



## RESPUESTA A OBSERVACIONES

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

*(...)“cotizar el servicio de correo electrónico seguro y certificado, que permita administrar comunicaciones de manera ágil, íntegra y verificable, conservando un registro del envío, entrega y contenido transmitido con fecha y hora, cumpliendo con la normatividad colombiana. El servicio de notificación electrónica certificada debe proveer un registro del envío y de la recepción de acuerdo con la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas (UETA) al realizar el registro del acuse de recibo por parte del servidor del destinatario. De igual forma, será aplicable lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la ley 527 de 1999 de Colombia.” (...)*

### **FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 027 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 027 de 2021 se 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>
5	11/05/2021	SECOP II	<b>SOCIEDAD CAMERAL DE CERTIFICACIÓN DIGITAL</b>

1. En el ítem f) Reenvíos de las comunicaciones cuando el envío resulte fallido.

Es posible realizar el reenvío de una comunicación fallida, sin embargo este debe ser accionado por el usuario, ya que el fallo puede producirse por un error humano ej.: Dirección incorrecta de la cuenta del destinatario. Para esto el servicio indicará un detalle de la falla.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Estos re envíos hace referencia a aquellos envíos fallidos que por temas de buzón lleno del destinatario no pudieron llegar a este. Es importante que estos envíos fallidos se re envíen de manera automática mínimo una sola vez. Los re envíos por otra causal deben poderse gestionar de manera manual desde la aplicación.

2. En el ítem g) Disponibilidad de usuarios ilimitados con asignación de perfiles.

Dependiendo del cupo de correo asignado se tiene una cantidad límite de usuarios o cuentas. Dependiendo del tamaño del cupo el máximo de usuarios puede estar por el orden de cientos o miles.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** No es claro a que se hace referencia con el “cupo de correo” a tamaño o volumen de envíos.

3. En el ítem h) Carga masiva de correos electrónicos certificados con listas.



Dispones de mecanismos que permiten la automatización desde los sistemas del cliente. Si el cliente requiere una solución para envío masivo, disponemos de una aplicación Certimail Massive que permite crear una base en Excel para envío en bloque, esta aplicación debe ser manipulada por un usuario para disparar los envíos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca es una herramienta que mediante un usuario podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior, se solicita que adicionalmente tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos de envíos masivos, como el ingreso de una lista o base de datos para los destinatarios.

**4. En el ítem i) Combinación de correspondencia.**

Esta funcionalidad no hace parte del servicio estándar de correo certificado ya que su alcance permite demostrar la recepción del mensaje enviado, asegurando en todo momento las características de trazabilidad e integridad. Para ello, el servicio certifica por medio de un acuse de recibo, documento que se encuentra estampado cronológicamente.

Por lo cual este requerimiento constituye un servicio adicional o personalización

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca es una herramienta que mediante un usuario podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior, se solicita que adicionalmente tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos de envíos masivos, como el ingreso de una lista o base de datos para los destinatarios. Si es un servicio adicional que ofrecen dentro de la misma solución, incluirlo dentro del costo.

**5. En el ítem j) Funcionalidad para la administración de plantillas.**

*Certimail Massive* permite la administración de plantilla para envíos masivos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca es una herramienta que mediante un usuario podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior, se solicita que adicionalmente tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos de envíos masivos, como el ingreso de una lista o base de datos para los destinatarios.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	11/05/2021	Correo Electrónico	CADENA

**1. ¿Los archivos los entregan listos para envió?, o debemos de construir el documento comunicación.**

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca es una herramienta que mediante un usuario podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior, se solicita que adicionalmente tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos de envíos masivos, como el ingreso de una lista o base de datos para los destinatarios.



2. Aclarar el peso máximo de las comunicaciones.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** 5 MG

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	11/05/2021	Correo Electrónico	MASIV

1. 4.1.b) *Implica únicamente correos de salida, la solución que se busca es de administración de correos electrónicos de salida pero que adicional tengan un componente de certificación digital (prueba de envío) que es lo que avala en términos probatorios, que el correo se envió a un destinatario y que lo recibió en una fecha y hora y, con determinados adjuntos.*

Dentro de la configuración de la cuenta nosotros manejamos DKIM y SPF en la plataforma. Podemos generar Logs o reportes de la trazabilidad del evento del correo electrónico (Fecha y hora) y el estado (entregado, click, procesado, etc). **¿Para ustedes este es un componente de certificación digital?** ¿Si no, qué tipo de certificación requieren?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Certificación electrónica o digital para preservar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global, garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido. No solo se requiere reportes de trazabilidad y de entrega sino certificación que el contenido no ha sido alterado

