

INVITACIÓN 830

OBJETO DE LA INVITACIÓN

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A.- FIDUCOLDEX, está interesada en recibir propuestas para la prestación del servicio de un Centro Alterno de Procesamiento (CAPD) e implementación y administración de un Centro Alterno de Operaciones (CAO), con el estándar ANSI/TIA-942 como TIER III, que cumpla los requerimientos funcionales, técnicos y de seguridad detallados en el anexo, denominado para los efectos como; Anexo No. 1 - "Anexo Técnico".

RESPUESTA OBSERVACIONES

De acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia de la Invitación 830, en el capítulo II, **FIDUCOLDEX** (en adelante FDX o la Fiduciaria) procede a dar respuesta a las observaciones conforme al cronograma establecido el numeral 2.6., en los siguientes términos:

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
LUMA	1	<i>Me permito presentar una observación con respecto al numeral 5.1 "EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS", específicamente en el criterio "Tiempo de implementación". Observamos que se otorga la máxima puntuación a la propuesta que ofrezca el menor tiempo de implementación. Si bien entendemos la necesidad de agilizar procesos, consideramos que: 1. Mantener este criterio como determinante podría favorecer inadvertidamente a proveedores que ya tengan una MPSL en funcionamiento con la entidad, lo que podría sesgar o direccionar el proceso de selección hacia dicha empresa. 2. Establecer un compromiso de rápida</i>	FDX, se mantiene en la exigencia descrita en los términos de la presente invitación, en consideración a que, a la Sociedad Fiduciaria, le corresponde atender compromisos de perentorio cumplimiento

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<i>implementación puede, en algunos casos, comprometer la calidad del proceso de implementación, ya que la prisa puede derivar en omisiones o errores. Por las razones expuestas, respetuosamente solicitamos reconsiderar este criterio de evaluación o ajustarlo de manera que permita una selección equitativa y que asegure una implementación de calidad. Teniendo en cuenta lo anterior también presentamos otra propuesta y sería que permitir que el menor tiempo de implementación pueda ser implementando VPN ipsec para que todos los proponentes estén en las mismas condiciones de tiempo, mientras se entregan la MPLS ya que este tiempo de despliegue de la MPLS es muy difícil de calcular un tiempo corto.</i>	
	2	<i>Solicitamos indicarnos con que proveedores de internet cuentan actualmente y con cuales tienen mpls.</i>	Actualmente FDx, cuenta con Internet y MPLS Claro Bk Internet con Cirion.
	3	<i>Cuáles son las bases de datos que tiene actualmente la entidad y si la entidad se encarga de este licenciamiento.</i>	En respuesta a la inquietud, FDx cuenta con DB en Oracle, SQL Server, y la sociedad fiduciaria se encarga del licenciamiento de estos motores.
	4	<i>Deseo presentar una observación referente a los criterios establecidos para la aceptación de hipervisores en la licitación. En las especificaciones técnicas, se menciona la aceptación exclusiva de soluciones basadas en VMware. Sin embargo, en el ámbito de la virtualización, existen alternativas</i>	Conforme a lo establecido en el 3.3.1.2., de los términos de referencia, se determina que la solución puede ser entregada en VMWare, por lo cual la misma puede ser entregada en capa de virtualización compatible.

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<p><i>igualmente robustas, confiables y con amplio respaldo en la industria, como las soluciones basadas en KVM (Kernel-based Virtual Machine)</i></p> <p><i>Dada la relevancia y ventajas que ofrecen las soluciones basadas en KVM, respetuosamente solicitamos que se reconsideren los criterios y se permita la participación de propuestas que integren este tipo de hipervisor, garantizando así una selección más amplia y diversa, que pueda beneficiar a la entidad tanto en términos económicos como técnicos</i></p>	
	5	<p><i>Es necesario definir con claridad los RPO y RTO requeridos por la entidad. El término "lo mínimo posible" puede interpretarse de diversas maneras y no ofrece una métrica concreta.</i></p>	<p>RPO 0 a 4 hs RTO 0 a 4 hs</p>
	6	<p><i>Solicitamos aclarar si las bases de datos de Oracle están virtualizadas sobre power vm de Oracle o sobre vmware</i></p>	<p>Las DB de Oracle en producción se encuentran en máquinas virtuales de OvM y de VMWare</p>
	7	<p><i>En el numeral 4.2_4.3 Hosting la entidad solicita "Suministrar el espacio necesario en el Datacenter para la ubicación de la infraestructura de hardware de FIDUCOLDEX en el modelo de hosting dedicado", entendemos que es una solución de nube privada o hosting dedicado donde nosotros ponemos la infraestructura, pero lo que queremos validar es si se va a suministrar algún equipos porque dice ubicar la infraestructura de hardware de FIDUCOLDEX lo que nos genera una confusión, por lo que solicitamos aclarar</i></p>	<p>El modelo de hosting, es de hosting dedicado, lo cual significa que toda la infraestructura debe ser provista por el proponente teniendo en cuenta las capacidades relacionadas en la hoja 3 del Anexo No. 1 - "Anexo Técnico".</p>

