



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.010 de 2023
RESPUESTA A OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS

Fiduprevisora S.A. a través de la Dirección de Infraestructura tecnológica requiere recibir cotizaciones para contratar los servicios de Datacenter en modalidad de IaaS, Colocation, canales de comunicación y telefonía IP de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales descritos en los anexos técnicos.

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	27/03/2023 4:35 p.m.	Correo electrónico	MOVISTAR

- Nos gustaría saber si podemos tener un espacio presencial o por videoconferencia con ustedes para poder detallar el alcance de la solución y así poder aterrizar mejor la propuesta en todos sus ámbitos y poder presentar una propuesta muy atractiva.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se atenderán inquietudes de manera presencial el próximo martes 18 de abril a las 9:00 am en la Sede Principal de Fiduprevisora Calle 72 No 10-03. Piso 4. La persona de contacto es el ingeniero Hollman Suescun.

- Solicitamos comedidamente que dadas las fecha de envío de las preguntas y el alcance de la oferta sea reconsiderada la ampliación del plazo para la entrega de la propuesta, la cual está planteada para el 31 de marzo y requerimos este sea modificada hasta el 28 de abril de 2023.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El plazo máximo para la presentación de la cotización es el jueves 20 de abril.

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
11	27/03/2023 5:35:03 p.m.	SECOP II	CONVIEST SAS

- Numeral 3, Ítem 3.1. Se solicita aclarar si para la conexión de las troncales SIP se requiere un equipo de seguridad de borde, o lo que se conoce como Session Border Controller.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe garantizar la conexión segura para la integración entre la red telefónica pública y la solución de comunicaciones unificadas, por consiguiente, debe considerar todos los componentes necesarios tal como lo es el Sesión Border Controller para asegurar el cumplimiento de estas conexiones.

2. Numeral 3, ítem 3.5. Se solicita aclarar si la conexión hacia MS Teams se realizara vía Direct Routing o a través de un “Plug-in” que se ofrezca con la solución de PBX IP.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La conexión del sistema de telefonía con la aplicación teams de office 365 se debe realizar a través de un Plug-in. Se modifica el numeral 3.5. para un mejor entendimiento del requerimiento.

3. Numeral 3, ítem 3.5. Se solicita aclarar la herramienta que debe tenerse para la configuración del IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La herramienta para la configuración del IVR debe ser la nativa de la solución de telefonía IP PBX que ofrezca el proponente.

4. Numeral 3, ítem 3.7. Se solicita especificar como debe operar la función de grabación de llamadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El sistema de grabación de llamadas debe operar en un esquema redundante N + 1 con un tiempo de retención de 12 meses y funcionalidades específicas para la generación de reportes por extensión.

5. Numeral 3, ítem 3.8. Se solicita especificar la capacidad de la conferencia a tener en las extensiones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La capacidad de conferencia de las extensiones es de al menos 10 usuarios.

6. Numeral 3, ítem 3.8. Se solicita aclarar si los dispositivos móviles requieren contar con una aplicación tipo Softphone y si se contempla conexión remota vía internet.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:





Se solicita específicamente que los usuarios de extensiones telefónicas tengan la posibilidad de recibir las llamadas en sus dispositivos móviles celulares o equipos de cómputo.

- 7. Numeral 3, ítem 3.9. Se solicita ampliar las especificaciones técnicas de los teléfonos IP solicitados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las especificaciones son claras dentro del RFI.

- 8. Numeral 3. Se solicita aclarar la capacidad máxima de usuarios que deberá ser soportada por el servicio propuesto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

En el numeral 3.1 se especifica claramente que la solución debe soportar hasta 1200 extensiones.

- 9. Numeral 3. Se solicita aclarar si se podrán oferta soluciones OpenSource.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Por políticas de seguridad no se aceptan soluciones OpenSource. La solución debe ser licenciada y soportada por un fabricante líder en el cuadrante de Gartner del mercado de telefonía IP y comunicaciones unificadas.

- 10. Numeral 3. Se solicita aclarar si se podrán ofertar soluciones con manejo de códecs propietarios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La solución debe tener la capacidad de conectarse con soluciones de videoconferencia de otros fabricantes, es decir debe soportar códecs comerciales estandarizados.

- 11. Numeral 3. Se solicita aclarar si se requiere de solución de Call Center.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No se requiere solución alguna de Call Center.

OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	27/03/2023 5:52:56 p.m.	SECOP II	S3 SIMPLE INTELIGENTE VELOCIDAD SAS



1. Amablemente solicitamos a la respetada entidad aclarar los siguientes ítems sobre el numeral 3:

- La capacidad máxima de usuarios que deberá ser soportada por el servicio propuesto.
- Se podrán oferta soluciones OpenSource?
- Se podrán oferta soluciones con manejo de códecs propietarios?
- Si se requiere de solución de Call Center.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

- En el numeral 3.1 se especifica claramente que la solución debe soportar hasta 1200 extensiones.
- Por políticas de seguridad no se aceptan soluciones OpenSource. La solución debe ser licenciada y soportada por un fabricante líder en el cuadrante de Gartner del mercado de telefonía IP y comunicaciones unificadas.
- La solución debe tener la capacidad de conectarse con soluciones de videoconferencia de otros fabricantes, es decir debe soportar códecs comerciales estandarizados.
- No se requiere solución alguna de Call Center.

2. El requisito ESPECIFICA:

3. Suministrar un servicio integral de PBX IP en nube con características de alta disponibilidad en modalidad de servicio.

3.1. Servicio de comunicaciones unificadas con troncales SIP, alojado en esquema HA en los Datacenter principal y alternos ofertados en la solución, con disponibilidad de 99.9% con capacidad de hasta 1200 extensiones.

Se solicita aclarar si para la conexión de las troncales SIP se requiere un equipo de seguridad de borde, o lo que se conoce como Session Border Controller.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El proponente debe garantizar la conexión segura para la integración entre la red telefónica pública y la solución de comunicaciones unificadas, por consiguiente, debe considerar todos los componentes necesarios tal como lo es el Sesi3n Border Controller para asegurar el cumplimiento de estas conexiones.

3. El requisito ESPECIFICA:

3.5. Configuración de números fijos locales en las extensiones de las sedes a nivel nacional de Fiduprevisora S.A. con funcionalidades de IVR y mensajes de bienvenida buzón de voz y posibilidades de desvío de llamadas hacia la aplicación Teams de Office 365,

Se solicita amablemente aclarar si la conexión hacia MS Teams se realizara vía Direct Routing o a través de un "Plug-in" que se ofrezca con la solución de PBX IP. Por otro lado solicitamos amablemente aclarar la herramienta que debe tenerse para la configuración del IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La conexión del sistema de telefonía con la aplicación teams de office 365 se debe realizar a través de un Plug-in. Se modifica el numeral 3.5. para un mejor entendimiento del requerimiento. La herramienta para la configuración del IVR debe ser la nativa de la solución de telefonía IP PBX que ofrezca el proponente.

4. El requisito ESPECIFICA:

3.7. Grabación de llamadas para 150 extensiones con almacenamiento en alta disponibilidad y tiempo de retención de 12 meses.

Solicitamos especificar como debe operar la función de grabación de llamadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

El sistema de grabación de llamadas debe operar en un esquema redundante N + 1 con un tiempo de retención de 12 meses y funcionalidades específicas para la generación de reportes por extensión.

5. El requisito ESPECIFICA:

3.8. Las extensiones deben tener la capacidad de conferencia, y desvío de llamadas a dispositivos móviles con sistemas operativos Android, IOS, Windows por software.

Con relación al Numeral 3, ítem 3.8 la entidad solicita, aclarar o especificar la capacidad de la conferencia a tener en las extensiones.

Adicional es menester aclarar si los dispositivos móviles con requieren contar con una aplicación tipo Softphone y si se tendrá conexión remota vía internet.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las extensiones deben tener capacidad de hasta 10 usuarios en conferencia. Se solicita específicamente que los usuarios de extensiones telefónicas tengan la posibilidad de recibir las llamadas en sus dispositivos móviles celulares o equipos de cómputo.

6. Con relación al Numeral 3, ítem 3.9. la entidad solicita, se requiere ampliar las especificaciones técnicas de los teléfonos IP solicitados.

3.9. Suministro de setecientos (700) teléfonos IP de los cuales quinientos (500) básicos, ciento cincuenta (150) de gama media y 50 con posibilidades de videoconferencia. Todos los teléfonos deben contar con puerto rj45 para derivar la conexión ethernet de un computador.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Las especificaciones son claras dentro del RFI.

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.