2. 4.1.d) *Certificar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de la Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global, garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido.*

Nuestra plataforma permite tener trazabilidad a través de reportes (hora y fecha) y los estados de entrega de correos. ¿Para ustedes es válido esta información como **certificación de contenido**?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** No. Certificación electrónica o digital para preservar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global, garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido. No solo se requiere reportes de trazabilidad y de entrega sino certificación que el contenido no ha sido alterado

3. 6. *El pago se hará bajo la modalidad de mes vencido por el total de correos electrónicos enviados, previa certificación y validación de la prestación efectiva del servicio por medio de autorización escrita por parte de la.*

Está cortado el texto. Me puedes confirmar por favor por medio de autorización escrita por parte de quién.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** ... prestación efectiva del servicio por medio de autorización escrita por parte de la Entidad.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
16	11/05/2021	Correo Electrónico	CLARO

1. Se solicita a la entidad especificar la cantidad mínima de correos masivos confirmados a facturar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se debe facturar únicamente por los servicios demandados, es decir, por los correos enviados.

2. Se solicita a la entidad confirmar si es válido ofrecer el servicio de correo masivo con acuso de recibido y tracking detallado que asegura el proceso de envío, progreso del mismo y recepción; pero no certificado, ya que esto incrementa los costos considerablemente a la propuesta y más teniendo en cuenta que lo requerido por la entidad es un servicio que incluye la confirmación de entrega de cada unidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El servicio que se requiere es el que esta mencionado en el documento de estudio de mercado, es decir, certificado. Certificación electrónica o digital para preservar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global, garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido. No solo se requiere reportes de trazabilidad y de entrega sino certificación que el contenido no ha sido alterado

3. Se solicita a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto: De acuerdo al ítem h) del numeral 4.1 del documento de estudio de mercado, la entidad cita que la carga de correos masivos se llevará a cabo mediante listas suministradas por ella misma.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Correcto.

4. Se solicita confirmar si la administración de la plataforma de correo masivo debe ser llevada a cabo por el oferente y detallar cuál es el alcance esperado por la entidad para dicha administración.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Administración por parte de nosotros, se busca una herramienta que mediante usuarios podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior se solicita que tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos masivos. Adicional, se requiere que podamos generar los reportes de envío o de fallidos y se pueda hacer re envíos de estos correos cuando se requiera de manera individual o masiva.



5. Se solicita a la entidad confirmar si teniendo en cuenta el requerimiento de compliance y circulares del Gobierno Nacional y Entidades Financieras conexas a él citadas en el documento, así como las adicionales que rigen el mercado financiero, la solución a ofrecer debe ser alojada y prestada en Colombia dada la información contenida a nivel de datos personales de los clientes finales de la entidad en los correos, a enviar masivamente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** De acuerdo

6. Se solicita a la entidad si es requerido un usuario de consulta de la plataforma ofertada de envío masivo de correos para la entidad, o solo se recibirán los informes pertinentes del proceso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca una herramienta que mediante usuarios podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior se solicita que tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos masivos. Adicional, se requiere que podamos generar los reportes de envío o de fallidos y se pueda hacer re envíos de estos correos cuando se requiera de manera individual o masiva.

7. Se solicita a la entidad confirmar la frecuencia de envío de los reportes de mensajes enviados, fallidos, estado de los enviados (apertura) con fecha y hora; adicionales si ellos deberán ser entregados vía correo a los funcionarios que defina la entidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se requiere que mediante usuario podamos generar los reportes de envío o de fallidos cuando se requiera desde la misma aplicación.

8. Se solicita a la entidad confirmar el SLA esperado para esta solución

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El SLA esperado es envíos individuales inmediato y para envíos masivos máximo (máximo 5.000 correos) de 4 horas

9. Se solicita a la entidad confirmar tiempo esperado para entregar el servicio operando

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Máximo 15 días hábiles

10. Por favor confirmar si el servicio de envío de correos masivos ya se está prestando por Fiduprevisora o si se trata de un servicio nuevo para la entidad, en caso de ser un servicio existente por favor indicar en qué solución tecnológica se soporta

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** No aplica pregunta para la solución que se está buscando.