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<i>este punto.</i>	
	8	<i>Solicitamos precisar si la replicación de sistemas de bases de datos se efectuará mediante Oracle RAC o si requieren una solución de réplica propuesta por el proponente</i>	La solución de réplica es la propuesta por el proponente interesado, la cual deberá garantizar el menor RPO posible.
ETB	9	<i>Agradecemos confirmar en la pestaña infraestructura si se requiere un mínimo de velocidad de procesador para que las bases de datos Oracle funcionen correctamente o en su defecto confirmar cuál es la velocidad de reloj de la plataforma actual de procesamiento.</i>	En respuesta a la inquietud es posible confirmar, que la infraestructura se va a proveer en máquinas virtuales, dado que es lo sugerido para hacer un uso más eficiente de los recursos, se deben entregar cores virtuales, los cuales deben ser asignados a dichas máquinas, con las capacidades definidas en los RFI, por tanto se proponente interesado deberá validar lo necesario a nivel de las características del procesador del Host del hipervisor.
	10	<i>Agradecemos confirmar si FIDUCOLDEX entregará las OVA u OVF como insumo para migrar las máquinas virtuales al centro alterno de operación actual al nuevo centro alterno de operación o se debe hacer un proceso de migración desde cero.</i>	Se debe hacer un proceso de migración desde cero (0)
	11	<i>Se solicita amablemente a la entidad indicar cual es el hipervisor y versión con la que cuenta el Datacenter de la sede principal Fiducoldex</i>	FDX cuenta con OVF VMWare

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
	12	<i>Agradecemos confirmar si a nivel de base de datos Fiducoldex será quien licencie los productos Oracle y WebLogic. Igualmente confirmar si Fiducoldex es quien realizará instalación y configuración de los componentes Oracle DB y Weblogic o esta es una tarea del Proveedor. E indicar cuántas licencias y que tipo de licencia tienen actualmente para el sitio Alterno</i>	El licenciamiento de capa de BD, servidores de aplicaciones y aplicaciones es provisto por FDX, en igual sentido, la Fiduciaria será la responsable de todas las instalaciones necesarias.
		<i>Agradecemos confirmar si Fiducodex proporcionará licenciamiento para los sistemas operativos de los servidores</i>	El licenciamiento del OS, debe ser provisto por el proponente interesado en la presente invitación.
	13	<i>Agradecemos confirmar a nivel de monitoreo cuales métricas o variables se requieren monitorear tanto para SOC como NOC y si hay una métrica de eventos por segundo a ser monitoreados en el SOC y si cuentan con SIEM para el SOC.</i>	NOC: disponibilidad de canales, plataforma, infraestructura SOC: propuesta de casos de uso
	14	<i>En el caso de que el datacenter NO se encuentre ubicado en Bogotá por favor confirmar que cumplimiento se debe tener a nivel de backup, así como las políticas de retención requeridas.</i>	El data center se encuentra ubicado en Bogotá, se requiere dar cumplimiento a lo requerido en RFI.
	15	<i>Agradecemos confirmar para FIREWALL 1. ¿Cuánta sesiones concurrentes requiere? 2. ¿Cuántos usuarios tiene actualmente en la entidad y cuantos usan los servicios de la infraestructura (internos,externos)? 3. ¿Throughput de NGFW requerido (Gbps)? 4. ¿Requiere que la solución este en HA (Alta disponibilidad para sitio alterno)? 5.¿Ya cuenta con una solución de</i>	Para FW Los servicios de Firewall, están concebidos para tan solo dos cosas, proteger la infraestructura que forme parte de la solución para dar cumplimiento a los diferentes entes de control que exigen que nuestra plataforma esté debidamente protegida incluyendo la del CAPD, y para permitir la publicación de tres

