



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No. 038 de 2021
RESPUESTA A OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 038 de 2021 "Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización de una empresa, la cual, bajo su autonomía técnica y administrativa, se obliga con el CONTRATANTE, a suministrar computadores de escritorio y portátiles bajo la modalidad de "Computadores como Servicio" y a prestar los servicios de instalación, soporte, mantenimiento e ingeniería en sitio y por demanda de los elementos suministrados al CONTRATANTE y el servicio de "Mesa de Servicios".

OBSERVANTE No. 1

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
52	8/9/2021 4:13 PM	Correo electrónico	ATOS

- ¿Actualmente Fiduprevisora tiene definido alguno modelo de SLAs?, es posible proponer algún modelo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, la entidad ya tiene definido el modelo.

- Confirmar los horarios para atención de la Mesa de Ayuda y también de los servicios de soporte en sitio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El servicio de Mesa de Servicios deberá prestarse en sitio de acuerdo con el siguiente horario: de lunes a viernes de 6.00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados deberá haber al menos una persona en sitio en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Confirmar las sedes de Fiduprevisora y sus volumetrías de atención de soporte en sitio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

CIUDAD	Nº CASOS X MES
Barranquilla	22
Bucaramanga	3
Cali	4
Cartagena	23
Ibagué	2
Medellín	8
Montería	1
Pereira	3
Popayán	1
Riohacha	1
Villavicencio	1
Bogotá	1100



4. Capacidad de cómputo adicionales. Se solicita amablemente confirmar la cantidad de equipos que deben ser considerados para esta capacidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias menores a tres (3) meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito en estos ítems de la oferta económica.

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Equipos de escritorio gama media (según descripción de la ficha técnica)	25
2	Equipos portátiles gama media. (según descripción de la ficha técnica)	10

5. Agradecemos confirmar ¿qué herramientas son usadas por el cliente para el manejo de las configuraciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de Gestión es Aranda.

6. ¿Cuál es la estrategia definida por el cliente para las migraciones de aplicaciones y datos de los equipos que hacen parte del RFI?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La estrategia y el cronograma de migración se realizará en conjunto con el proveedor elegido a la firma del acta de inicio.

7. ¿Qué herramienta usa actualmente Fiduprevisora para la gestión del inventario? ¿Como se lleva a cabo este proceso de inventario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de inventarios es la herramienta de Gestión Aranda y se realiza por medio del agente.

8. ¿Todos los equipos propiedad de Fiduprevisora cuentan con garantía?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Ninguno cuenta con garantía.

9. ¿Estos equipos de Fiduprevisora se encuentran asegurados o cuentan póliza?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No.



10. ¿Qué herramienta usa Fiduprevisora para brindar soporte remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión Aranda.

11. ¿Cuál es la cantidad de usuarios a los que se dará soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

1.200 aproximadamente

12. ¿Cuál es la herramienta de ITSM (ticketing) que se utiliza actualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión Aranda

13. Se solicita la apertura de llamadas por rango horario y día de la semana.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No es claro si es pregunta o solicitud.

14. ¿Cuál es actualmente el tiempo medio de duración de llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se tiene promedio.

15. Se solicita indicar el TOP 10 de causas de incidentes/requests.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

1	Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Funcionalidades
2	Microinformatica/Configuración e Intalación/Configuración de Equipo
3	Microinformatica/Configuración e Intalación/Software, Aplicaciones, Ofimatica
4	Reportes y Consultas/Generación de Reportes y Consultas/Consultas
5	Actualización Datos/Actualización de Datos Ambiente Producción/Pruebas/Modificación de Datos
6	Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Módulo
7	Control de Acceso/Desbloqueo Usuario Aplicaciones
8	Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Inconsistencia de datos
9	Microinformatica/Configuración e Intalación/Correo Electrónico
10	Infraestructura/Elementos configurables de IT/Fallas en Elementos configurables de IT

16. ¿Es correcto asumir que la gestión de la garantía es una tarea del soporte en sitio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí es correcto

17. ¿Cuál es el porcentaje de equipos de Fiduprevisora en garantía?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los equipos de propiedad de Fiduprevisora no cuentan con garantía.

