



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No.009 de 2023**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotizaciones para la prestación de servicios profesionales para actualizar, administrar, mantener, configurar y gestionar la plataforma Red Hat Openshift Container Platform de acuerdo a los ANS establecidos con el fin de proporcionar entornos de implementación predefinidos para las aplicaciones y sistemas de información de Fiduprevisora S.A. a través del uso de la tecnología de contenedores, configurando un entorno compatible con los principios de DevOps, tales como la reducción del tiempo de implementación y mejora continua de las integraciones.

**OBSERVANTE No. 1**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	22/02/2023 2:44 p.m.	Correo electrónico	<b>BMIND</b>

1. ¿los servicios se pueden prestar de manera remota?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:**

Sí, los servicios se deben prestar de manera remota, se dará acceso mediante VPN a la plataforma pero en caso de cualquier falla en las comunicaciones se debe soportar el servicio desde la oficina principal de Fiduprevisora Bogotá, Calle 72 No 10 – 0 3 piso 4.

**OBSERVANTE No. 2**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
27	27/02/2023 5:04 p.m.	Correo electrónico	<b>ASSIST CONSULTORES DE SISTEMAS S.A</b>

1. ¿Qué modelo de servicio tiene actualmente contratado para su infraestructura de Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:**

Actualmente no se cuenta con servicios de soporte y mantenimiento, se realiza validación de los servicios por parte del personal de infraestructura de Fiduprevisora.

2. ¿Cuántos nodos de computación y almacenamiento hay en su clúster de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:**

La plataforma está compuesta por treinta (30) nodos distribuidos en ambiente productivo y de pruebas y desarrollo.





3. ¿Qué herramientas de monitoreo y gestión de logs se utilizan actualmente en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

La herramienta de monitoreo actualmente utilizada es Nagios. Los logs no se están gestionando se validan directamente desde los nodos o las consolas.

4. ¿Cuál es la frecuencia de las actualizaciones en su entorno de Red Hat Openshift y cómo se realizan?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Actualmente no existe un procedimiento establecido de actualizaciones.

5. ¿Tiene una política de respaldo y recuperación en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Sí, se cuenta con una política de respaldo incremental diaria y un Full semanal con retención mensual.

6. ¿Se han realizado copias de seguridad de la infraestructura actual de Red Hat OpenShift antes de realizar la actualización?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se cuentan con el esquema de backup que permite asegurar la disponibilidad de los nodos. La actualización se debe realizar dentro de las obligaciones del objeto contractual.

7. ¿Qué medidas de seguridad se han implementado en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Seguridad perimetral y segmentación de redes.

8. ¿Qué medidas de seguridad tienen actualmente implementadas en su infraestructura y cómo protegen sus datos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Esta observación esta por fuera del alcance del Objeto de la invitación a cotizar.

9. ¿Cuáles son los riesgos que más le preocupan en relación a la seguridad de su infraestructura y cómo los aborda actualmente?





**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Respuesta por fuera del alcance del objeto de la invitación a cotizar.

10. ¿Cómo se aseguran de que su personal cumpla con las políticas de seguridad de la empresa y que está al tanto de los posibles riesgos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Respuesta por fuera del alcance del objeto de la invitación a cotizar.

11. ¿Han experimentado algún incidente de seguridad en el pasado? En caso afirmativo, ¿cómo lo abordaron y qué medidas tomaron para evitar que vuelva a ocurrir?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Respuesta por fuera del alcance del objeto de la invitación a cotizar.

12. ¿Cómo garantizan que los datos de sus clientes están protegidos durante el proceso de actualización y qué medidas de contingencia tienen en caso de que surja algún problema durante el proceso?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

El proceso de actualización se debe realizar desde cero, en ambientes paralelos, no sobre la plataforma actualmente en producción.

13. ¿Cómo se aseguran de que sus proveedores de servicios cumplan con los mismos estándares de seguridad que su empresa?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Respuesta por fuera del alcance del objeto de la invitación a cotizar.

14. ¿Cómo realizan la monitorización y el seguimiento de los posibles riesgos de seguridad en su infraestructura?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Proceso de gestión de riesgos sobre activos informáticos. Matriz semestral con seguimiento por parte de Seguridad de la Información.

15. ¿Qué herramientas de automatización se han utilizado en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Ninguna.