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<p>NGFW? Si ¿Cuál y q referencia de equipos?</p> <p>Agradecemos confirmar para WAF</p> <p>1.¿Numero de servidores web que necesita proteger?</p> <p>2. ¿Numero de aplicaciones web que necesita proteger?</p> <p>3. ¿Numero aproximado de transacciones por segundo(TPS) hacia sus servicios web HTTP y HTTPS ?</p> <p>4. ¿Sus servicios WEB usan conexión segura SSL (HTTPS)? / ¿Cuántas?</p> <p>5. ¿Requiere que la solución este en HA (Alta disponibilidad)?</p> <p>6. ¿Cuántos usuarios tiene actualmente en la entidad y cuantos usan los servicios web a proteger (internos,externos)?</p> <p>7. ¿Ya cuenta con una solución de seguridad de aplicativos Web (WAF)? Si ¿Cuál?</p> <p>Se solicita indicar cual es el porcentaje de utilización de los equipos de seguridad en el Sitio Alterno actual.</p>	<p>servicios que en producción se publican a través de Internet a algunos de nuestros clientes, que no tienen un nivel de tráfico considerable, VPN site to site, por ahora no se tienen previstas, pero en los RFI se menciona la posibilidad de contar con unas VPN client to site, que permitan desde internet, la conexión de funcionarios de la fiduciaria a la plataforma hospedada en el CAPD.</p> <p>WAF</p> <p>Se deben proteger dos servidores WEB, para tres aplicaciones que se publican en Internet, que no tienen un nivel de consulta y tráfico, significativo, estas publicaciones están orientadas a clientes externos y se encuentran publicadas con un certificado SSL, en producción se cuenta con un FortiWeb para esta solución.</p>
	16	<p>Agradecemos aclarar que tipos de reportes serán requeridos y si actualmente utilizan alguna herramienta como Fortianalyzer para la gestión de logs y generación de reportes de seguridad e indicar la frecuencia en la cual requieren los informes.</p>	<p>No se cuenta con Fortianalyzer</p> <p>Tipos de reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incidentes b) Monitoreo c) Disponibilidad de la plataforma y canales d) Capacidad de la plataforma y de canales

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
	17	<i>Agradecemos confirmar si este alcance de 10 horas de manos remotas y manos expertas relacionadas con sistemas operativos, motores de bases de datos y software propietario de Fiducoldex es para aquellos componentes desplegados únicamente en centro alterno de operación.</i>	Correcto
		<i>Agradecemos confirmar cuales son los ANS de tiempos de atención de estos servicios de manos remotas y manos expertas.</i>	No están definidos porque son servicios por demanda
	18	<i>Agradecemos confirmar cuales son los softwares propietarios de Fiducoldex, los cuales se podrían llegar a intervenir con estas 10 horas mensuales y cuáles son los alcances o volumetría estimada de actividades. Igualmente, si hay un peRFPL específico de los roles que atenderán las manos expertas.</i>	Según la respuesta anterior al ser por demanda no se tiene un volumen promedio, solo cada cuanto se requiera
	19	<i>Agradecemos confirmar si los dispositivos a custodiar en estas cajillas de seguridad solicitadas serán usados solamente en el evento de activación del centro alterno de operación.</i>	Correcto.
	20	<i>Se solicita amablemente a la entidad ampliar el plazo de implementación por un periodo de 45 días calendario como mínimo y que los puntos no sean otorgados por brindar un mejor tiempo debido a que el proveedor incumbente es quién podría ofrecer el mejor tiempo de implementación debido a que ya estaría implementado.</i>	No es procedente para FDX, considerando la urgencia y la necesidad del servicio a contratar.

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
	21	<i>Agradecemos especificar cuáles protocolos de tráfico estandarizados en el mercado necesitan.</i>	https http Todos los protocolos necesarios para garantizar el adecuado acceso y configuración y disponibilidad de los servicios, los cuales se definirán durante el proceso de implementación
	22	<i>ETB entiende que las vpns son client to site y que terminan en el firewall. ¿Es correcta nuestra apreciación?</i>	Correcto.
	23	<i>ETB entiende que las vpns son client to site y que terminan en el firewall. ¿Es correcta nuestra apreciación?</i>	Correcto.
	24	<i>Agradecemos confirmar cuál es el alcance de estas manos expertas, ya que el servicio ya incluye personal para atender fallas y tramites como modificaciones de configuración como ampliaciones sobre los equipos que hacen parte del servicio de conectividad y son administrados por ETB.</i>	El alcance es para temas más especializados, las que defina el proponente para garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de la solución.
	25	<i>Agradecemos confirmar sobre que dispositivos (teléfonos físicos, Sofphone como aplicación "Smartphone, PC") requiere configurar las líneas.</i>	Se aceptan soluciones SoftPhone que pueda ser instaladas en equipos smartphone
	26	<i>Para esta solución se entregarán (5) líneas fijas con indicativo (601). ¿Es correcta nuestra apreciación?</i>	Correcto.
	27	<i>Dado que se requiere (5) líneas fijas, ETB entiende que se requieren (5) extensiones. ¿Es correcta nuestra apreciación?</i>	Se solicitan 5 extensiones telefónicas que permitan ser grabados y que estén asociadas al PBX del centro alterno de operaciones