11. Por favor suministrar la volumetría de envío de correos masivos de los últimos tres meses.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Promedio Mensual del último trimestre: 2.000

12. Los envíos que periodicidad tienen diaria, semanal, mensual



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Depende de la necesidad de las áreas, los masivos pueden ser semanal o mensual

13. ¿Los reportes a entregar a la entidad son siempre los mismos? Favor especificar si deberán sufrir cambios, modificaciones y/o ajustes durante el tiempo de contratación del servicio. Confirmar cuantos cambios al año.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se requiere que mediante usuario podamos generar los reportes de envíos o de fallidos cuando se requiera, pueden estar predefinidos en la solución, pero para descarga del usuario cuando se requiera. La periodicidad de los correos masivos es diferente por usuario, esto aplica de acuerdo a necesidad

14. La periodicidad de envío de correos masivos es diferente según el tipo de usuario o estándar para todos, favor especificar ¿cuáles son esas reglas de negocio que aplican en esta solución?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Estándar para todos.

15. Cuantos intentos se realizan para la recepción de correo electrónico

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** mínimo dos

16. ¿Se requiere incluir módulo de encuestas? Favor detallar el alcance esperado por la entidad

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** No se requiere incluir

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	11/05/2021	Correo Electrónico	OIGAME

1. En la INVITACIÓN A COTIZAR No. 027 DE 2021, numeral “4”, ítem “4.1”, literal “A” se hace referencia a: “Envíos y administración de las notificaciones electrónicas certificadas, realizadas a través de una plataforma de interacción con el usuario final”.

Nos permitimos solicitar a la entidad dar alcance al literal mencionado ya que no es claro si el envío lo realiza la Fiduciaria o el oferente a adjudicar el contrato.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca una herramienta que mediante usuarios podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior se solicita que tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos masivos. Adicional, se requiere que podamos generar los reportes de envíos o de fallidos y se pueda hacer re envíos de estos correos cuando se requiera de manera individual o masiva.

2. En la INVITACIÓN A COTIZAR No. 027 DE 2021, numeral “4”, ítem “4.1”, literal “F” se hace referencia a: “Re envíos de las comunicaciones cuando el envío resulte fallido.”





Se pide a la entidad modificar el literal F ya que para el reenvío de las comunicaciones se realizan 3 intentos en ciertas condiciones como “el buzón lleno”, no es posible realizarse envíos si la dirección de correo electrónico no existe.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Estamos de acuerdo con la observación, los re-envíos automáticos solo aplica para intentos fallidos por buzón lleno.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	11/05/2021	Correo Electrónico	CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION SAS

1. Favor especificar o detallar a qué se refiere en el numeral h) Carga masiva de correos electrónicos certificados con listas relacionado en LAS CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO? corresponde a correos predeterminados? o validación en listas negras? o grupos o listas de envío?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se busca es una herramienta que mediante un usuario podamos ingresar para gestionar directamente los correos individuales o masivos para envío. Por lo anterior, se solicita que adicionalmente tenga administración de plantillas o combinación de correspondencia para procesos de envíos masivos, como el ingreso de una lista o base de datos para los destinatarios.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	11/05/2021	Correo Electrónico	SERVIENTREGA SA

1. El servicio de notificación electrónica certificada debe proveer un registro del envío y de la recepción de acuerdo con la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas (UETA) al realizar el registro del acuse de recibo por parte del servidor del destinatario. Es obligatorio teniendo en cuenta que el correo cumple con la normatividad de la ley 527 de 1999 de Colombia.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se requiere la certificación electrónica o digital para preservar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global, garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido. No solo se requiere registrar la trazabilidad el envío y de recepción, si no certificar que los contenidos no han sido alterados.

2. Re envíos de las comunicaciones cuando el envío resulte fallido, de forma automática. En la plataforma se puede realizar el re envío del correo ingresando manualmente la dirección de correo corregido.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Estos res envíos hace referencia a aquellos envíos fallidos que por temas de buzón lleno del destinatario no pudieron llegar a este. Es importante que estos envíos fallidos



se re envíen de manera automática mínimo una sola vez. Los res envíos por otra causal deben poderse gestionar de manera manual.

3. Re envíos de las comunicaciones cuando el envío resulte fallido, de forma automática? En la plataforma se puede realizar el re envío del correo ingresando manualmente la dirección de correo corregido.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Estos res envíos hace referencia a aquellos envíos fallidos que por temas de buzón lleno del destinatario no pudieron llegar a este. Es importante que estos envíos fallidos se re envíen de manera automática mínimo una sola vez. Los res envíos por otra causal deben poderse gestionar de manera manual.

4. ¿Combinación de correspondencia en qué nivel: en el cuerpo del mensaje, que los adjuntos sean de acuerdo al destinatario?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** En el cuerpo del mensaje.

## 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 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.