16. ¿Cuál es el proceso de escalación para incidentes en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Escalamiento Nivel 1: Administradores de Infraestructura de la Entidad.

Escalamiento Nivel 2: Servicios objeto de la Invitación a cotizar.

Escalamiento Nivel 3: Fabricante.

17. ¿Cómo se han implementado las integraciones con otras herramientas o sistemas en su entorno de Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Existen proyectos con pots que se encargan de exponer servicios y consumirlos mediante http request o rutas.

18. ¿Cuáles son los requerimientos de capacidad y escalabilidad que espera de nuestro servicio para Red Hat Openshift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Contar con un recurso técnico que cumpla con el objeto de la invitación a cotizar al que se le puedan escalar casos o incidentes relacionados con la plataforma OpenShift y que tenga disponibilidad de lunes a viernes 8 horas al día. Los casos pueden estar relacionados con gestión de accesos y validación de los servicios. En los casos que se requiera el recurso debe establecer solicitudes de servicio con el fabricante Red Hat para escalar casos de tercer nivel.

19. ¿Cuáles son los objetivos principales que desea lograr al contratar estos servicios?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Las actividades descritas en el Objeto.

Objeto: Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotizaciones para la prestación de servicios profesionales para actualizar, administrar, mantener, configurar y gestionar la plataforma Red Hat Openshift Container Platform de acuerdo a los ANS establecidos con el fin de proporcionar entornos de implementación predefinidos para las aplicaciones y sistemas de información de Fiduprevisora S.A. a través del uso de la tecnología de contenedores, configurando un entorno compatible con los principios de DevOps, tales como la reducción del tiempo de implementación y mejora continua de las integraciones.

20. ¿Cuál es el tamaño de su empresa y qué volumen de tráfico maneja en su plataforma?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Nuestra entidad cuenta con 1050 usuarios, existen 32 proyectos desplegados, pero no se cuenta con las estadísticas de tráfico en la plataforma.





21. ¿Qué requisitos específicos tiene en términos de seguridad y cumplimiento normativo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Los requisitos de seguridad se compartirán al proponente al que le sea adjudicada la contratación, previa firma de acuerdos de confidencialidad, son requerimientos establecidos en nuestro Sistema de Gestión y Seguridad de la Información. En cuanto a cumplimiento normativo se toman las distintas circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia.

22. ¿Cuáles son las expectativas del cliente en términos de tiempo de respuesta y disponibilidad del servicio?

Los ANS están establecidos en el literal c del numeral 1.7 Obligaciones. La disponibilidad de los servicios respaldados por el Bus de Integración debe ascender a un 96 % mensual sin tener en cuenta los tiempos de ventana de mantenimiento.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

23. ¿Qué tipo de soporte técnico está buscando? ¿24/7 o soporte regular?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Soporte regular 5 X 8, agradecemos leer las obligaciones del proceso establecidas en el numeral 1.7.

24. ¿Hay requisitos específicos en cuanto a la personalización de la plataforma?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No hay requisitos específicos de personalización.

25. ¿Cómo desea que se realice la comunicación con el proveedor del servicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Comunicaciones telefónicas, por sesiones de teams o presenciales.

26. ¿Cuál es el presupuesto disponible para estos servicios?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Justamente estamos en etapa de estudio de mercado para validar el presupuesto.

27. Amablemente solicitamos a la entidad no limitar a los canales autorizados por Red Hat con la categoría "Premier Business Partner." Y permitir certificaciones con el nivel "Ready Business Partner".





**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Teniendo en cuenta la complejidad e importancia de la plataforma a soportar no se acepta la solicitud.

**OBSERVANTE No. 3**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
14	27/02/2023 4:53 p.m.	Correo electrónico	ITAC

- En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral a; se menciona lo siguiente: “Brindar acompañamiento a desarrolladores de la Dirección de Software de Fiduprevisora y de las fábricas de software contratadas en actividades de pasos a producción pruebas y desarrollo, accesos a consolas administrativas y gestión de usuarios relacionados con el uso de la plataforma OpenShift.”
  - Nos podrían por favor informar sobre el estado actual o nivel de los desarrollos o como es el ciclo de vida del desarrollo de las aplicaciones que tienen actualmente en la entidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

En cuanto al nivel de desarrollos están distribuidos en 32 proyectos los cuales se encuentran en fase de uso y mantenimiento desarrollados en un modelo de cascada.