18. ¿Utiliza Fiduprevisora SCCM o similar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de Gestión utilizada es Aranda.

19. ¿Qué conectividad se utiliza actualmente para acceder a la red de Fiduprevisora desde fuera de la misma? VPN por internet? ¿Terminal Server?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

VPN por internet

20. ¿Permite la herramienta de ITSM realizar encuestas de satisfacción a los usuarios? ¿Cómo se mide actualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, la encuesta está implementada en la herramienta.

21. ¿Qué tipo de usuarios solicitarán el servicio de Mesa de Ayuda o Soporte en sitio? ¿Administrativos? ¿Atención al cliente? ¿Proveedores? cuál es la distribución del total de usuarios alcance del servicio de acuerdo a esta tipología?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Todos los usuarios de Fiduprevisora S.A. solicitan soporte a la Mesa, no hay perfiles o tipos de usuarios.

22. ¿Existe base de conocimientos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se encuentra en implementación.

23. ¿Disponen de integraciones con herramientas de desbloqueo de password?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Actualmente el proceso se hace manualmente a través del Directorio Activo.

24. ¿Se utiliza una casilla de mails para contactarse con la mesa de ayuda? ¿Tiene formularios preestablecidos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se entiende la pregunta.

25. La mesa de ayuda puede brindarse desde otro país/ciudad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No está contemplado por el momento.

26. ¿Qué tipo de PBX disponen?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

PBX Cisco en modalidad de servicio con el proveedor Claro.

27. Cuál es el método de comunicación telefónica desde todas las sucursales y/o oficinas? ¿Por telefonía pública nacional (0800) o red interna?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Por red interna.

28. Favor indicar, el modelo de contacto y/o acceso al servicio de mesa de ayuda? ¿Para el acceso telefónico a través de un número interno o externo de la organización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los medios de contacto con la Mesa de Servicios son Autoservicio (Aranda), Correo electrónico y teléfono a través de número interno.

29. ¿Poseen SIP trunk? ¿Con que proveedor?
Sí se tiene con el proveedor Claro.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

30. ¿Cuál es el porcentaje de resolución actual de la mesa de ayuda en primer contacto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

80%

31. Se solicita detallar el software base de los equipos de los usuarios.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

S.O Windows 10, Office 365, Antivirus, Programa descompresor, Visor de PDF.

32. ¿Es correcto asumir que los canales de servicio (web y email) ya se encuentran en funcionamiento y son provistos por Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es correcto.

33. ¿Es requerido el almacenamiento de las grabaciones telefónicas a la mesa de ayuda? ¿Por cuánto tiempo deben ser almacenadas las grabaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No es requisito.

34. ¿Favor indicar el alcance que tendrá el servicio para la gestión de garantías y la gestión de inventario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El proveedor ganador deberá tramitar las garantías de los equipos al 100%. La Mesa de Servicios debe asegurar la instalación y funcionamiento del agente de inventarios en la totalidad de las máquinas y mantenerlos actualizados.

35. ¿Favor indicar qué sedes y cuantas requieren servicio VIP y cuantos usuarios deben ser atendidos en cada sitio?, en que horario se debe prestar el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La siguiente es la distribución actual de equipos en sedes y se maneja el mismo horario en todas.

CIUDAD	N° COMPUTADORES
Barranquilla	28
Bucaramanga	7
Cali	6
Cartagena	29
Ibagué	5
Medellín	12
Montería	3
Pereira	4
Popayán	2
Riohacha	1
Villavicencio	3
Bogotá	1039



36. ¿Favor indicar si el periodo de Transición del servicio se encuentra incluida dentro de los 36 meses de contrato o son adicionales al mismo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Son adicionales al mismo.

