clara la pregunta, sin embargo, se aclara que Fiduprevisora cuenta con personal de bases de datos, este soporte es para incidentes que los DBA internos no puedan resolver. Esta aclaración se incluirá en el documento de invitación a cotizar.

6. En el evento en que Fiduciaria Previsora nos aclare con mayor detalle el alcance del servicio, debe ser consciente que, si contrata un servicio, por ley no podrá haber subordinación directa con el o los recursos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es clara la pregunta, sin embargo, se aclara que Fiduprevisora cuenta con personal de bases de datos, este soporte es para incidentes que los DBA internos no puedan resolver

7. ¿En el numeral 3, alcance del servicio manifiestan “prestar soporte y la configuración cuando sea necesario en las bases de datos Oracle de servicio nivel 2”, A que se refieren cuando sea necesario? Esto quiere decir que no es un servicio constante, podría haber tiempos o meses muertos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es clara la pregunta, sin embargo, se aclara que Fiduprevisora cuenta con personal de bases de datos, este soporte es para incidentes que los DBA internos no puedan resolver

8. ¿En cuánto la forma de pago entendemos que sea mes vencido, sin embargo necesitamos conocer después de cuánto tiempo pagarían la factura?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Una vez se cumpla el mes de prestación del servicio el oferente radica facturas y estas estarán sujetas a los tiempos de las áreas internas, se espera no mayor a 30 días.

9. ¿En cuanto a los trámites de facturación en Fiduciaria Previsora nos podrían explicar cuáles son los pasos para facturación? Es decir (pre-factura, orden de compra entre otros)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Nos encontramos adelantado el trámite de inteligencia de mercado, por lo cual esta información será debidamente suministrada en el momento que se publique la invitación a contratar,

10. ¿Nos podrían dar más detalles de qué versiones de productos Oracle tienen?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparc S7, dentro de ellos LDOM que contienen las instancia sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12



11. ¿Fiduciaria previsora podría darnos más detalle de qué versión de solaris se maneja?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparcs S7, dentro de ellos LDOM que contienen las instancia sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 3 servidores físicos sparcs T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12

12. ¿Fiduciaria Previsora cuenta con soporte activo de Oracle?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si se cuenta con soporte activo con ORACLE

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	26/05/2021	Correo Electrónico	AMERICA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS

1. ¿Cuál es la cantidad de solicitudes de soporte nivel 2 por año estimadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 50 al año

2. ¿Cuál es el lugar de prestación del servicio de soporte nivel 2 es remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El soporte es remoto

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	27/05/2021	Correo Electrónico	ADA

1. OBSERVACIÓN # 1: Experiencia Especifica

En el punto 3 de la invitación a cotizar, la entidad establece como alcance del objeto que:

“Prestar el soporte y la configuración cuando sea necesario a las bases de datos de Oracle de servicio nivel 2”

Se solicita a la entidad que considere que en la contratación tanto el alcance como el objeto en ocasiones suele ser muy general, delimitar de esta manera el alcance, limitaría la participación de una mayor pluralidad de oferentes. Sin embargo, se puede tener en cuenta las actividades desarrolladas para ejecutar el alcance y que guarden una estrecha relación con el objeto, como las que son descritas en el numeral 4 del mismo documento.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es clara la pregunta, sin embargo, se aclara que Fiduprevisora cuenta con personal de bases de datos, este soporte es para incidentes que los DBA internos no puedan resolver

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
8	27/05/2021	Correo Electrónico – SECOP II	DB-SYSTEM

1. Solicitamos respetuosamente a la Entidad, por favor nos indique las versiones y ediciones de los motores de base de datos que se tienen actualmente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparc S7, dentro de ellos LDOM que contienen las instancia sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12

2. ¿Cuál es el tamaño de cada una de las bases de datos? Agradecemos si nos pueden indicar la volumetría de las bases de datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Estos son los tamaños de los ambientes productivos, por ende, los ambientes de desarrollo y pruebas son iguales

2230GB
299 GB
38 GB
7 GB
888 GB
97 GB
206 GB
16 GB
1488 GB
806 GB
247 GB

3. Con cuales ambientes cuenta actualmente la Entidad a nivel de base de datos (producción, preproducción, pruebas, desarrollo, QA, ¿contingencia)?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Actualmente cuenta con ambientes de desarrollo pruebas y producción.

4. Con que herramienta cuenta la Entidad actualmente para el monitoreo de la base de datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Actualmente se cuenta con Oracle cloud pero no está totalmente parametrizada

5. Agradecemos nos indiquen un histórico de casos en número o requerimiento reportado en los últimos meses

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Durante el último año se han solicitado aproximadamente 50 casos de soporte esto da un aproximado de 4 casos mensuales o 1 semanal, no se cuentan con más estadísticas.

6. ¿La Entidad ya tiene implementados los servicios Oracle DRP, Oracle DataGuard?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, algunos están en proceso de implementación con el proveedor de Datacenter

7. Cuántos ambientes tienen sistemas operativos Solaris y deben ser soportados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- 6 físicos Servidores sparc S7, dentro de ellos LDOM que contienen las instancia sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 3 servidores físicos sparc T4 dentro de ellos LDOM que contienen las instancia, sistemas operativos Solaris 10 y 11
- 2 servidores IBM sistema operativo AIX 6
- Aproximadamente 50 – 60 instancias de bases de datos en versiones 11 y 12

8. Para el soporte WebLogic, agradecemos nos indiquen la versión y cuantos servidores WebLogic poseen.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Actualmente hay 2 servidores weblogic 10 y 11

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 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.