- Nos podrían por favor especificar más como se encuentran los desarrollos que están siendo subcontratados, cuantas fábricas de desarrollo tienen actualmente y como se encuentra organizado el equipo de desarrollo propio de la entidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Actualmente dos fabricas de software implementan servicios en el bus de integración las cuales son coordinadas por lideres técnicos de la dirección de Software quienes a su vez tienen contacto directo con los lideres funcionales.

- Nos pueden indicar si la entidad cuenta con diagramas de arquitectura de la plataforma que tienen actualmente instalada.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Estos diagramas serán suministrados una vez se realice el proceso de selección del proveedor.

- Hay documentación actualizada de estos desarrollos, cual es la última fecha de actualización, hay acceso a dicha documentación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No se brinda acceso a esta documentación, cabe anotar que el alcance de los servicios no abarca actividades de desarrollo, el objeto del servicio es la administración de la plataforma y su actualización.

En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral b. Se menciona lo siguiente: “Realizar la promoción entre ambientes: Despliegue ambiente no productivo – Calidad, Despliegue ambiente productivo, Acompañamiento paso a producción.”

- Nos podrían indicar por favor como se realiza actualmente la promoción entre ambientes.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Los pasos a producción los realizan las fábricas de software, dentro del alcance del servicio se contempla es el acompañamiento para garantizar accesos a los profesionales de las fábricas de software.

- De igual manera nos podrían por favor indicar si se requiere el un acompañamiento por parte del proveedor entre los diferentes ambientes hasta el paso a Producción o si este será realizado por el equipo de desarrollo de la entidad, por favor requerimos cual es el protocolo establecido por la entidad para estos requerimientos.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se solicitará el acompañamiento en caso de cualquier evento que genere problemas de acceso o en el proceso de paso a producción. Las fábricas de software son las encargadas de realizar dichas actividades. El protocolo básico sería abrir un caso en la herramienta de servicio o gestión de tickets solicitando el acompañamiento con anticipación de 24 horas.

- Solicitamos a la entidad, nos confirme si la cantidad de ambientes en la invitación, son 5 (Desarrollo, Calidad, No productivo, Productivo).

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Son dos ambientes; el primero el productivo y el segundo Pruebas y desarrollo.

2. En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral d. Se menciona lo siguiente: “Suministrar los permisos a usuarios - credenciales.” Solicitamos a la entidad, nos confirme el número exacto de usuarios que cubren los servicios solicitados.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

En la actualidad existen 5 usuarios, pero pueden surgir nuevos requerimientos de creación de usuarios de acuerdo con nuevos desarrollos requeridos. No deberían existir más de 10 usuarios a gestionar.



3. En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral f. Se menciona lo siguiente: “Realizar el diagnóstico de primer nivel y solución a incidentes de plataforma central (conexiones, permisos, despliegues, etc).”
  - En caso dado de que el diagnóstico inicial requiera de escalamiento, nos podrían indicar que personal se encargará de reparar dichas incidencias encontradas.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La plataforma actual se encuentra operativa, se debe iniciar el proceso de administración y actualización de esta. Cualquier escalamiento a nivel de infraestructura se debe realizar a la dirección de infraestructura para ser escalada al proveedor de servicios de datacenter.

- La entidad cuenta con equipo especializado para la atención de nuevos requerimientos, servicio de soporte o mesa de ayuda para temas de administración de la plataforma.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se cuenta con dos profesionales con conocimiento básico en la plataforma que responden a casos de soporte que sean solicitados mediante el sistema de servicio que en Fiduprevisora es Aranda.

- La entidad posee estadísticas sobre el volumen de requerimientos diarios, mensuales y anuales de los tickets escalados. Solicitamos respetuosamente una copia del mismo.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No se cuenta con dichas estadísticas, Se puede mencionar que en el último trimestre se han recibido siete (7) solicitudes de validación de estado de los servicios y acompañamiento para pruebas y desarrollo.

- La entidad posee estadísticas sobre el volumen de requerimientos, diarios, mensuales y anuales de los tickets escalados, fuera del horario laboral. Solicitamos respetuosamente una copia del mismo.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las siete solicitudes referenciadas se realizaron durante horario laboral.