37. ¿Todas las sedes se encuentran interconectadas?, favor indicar y detallar el modelo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Todas las sedes se encuentran interconectadas a través de canales MPLS.

38. ¿Se cuenta con algún tipo de software de gestión de equipos tipo altiris o similar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La herramienta de gestión es Aranda.

39. ¿Por favor indicar cuál es el alcance del servicio en caso de encontrarse fuera de garantía, que se espera del servicio?, favor dar el detalle.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Con el contrato se pretende abarcar la totalidad de máquinas en arrendamiento, en caso de no ser así se deberá cotizar una bolsa de repuestos.

40. Por favor clarificar el modelo de penalidades y cómo serán aplicados, dar ejemplos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

El proveedor deberá garantizar, durante toda la ejecución del contrato el cumplimiento de los ANS en la atención de requerimientos e incidentes, so pena de aplicar las siguientes multas previstas:

Porcentaje de requerimientos atendidos por fuera de los ANS	Factor de la multa % facturación mes de prestación del servicio
Entre el 2% y el 5%	5%
Mayor al 5% e inferior al 10%	7%
Mayor al 10%	10%

Estos valores se le impondrán como multa al verificarse el incumplimiento de los ANS conforme la tabla, el procedimiento para su respectivo cobro será el dispuesto en la Ley aplicable al contrato.

41. ¿Entendemos que lo que se busca con el tema de las hojas de vida, es una descripción de los diferentes roles definidos dentro del servicio?, es correcto nuestro entendimiento?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es correcto.

42. El proveedor deberá integrar su plataforma para atención de llamadas telefónicas a la plataforma de telefonía de Fiduprevisora, ¿se podría por favor indicar cual sería el medio de dicha interconexión?, por ejemplo, interconexión a través de un SIP Trunk, E1 u otro. De igual manera agradecemos confirmar si el sistema telefónico de Fiduprevisora permitiría establecer un Sip Trunk directamente a través de internet con el sistema telefónico del proveedor, conservando todas las características de seguridad y privacidad para este tipo de conexión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Si el proveedor va a disponer de la plataforma de telefonía se puede realizar a través de un SIP Trunk. El sistema telefónico de Fiduprevisora si permitiría técnicamente establecer un Sip Trunk directamente a través de internet con el sistema telefónico del proveedor, conservando todas las características de seguridad y privacidad para este tipo de conexión. Habría que realizar una verificación de la infraestructura del proveedor.

43. Actualmente, como se lleva el control de inventario de Hardware y software, en la herramienta de gestión, ¿tienen recurso asignado independiente que gestiona estas actividades?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Esa gestión la realiza la Mesa de servicios, no es necesario tener un recurso asignado exclusivamente para ello.

44. Agradecemos confirmar si es posible aceptar un borrado seguro, de forma Desmilitarizado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

No se entiende la pregunta, por favor aclarar.

45. Con relación a la volumetría del servicio actual, agradecemos confirmar número de incidentes/mes y requerimientos/mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

750 Requerimientos en promedio mensual/450 Incidentes en promedio mensual.

46. De esta información, nos pueden indicar cual es el % de casos resueltos hoy remotamente por la mesa de ayuda.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Teniendo en cuenta que hoy día estamos trabajando desde casa, el 95% de casos aproximadamente es resuelto remotamente.

47. De los casos que son resueltos por cada grupo de soporte (infraestructura, software, mesa de ayuda), pueden indicarnos cuales son los tipos de solicitudes más comunes (Top 10) en cada uno de ellos y cantidades.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