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
	28	<i>Agradecemos confirmar cuanta capacidad de Almacenamiento en [Gb], se requiere para mantener las grabaciones de las llamadas.</i>	25 GB
	29	<i>Se solicita respetuosamente a la entidad la justificación, moderación o eliminación sobre la posibilidad de terminación anticipada del contrato, lo anterior teniendo en cuenta que: a. El modelo de negocio se realiza bajo el supuesto de amortización de las inversiones a que haya lugar para la implementación y despliegue del proyecto en el tiempo determinado para la ejecución del contrato (3 años) b. El modelo de negocio se elabora entre otros aspectos, considerando los criterios de asignación de puntaje definido por Fiducoldex en el numeral 5.1 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTA, por tanto la condición citada en el término de referencia deja en desventaja económica al oferente</i>	Se procede al estudio de la solicitud, incluyendo para su terminación un preaviso de noventa días (90).
	30	<i>Conforme al numeral 1.8. "Disponibilidad de recursos Para la celebración de cualquier negocio jurídico, se deberá contar con los recursos necesarios, que serán autorizados y provisionados en la Vicepresidencia Financiera de FIDUCOLDEX" del manual de contratación de Fiducoldex publicado en su página web https://www.fiducoldex.com.co/index.php/manual-de-contratacion, se solicita respetuosamente a la entidad acreditar</i>	FDX se permite informar que cuenta con el presupuesto para llevar a cabo la presente invitación pública, según autorización otorgada por parte de la Junta Directiva de la Sociedad, según consta en Acta 445 19 de abril de 2023.

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<i>lo señalado en el mencionado numeral</i>	
	31	<i>Se solicita respetuosamente a la entidad permitir suscribir la oferta y los documentos asociados por apoderado</i>	Deberá constar para dichos efectos, copia del Acta de Junta de Socios o Junta Directiva u órgano competente, según el caso, donde se le autorice para comprometer a la sociedad en la contratación y suscribir los documentos que se requieran en su desarrollo. Las propuestas que no ofrezcan las condiciones jurídicas habilitantes exigidas no serán verificadas ni evaluadas, y por lo tanto serán rechazadas.
	32	<i>Se solicita respetuosamente a la entidad permitir que el documento sea el del apoderado general de ETB</i>	Agradecemos, consultar la respuesta número 31.
	33	<i>Se solicita respetuosamente a la entidad eliminar y/o modificar la calificación del servicio teniendo en cuenta que: a. No todas las entidades registran esta información o la registran con calificativos como "satisfactorio" o "a satisfacción" b. La modificación y/o eliminación del requisito permitiría la participación de un mayor número de oferentes y está facultada la entidad para hacerlo según lo establecido en el manual de contratación de Fiducoldex publicado en su página web https://www.fiducoldex.com.co/index.php/manual-de-contratacion donde se encuentra, para cualquiera de los</i>	Se procede con la solicitud del observante, dicha exigencia se entenderá para los efectos, de acuerdo con los siguientes términos: 3.3.1.1 Certificación de experiencia en implementación y administración del CAO y CAPD: (...) v) Calificación del servicio (satisfactorio – No satisfactorio). (...)

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<p>montos de contratación establecidos lo siguiente: "el área técnica solicitante determinará los requisitos mínimos o habilitantes técnicos y/o de experiencia, así como los criterios evaluables".</p> <p>c. Dado que no existe normatividad para la acreditación de experiencia, se consultó el manual de requisitos habilitantes de https://colombiacompra.gov.co/sites/cc_e_public/files/cce_documents/cce_manu_al_requisitos_habilitantes.pdf, donde tampoco se hace referencia a la calificación de la experiencia, en dicho manual se sugiere un formato de acreditación que es el siguiente:</p>	
	34	<p>De cumplimiento del contrato: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, con una vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más</p> <p>Respuesta: Sugerimos que el valor asegurado debe ser equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Lo anterior teniendo en cuenta la amplia trayectoria y reconocimiento de la ETB S.A. ESP. en el cumplimiento de este tipo de contratos.</p> <p>-Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, con una vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.</p> <p>Respuesta: Sugerimos que el valor asegurado debe ser equivalente al diez</p>	<p>No es procedente para FDX. Considerando que el porcentaje de cobertura para los amparos se encuentra determinado en las políticas internas de contratación de FDX, las cuales podrán ser consultadas en el siguiente portal web:</p> <p>https://fiducoldex.com.co/contratacion-en-linea</p>

PROPONENTE	NRO PREGUNTAS	PREGUNTA	RESPUESTA
		<i>por ciento (10%) del valor total del contrato. Lo anterior teniendo en cuenta la amplia trayectoria y reconocimiento de la ETB S.A. ESP. en el cumplimiento de este tipo de contratos.</i>	
	35	<i>Se solicita respetuosamente a la entidad la minuta de contrato para proceder con su revisión.</i>	Se dará a conocer al proponente seleccionado.

El presente documento se publica a los catorce días (14) del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023) en la página web [https:// www.fiducoldex.com](https://www.fiducoldex.com), y en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II – Modulo Publicitario, <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>, correspondiente al termino otorgado por la ley.