4. En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral i. Se menciona lo siguiente: “Realizar monitoreo de aplicación a nivel de proyectos Openshift.”
  - Queremos verificar con la entidad, el nombre de las herramientas de monitoreo de aplicaciones, así cómo confirmar si la herramienta de monitoreo de infraestructura es OPENSIFT y la versión que está manejando en estos momentos.



#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No existe herramienta de monitoreo para las aplicaciones, se requiere que el proponente implemente alguna.

- Con respecto a la infraestructura, la entidad no muestra información acerca de la cantidad de servidores que tienen para monitorear los diferentes ambientes, ni tampoco el alcance esperado de acuerdo a los servicios ofertados sobre la infraestructura.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No es clara la observación los servidores para monitorear ambientes, el alcance es la administración de la plataforma OpenShift y la respectiva administración de la versión 3.11 a la 4.10. La plataforma esta constituida por 30 servidores 15 de ambientes productivos, 15 de pruebas y desarrollo.

5. En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral o. Se menciona lo siguiente: “Presentar los protocolos de seguridad de plataforma central Openshift.”
  - Nos podrían indicar qué esquema de seguridad manejan actualmente con los contenedores y en general sobre la plataforma de Openshift.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Actualmente la plataforma esta protegida por un firewall perimetral que limita los accesos a la misma y por segmentación de red para limitar el trafico de información.

- En temas de Seguridad, queremos que la entidad nos comparta más detalles sobre los procesos, estándares, lineamientos y políticas del SOC (security operation center), que esté manejando para el control de vulnerabilidades de los ambientes.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se realizan dos análisis de vulnerabilidades anuales que son gestionados por el personal de infraestructura y el proveedor de servicios de datacenter. Los logs del Bus de integración no están aun gestionados dentro del servicio de SOC.

6. En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral q. Se menciona lo siguiente: “Mediante solicitud a la Dirección de infraestructura de Fiduprevisora S.A. solicitar la realización del Back-up y en caso de requerirse realizar el Restore de Plataforma OpenShift.” Nos pueden confirmar si la entidad tiene actualmente una herramienta de BACKUP que esté licenciada para estas actividades, de ser así nos podrían informar, nombre, número de licencias y capacidad contratada, ON-PREMISE o CLOUD.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El contratante solicitará tareas de respaldo de los componentes de la Plataforma en casos especiales, la entidad cuenta con el servicio de backup como servicio con el proveedor de servicios





de datacenter. Se puede llegar a requerir el acompañamiento del proveedor para realizar pruebas de restauración de los servidores que compone la solución, como parte de los controles establecidos en el SGSI.

- En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral s. Se menciona lo siguiente: “Implementar aplicaciones desde un repositorio de Git. Nos puede especificar actualmente como se encuentra funcionando el repositorio de código fuente GIT; ¿éste ya se encuentra integrado con el openshift?”

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Sí, ya se encuentra integrado.

- En el ítem 1.6 de Especificaciones Técnicas, en el numeral z. Se menciona lo siguiente: “Realizar la evaluación del estado actual de la plataforma que se utiliza como pasarela de integración, con el fin de optimizar tanto la infraestructura como el uso. La evaluación debe estar centrada en el uso de API y la modernización de aplicaciones.” Nos podrían por favor indicar si la entidad posee un inventario de las APIs de conexión a terceros.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No se cuenta con ese inventario de APIs. El levantamiento de esta información hace parte de la evaluación del estado actual.

- En el ítem 1.7 Obligaciones, en el numeral c. Se menciona lo siguiente: Cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio en horario 5 X 8:

DESCIPCION DEL NIVEL	TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN
Tiempo de atención por llamada	<b>10 minutos</b>
Atención de incidentes relacionados con la plataforma OpenShift.	<b>20 minutos</b>
Atención de Requerimientos relacionados con la plataforma.	<b>30 minutos</b>
Solución o establecimiento de las causas de incidente.	<b>120 minutos</b>
Solución o plan de acción para la atención de un requerimiento.	<b>240 minutos.</b>

Nos podrían especificar cuáles son los ANS que se espera por parte de la entidad para con el nuevo contratista con respecto al servicio requerido.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

En el Item 1.7 literal c se establecen los tiempos esperados de atención, dentro del objeto se establecen los objetivos del servicio, en cuanto a penalidades derivadas de incumplimiento en los tiempos se detalla que al incumplir los tiempos de atención durante dos meses consecutivos se ocasionaría una afectación en el valor mensual da la facturación del 10%.