MESA DE SERVICIOS	CASOS X MES
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Funcionalidades	94
Microinformatica/Configuración e Intalación/Configuración de Equipo	70
Microinformatica/Configuración e Intalación/Software, Aplicaciones, Ofimatica	80
Control de Acceso/Desbloqueo Usuario Red	96
Reportes y Consultas.Generación de Reportes y Consultas/Consultas	60
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Mal Funcionamiento	40
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Módulo	20
Control de Acceso/Desbloqueo Usuario Aplicaciones	55
Microinformatica/Configuración e Intalación/Configuración de Capertas y Recursos Compartidos	40
Microinformatica/Configuración e Intalación/Correo Electrónico	44
INFRAESTRUCTURA	CASOS X MES
Control de Acceso/Desbloqueo Usuario Red	96
Reportes y Consultas/Generación de Reportes y Consultas/Consultas	80
Control de Acceso/Desbloqueo Usuario Aplicaciones	66
Actualización Datos/Actualización de Datos Ambiente Producción/Pruebas/Modificación de Datos	63
Actualización Datos/Actualización de Datos Ambiente Producción/Pruebas/Inserción de Datos	26
Control de Acceso/Inactivación de Usuario	14
Reportes y Consultas/Generación de Reportes y Consultas/Cruces de información	10
Infraestructura/Elementos configurables de IT/Fallas en Elementos configurables de IT	8
Infraestructura/Servidores/Fallas en Servidores	7
Control de Acceso/Acceso Red y Servidores/Pérdida de acceso a la Red	7
SOFTWARE	CASOS X MES
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Funcionalidades	194
Reportes y Consultas/Generación de Reportes y Consultas/Consultas	80
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Mal Funcionamiento	73
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Módulo	69
Actualización Datos/Actualización de Datos Ambiente Producción/Pruebas/Modificación de Datos	62
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Inconsistencia de datos	28
Actualización Datos/Actualización de Datos Ambiente Producción/Pruebas/Inserción de Datos	26
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Fallas de Consulta o Reportes	22
Aplicaciones/Incidente en Aplicaciones/Falla en Página web	22
Mantenimiento y Desarrollo de Software/Definición de Requerimientos de Software	13

48. La atención en las sedes remotas se hará por demanda, cuál es el SLA de atención en sitio para las sedes en caso de requerirse.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los ANS serán socializado con el proveedor al firmar el acta de inicio del contrato

49. Cuando se refieren a soporte de software, que tipo de software es (corporativo, ofimático), para el caso del software corporativo se realizará entrenamiento y entrega de manuales para dar soporte a estas aplicaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.



Se hace referencia a todo tipo de software, sistemas operativos, ofimático y corporativo. Para el software corporativo se realizará entrenamiento y se entregará la documentación necesaria para su soporte.

50. Fiduprevisora suministrará la imagen que deberá ser implementada en los equipos que hacen parte del alcance del RFI?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Sí, es correcto.

51. ¿Una vez el proceso avance hacia RFP este saldrá por SECOP II?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los procesos, en la fase de estudio de mercado (como el actual) así como la invitación (abierta o cerrada, según corresponda) son publicados en SECOP II.

52. ¿La contratación requerirá que los oferentes tengan RUP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

La Fiduprevisora S.A. no solicita la inscripción en el RUP para la acreditación de experiencia.

OBSERVANTE No. 2

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	9/9/2021 9:49 PM	Correo electrónico	SINERGY LOWELLS

1. De manera atenta me permito solicitar a la entidad, se extienda el cierre del proceso para el día 14 de septiembre del 2021. ello atendiendo a la complejidad técnica del proyecto, pues se debe elaborar una cotización técnica concisa y viable que cumpla con todos los parámetros exigidos por la entidad, a su vez se debe tener en cuenta el volumen de observaciones, y las respuestas y cambios que se deben generar a raíz de las observaciones hechas por los diferentes oferentes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el plazo para recepción de cotizaciones hasta el 20 de septiembre de 2021.

OBSERVANTE No. 3

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	9/9/2021 9:49 PM	Correo electrónico	ATOS



1. Queremos solicitarles que acepten nuestra oferta referencial en la fecha: 20 septiembre de 2021. Esto debido a que no nos es posible presentarla antes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se amplía el plazo para recepción de cotizaciones hasta el 20 de septiembre de 2021.

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.