- Observaciones generales del proyecto:



- Nos pueden indicar por favor los tipos de lenguajes de desarrollo usados por la entidad para sus aplicaciones.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Principalmente se utiliza Java.

- Solicitamos a la Entidad, que nos suministre información sobre la cantidad de TPS por servicio o aplicación.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Actualmente no se cuenta con esas estadísticas.

- Qué tipo de servicios se manejan actualmente dentro de los contenedores gestionados por Openshift.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Todos los servicios gestionados en los contenedores son de tipo http y https request.

- La entidad cuenta con un plan de Crecimiento a futuro, o espera que el oferente sea parte activa del plan de transformación digital.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se espera que el oferente sea parte activa en los planes de expansión y transformación de la plataforma.

- Qué tipo de API maneja dentro del esquema de contenedores.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Servicios POST con APIs custom

- La entidad tiene API'S propias, si la respuesta es Sí, como las administra.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Fiduprevisora no cuenta con APIs propias

- Los desarrolladores internos o externos dejan algún tipo de aseguramiento en cuanto a las API'S.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No se utiliza aseguramiento específico, esta actividad hace parte del proceso de determinación de la situación actual.



- En el ítem 1.7 OBLIGACIONES, se notifica al oferente que tiene tres meses para sincronizar las operaciones antes de la finalización del contrato, estos meses serán retribuidos económicamente por la entidad como un costo aparte, o deben estar contemplados dentro de la oferta económica.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Esta obligación debe ser incluida dentro de la cotización.

- En el ítem 2.3 EXPERIENCIA ESPECÍFICA, se notifica al oferente los parámetros que la entidad requiere para validar la experiencia de los oferentes. Queremos solicitar información sobre cuál es el monto mínimo y máximo de los contratos a relacionar en la experiencia solicitada por la entidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

En esta etapa no se solicitan montos, como parte del estudio de mercado se requiere validar experiencia relacionada con el objeto contractual y los requerimientos propios de la actual invitación a cotizar.

- Solicitamos a la entidad aclarar la unidad de medida en la que se espera recibir los valores a cotizar del Servicio de administración de Red Hat Openshift Container Platform, es decir, valor unitario se refiere a valor hora? ¿Valor mes?, según el ítem 3. VALOR DE LA COTIZACIÓN.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se debe entregar el valor total por mes el cual será multiplicado por 12, 24 o 36 mensualidades dependiendo el escenario, para obtener el valor total.

**OBSERVANTE No. 4**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	28/02/2023 1:21 p.m.	Correo electrónico	EXATIC

- Que lenguajes de programación con versiones usan (backend + frontend)

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

La mayoría de los desarrollos se realizan en Java con virtualización de base de datos con Red Hat Jboss Data Vitrtualization.

- ¿Usan APIs o requieren Api gateway? alguno en específico?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se usan APIs personalizadas para cada servicio no se implementa APU Gateway.





3. Cuantos proyectos hay en el OpenShift actual y con qué lenguajes

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Existen 32 proyectos en ambiente productivo principalmente en Java.

4. ¿Hay lideres o personas responsables por cada proyecto en OpenShift?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Existen lideres técnicos en la Dirección de software que son los encargados de gestionar los proyectos y generar los flujos de información con las fábricas de Software contratadas.

**OBSERVANTE No. 5**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	27/02/2023 5:02 p.m.	Correo electrónico	SEAP

1. Es posible presentar EEFF 2021 dado que a la fecha no se han cerrado los del 2022

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Para la etapa de estudio de mercado se requieren los EEFF para validar la situación financiera del mercado, razón por la cual se solicitan lo más recientes posible.

2. ¿Tiene volumetría para incidencias y requerimientos indicando cantidad por mes y duración promedio de los mismos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

No existen una estadística exacta y continua de requerimientos. Se puede preciar que en el último trimestre se han recibido siete (7) solicitudes de validación de servicio y acompañamiento para pasos a producción.

**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.

